

Webinar | Door jou wil ik niet geholpen worden

Antwoorden op vragen (en opmerkingen) uit de chat door Rutger van Eijken (RvE) en Youssef Azghari (YA).

Vraag aan Rutger: Hoe kunnen we onze studenten voorbereiden op die dilemma's? Diversiteit is natuurlijk heel breed, hoe zorg je voor een stevig moreel kompas (een basis van waaruit jonge professionals keuzes kunnen maken).

[RvE] Een stevig moreel kompas vorm je in mijn beleving door goed te weten wat je waarden, normen en overtuigingen zijn en waar die vandaan komen. Het draait dus om zelfkennis. Daarom is mijn boek ook zo opgebouwd dat het analyseren van je zelf en je persoonlijke ontwikkelingen een minstens zo grote plaats krijgt als theorie en modellen. Weten wat je drijft, de ander echt durven en kunnen zien, daar met elkaar en andere betrokkenen een eerlijk en open gesprek over kunnen voeren helpt volgens mij om ieder dilemma op te kunnen lossen.

[YA] Het helpt als het maken van keuzes onderbouwd kan worden op basis van gedegen kennis, empathie en bewustwording van vanzelfsprekendheden. In mijn boek 'Diversiteit in het sociaal domein' laat ik zien hoe dat kan aan de hand van de metaforen 'hoofd', hart en handen'.

Rondom de hond- soms is dat best knap lastig. Zo ken ik iemand met een geleidehond die zijn pakketjes niet kan ophalen bij een afhaalpunt omdat de eigenaar vanuit zijn geloof geen hond in de winkel wil hebben. Hier komen ze niet uit. Zelf heb ik een assistentiehond en had ik laatst een verpleegkundige die enorm bang is voor honden- dat konden we wel in gesprek heel goed doornemen en zodoende zoeken naar oplossingen.

[YA] Het voorbeeld van de honden is besproken tijdens webinar, met verwijzing naar het artikel in het nieuwe Vakblad Sociaal Werk: <https://mijn.bsl.nl/ik-wil-niet-door-jou-geholpen-woorden/19035044>

[RvE] Wederom ben ik hier voor de ontmoeting en het gesprek. Eigenlijk ligt de oplossing in het beantwoorden van de vraag: hoe lossen we dit nou op? Zo'n (simpele) vraag wordt vaak niet gesteld. Uit angst, uit onzekerheid of ik weet niet wat. Oplossingen liggen vaak voor het oprapen als je maar het lef hebt om hulp te vragen en je kwetsbaar op te stellen. Dat is vaak een moeilijke opgave.

Een opmerking: u kunt beter over wit spreken dan blank omdat blank een positieve connotatie heeft en een associatie heeft met rein en schoon. En dan een vraag: wat hebben professionals dan nodig om beter/zo goed mogelijk aan te kunnen sluiten bij de leefwereld van de burger met een niet-westerse migratieachtergrond?

[RvE] Interesse tonen. Een simpel antwoord en het haakt op de antwoorden die ik op voorgaande vragen heb gegeven. We zitten vaak vast in onze eigen overtuigingen en hebben geen tijd of geduld om ons echt in de ander te verdiepen. Stilstaan bij jezelf, stilstaan bij de ander, gesprekken voeren over overeenkomsten en verschillen, verwonderd en geïnteresseerd zijn en vanuit die interesse vragen stellen en je eigen oordelen even uitstellen en je onwetendheid omarmen... ik denk aan dat soort dingen. Normaal menselijk contact, met rust en ruimte voor een echte ontmoeting.

[YA] Naast interesse tonen ook inzet van interculturele vaardigheden die in het boek 'Diversiteit in het sociaal domein' worden uitgewerkt. Met behulp van dit boek leer je die vaardigheden te beheersen.

Nog een opmerking: ook allochtoon en autochtoon wordt vanaf 2016 niet meer gebruikt omdat het stigmatiserend is.

[RvE] Tja, breek me de bek niet open over taalfilosofie, de woorden, de dingen en betekenissen. Taal evolueert voortdurend omdat mensen begrippen die eerst adequaat waren ineens niet meer verdragen. We gaan van vreemdeling naar allochtoon en van mensen-met-een-migratie-achtergrond naar medelander en straks bedenken we weer iets anders omdat ieder begrip op den duur stigmatiserend wordt gevonden. Ik denk dat het woord 'excuus' hier volstaat.

[YA] Onderscheid tussen allochtoon-autochtoon wordt inderdaad niet meer gemaakt vanwege de negatieve associaties, maar zolang er ongelijkheid in ontwikkelkansen en toegang tot de kapitaalbronnen tussen mensen met én zonder een (niet-westerse) migratieachtergrond bestaan blijft het nodig om dit onderscheid te gebruiken, al is het maar om goed te kunnen peilen hoe divers onze samenleving is. Gebruik dient dan wel altijd in het kader van ons streven naar een meer rechtvaardige afspiegeling binnen verschillende beroepen te zijn. Zie hierover mijn opiniestuk in de Volkskrant van 23 april 2021: <https://www.volkskrant.nl/columns-opinie/begrippen-westers-en-niet-westers-afschaffen-nee-geen-onderscheid-maken-negeert-ongelijkheid-en-remt-emanipatie~bb8e6148/>.

Vraag aan Youssef: het gebeurt regelmatig bij Marokkaanse studenten die ik heb, dat ze zeggen: 'bij ons is het zo dat....' Alsof ze wel allemaal hetzelfde zijn. Als ik dan zeg dat iedereen anders is, dan blijven ze toch zeggen 'ja maar bij jullie...'. Hoe reageer ik daar goed op?

[YA] Vraag is besproken en beantwoord, zie webinar.

Ik geloof dat in een acceptatie van een notie als superdiversiteit ook een universele maatstaf voor ethisch vragen en spreken mogelijk is.

[RvE] Ik weet niet of ik deze opmerking helemaal begrijp. Ik denk dat een begrip als superdiversiteit ons uitnodigt het categoriseren en classificeren te verlaten en af te dalen naar de leefwereld van ieder individu. Daar moeten we contact maken en leven en werken. In de ontmoeting en in het gesprek kunnen de ethische vragen een plek krijgen. Zie daarover ook de antwoorden hierboven.

[YA] Superdiversiteit is een containerbegrip geworden. Het klopt dat mensen overal verschillen van elkaar, maar ook veel gemeen hebben. Er zijn talrijke classificaties mogelijk, zoals man/vrouw, maar zolang deze gemaakt en bestudeerd worden om te werken aan een betere samenleving, waarin iedereen gelijke kansen heeft en vrij is om zijn of haar leven te leiden en zich verder te ontwikkelen en/of (door) te groeien, dient dat het algemeen belang.

Basisprincipes zijn al ethische antwoorden en sluiten al een diversiteit uit en zijn in die zin paternalistisch. Ik vraag mij af hoe de ethische ervaring in de hulpverlening er uitziet nog vóór basisprincipes/ antwoorden zoals bijvoorbeeld Kant ze geeft.

[RvE] Ik weet niet goed wat een ethische ervaring is of wat je hiermee bedoelt. We hebben een notie van het goede leven en zoeken naar een goede handeling. Kant gaf hier geen antwoorden voor, maar een richtlijn. En die richtlijn is niet voorgeschreven, maar huist (volgens Kant) in de redelijkheid van ieder mens: je wilt geen middel zijn en wat je niet wilt dat jou wordt aangedaan zou je een ander ook niet aan moeten doen. Kant zag dit zeker niet als paternalistisch. Het is gewoon logisch. Ook de andere ethische perspectieven geven slechts een manier van kijken: baseer je je handelingen op je waarden en normen of (gewenste) karakter (deugden) of kijk je naar de gevolgen en wat het meeste genot of geluk brengt voor

de meeste mensen? Al die perspectieven zijn niet voorschrijvend, dus je kan het niet paternalistisch noemen. Tenzij je bijvoorbeeld een uitspraak als 'om goed te kunnen hulpverleners is het goed om naar elkaar te luisteren' ook paternalistisch vindt. En misschien is dat het ook.

Vanuit mijn werk met jongeren, stel ik mij nieuwsgierig op, laat dan even mijn waarden en normen los en zoek ik naar bruggen. Waarin kan ik de verbinding vinden en wat kan ik van de ander leren.

[RvE] Mooie opmerking. Als je van de 'waarin' in de tweede zin een 'daarin' maakt is het niet eens vraag. Ik denk dat goed hulpverlenerschap daar inderdaad begint: nieuwsgierig zijn, luisteren en je eigen oordeel even opschorten.

[YA] In mijn boek bespreek ik en pas ik twee instrumenten toe: het brugmodel en de Triple-K methode. Daarnaast heb ik in de bijlage 2 een checklist met vragen opgenomen aan de hand waarvan professionals kunnen peilen in hoeverre het lukt om bruggen te slaan

Hoe wordt de relatie tussen mensen fundamenteel en universeel gekenmerkt? Dus zoveel mogelijk vóór een geculturaliseerde blik.

[RvE] Daar draait het inderdaad om. Het weer gewoon contact maken en al die (gecreëerde) barrières negeren. Iedereen zou elkaar van mens tot mens moeten kunnen ontmoeten, maar in het civilisatieproces zijn er overtuigingen ontstaan waardoor bepaalde groepen mensen elkaar niet meer lijken te kunnen, willen of mogen begrijpen. Door oprechte nieuwsgierigheid, een open houding en het opschorten van de eigen (voor)oordelen kan die muur tussen mensen en groeperingen geslecht worden.

[YA] Ik verwijst naar de zes houdingsaspecten die ik mijn boek verder uitwerk.

Daarom zijn gesprekstechnieken en verbinding maken de basis voor een Social Worker

[RvE] Zolang technieken en methodieken gezien en benaderd worden als middel en niet als doel op zich ben ik akkoord. Vaak zijn sociaal werkers zo gericht op de richtlijnen, protocollen en methoden dat ze de mens niet meer zien. Dat vind ik om meerdere redenen een kwalijke zaak.

[YA] Er zijn inderdaad meer wegen naar Rome, Mekka en ook naar Breda.

Werkt het niet beide kanten op? Om heel zwart-wit te praten. De blonde vlecht meisjes en de hoofddoekte meisjes moeten beiden toch voorbereid worden op de diverse/complexen samenleving. Ze kunnen beiden geweigerd worden, ze moeten omgaan met persoonlijke gevoelens en dus ook met het maken van (morele) keuzes.

[RvE] Zeker. Ieder mens ontwikkelt vanaf zijn vroege jeugd al overtuigingen die hij als waarheid ziet en daardoor ontstaat er een kloof tussen mensen die anders denken. Ieder mens moet die overtuigingen – waarden, normen, ideeën over goed en fout – onder de loep nemen om weer open te kunnen staan voor anderen. In het gesprek ontmoet je elkaar, niet in het hardnekkig vasthouden aan het eigen gelijk. Dat is bijna universeel en iedere overtuiging is vrijwel altijd relatief. Zie daarvoor ook verschillende passages in mijn boek.

[YA] Zie ook webinar.

Inderdaad, niet geholpen willen worden kan zijn door leeftijd, hoofddoek, geloof, man/vrouw, cultuur, enz. Iedereen kan het moeilijk hebben met die complexe samenleving.

[RvE] De wereld is voor iedereen complex en iedereen doet zijn best zich in die complexiteit staande te houden. De ene doet dit door levenskunst, de ander door meditatie of gebed en weer een ander door zich in te graven in zijn eigen gelijk. Dat laatste werkt dan vaak ook als uitsluitingsmechanisme. ‘Hij is anders dan ik en daarom wil ik door hem niet geholpen worden.’ Een onderscheid maken tussen ik en de ander kan veiligheid bieden. Je weet dan immers waar je bij hoort en waar je niet bij hoort.

Op welke manier zou ongemak in de tussenruimte (niet ik-ander) er mogen zijn? ongemak omdat je met iemand te maken denkt te hebben met een andere achtergrond dan jij?

[RvE] Het ongemak mag er zijn. Het moet er zijn. We moeten in mijn beleving naar een samenleving waarin we weer vragen en onduidelijkheid verdragen, zodat we ons met een open houding en met verwondering in een ander – of het andere – kunnen verdiepen. Dat vergt meditatie of op zijn minst vertraging: stel je eigen oordeel uit en keur niet te snel iets af omdat je het niet kent. Even de controle loslaten en onbekende wegen begaan om nieuwe gebieden te leren kennen.

In praktijksituaties bij o.a. *Veilig Thuis* komen situaties naar voren waarbij vrouwelijke hulpverleners in gesprek dienen te gaan met mannelijke cliënten. Geregeld komt voor dat mannelijke cliënten vanuit culturele/religieuze overtuigingen niet dit gesprek aan willen, afwijzend of neerbuigend reageren. Of mannelijke cliënten die vanuit culturele/religieuze overtuigingen weigeren om een mannelijke hulpverlener in gesprek te laten gaan met zijn vrouwelijke partner. Wat adviseren jullie (beginnend) professionals? Ik bemerk vaak bij vrouwelijke collega's dat ze geneigd zijn mee te gaan in de wensen van de mannelijke cliënt. Ik snap dit deels: je wilt het contact niet verliezen. Maar ik kan mij hier niet bij neerleggen: gelijkheid (in gender, in seksuele geaardheid etc.) is toch de basis van onze samenleving. Hoe staan jullie hierin? Hoe kom je hierin nader tot elkaar?

[RvE] Door te vertragen en het ongemak van zowel jezelf als de ander bespreekbaar te maken. Waar zit de weerstand en hoe lossen we dat op? Dit zou een open dialoog moeten zijn waarbij de wens van de cliënt niet direct leidend is. Het gesprek voeren, maar ook duidelijk maken dat de missie van de instelling of de cultuur van het land dominant is en dat we verschillen tussen man en vrouw of uitsluiting op de basis van religie of seksuele voorkeuren niet gaan benadrukken of in stand houden. Je komt dus nader tot elkaar door het uit te blijven leggen, maar sommige zaken – zoals het praten met vrouwen – wel als voldongen feiten te presenteren.

[YA] Dit is een mooi dilemma waar ook in de webinar aandacht voor is geweest: ‘voorkeuren opgeven door wie je geholpen wil worden’ mag altijd, maar ‘eisen’ die ingaan tegen de basisprincipes van onze samenleving mag nooit. Zie ook mijn artikel: <https://mijn.bsl.nl/ik-wil-niet-door-jou-geholpen-worden/19035044>.

Wat is de hefboom voor social workers om drempels naar de hulpverlening weg te nemen door een cultuursensitieve benadering?

[RvE] Ongemak verdragen en met verwondering en interesse open het gesprek aan te gaan. Zie ook antwoorden hierboven.

[YA] Zie eerdere antwoorden hierboven en is ook in het webinar besproken.

Wat mogen we verwachten van sociaal werkers met een westerse achtergrond werkend in een continu veranderende wereld met invloeden van allerlei culturen? Waarbij Achmed net zoveel Nederlander is als Jan, maar ieder zijn eigen kijk daarop heeft.

[RvE] *Dat ze hun best doen de ander te ontmoeten en te betrekken. In de missie van het sociaal werk staat ook min of meer dat we werken aan een inclusieve samenleving waarin iedereen, ongeacht de afkomst, een plek moet krijgen. We mogen dus verwachten dat sociaal werkers doen wat ze zeggen en in lijn handelen met de grondslagen van hun professie.*

[YA] *Dat ze de ander open tegemoet treden zonder dat ze hun eigen identiteit verliezen.*

Hoe kunnen we de branche zorg/welzijn/sociaal werk veiliger en aantrekkelijker maken voor professionals met een niet-westerse achtergrond?

[RvE] *Door teamleiders aan te stellen die iedereen welkom heten en door teams te formeren die pal achter hun collega's staan als ze door hun achtergrond weerstanden ervaren. Investeren in een goed supportsysteem dus, waarin ongemak bespreekbaar is en kwetsbaarheid er mag zijn.*

[YA] *Zie ook mijn aanbevelingen in het aprilnummer 2021 van het Vakblad Sociaal Werk: <https://mijn.bsl.nl/ik-wil-niet-door-jou-geholpen-worden/19035044>.*

Op onze school zitten veel studenten met een niet-westerse achtergrond. Hoe kan ik, als docent, onze studenten zo goed mogelijk voorbereiden op positieve en negatieve reacties t.a.v. hun achtergrond?

[RvE] *Zie hierboven. En daar studenten te leren dat ze moeten staan voor hun eigen verhaal en daardoor mondig en krachtig worden om zichzelf te verdedigen. Dit kan bijvoorbeeld door theorieën aan te dragen over wat van jezelf is en wat van de ander (zegt iemand iets over jou of etaleert hij vooral zijn eigen ongemak) en door studenten te leren waarom ze vinden wat ze vinden, doen wat ze doen zodat de zelfkennis vergroot wordt en ze beter voor zichzelf op kunnen komen. Ze weten dan immers waar ze voor opkomen.*

In welke mate kan respect voor een bepaalde cultuur ten koste gaan van respect voor een individuele drager van diezelfde cultuur?

[RvE] *Niet dus. In een gelijkwaardig contact boet niemand in. Wat niet wegneemt dat je rekening met elkaar kunt houden en bijvoorbeeld je woorden of tempo wat kunt aanpassen.*

[YA] *Dat je de ander respectvol bejegt hoeft niet ten koste te gaan van je zelfrespect.*

Wordt de vraag om een andere hulpverlener ook ingewilligd? Of is er ruimte om met elkaar in gesprek te gaan? Of blijft de hulpverlener hoe dan ook aanwezig om zijn opgedragen taak al dan niet uit te voeren? Wanneer dit per situatie wisselend is, zijn er dan percentages bekend?

[RvE] *Zie andere antwoorden. Mijn advies is contact maken, verhalen en ervaringen delen, naar een oplossing zoeken en ondertussen vooral doen wat werkt. Soms moet je daarvoor tijdelijk een andere hulpverlener inschakelen om het werk door te laten gaan. Dat gebeurt vaker, ook als het niet om culturele gevoeligheid gaat. Dan is de ene hulpverlener de bad cop en de andere de good cop en wissel je tijdelijk van aanpak.*

Gaan jullie ook hulpverleners MET een westerse achtergrond bespreken? Er zijn namelijk genoeg hulpverleners, die zelf onderscheid in cliënten maken. Dus voor de een wordt er harder gerend dan voor de ander. Soms komt hier ook achtergrond bij kijken. Dus een hulpverlener met 'westerse' achtergrond krijgt cliënten met een 'niet westerse' achtergrond en gaan daar anders mee om. Wellicht een idee om hier ook naar te kijken. Aangezien dit ook VEEL gebeurt.

[RvE] *Zeker. Zie ook de andere antwoorden. Dit gaat om het ongemak van iedereen. Onze wens is dat alles bespreekbaar wordt en dat iedereen met een open vizier kan hulpverleners.*

[YA] *Zie ook webinar.*

Wat zijn jullie tips/adviezen voor generalisten in wijkteams om hun diversiteitsbewustzijn te versterken?

[RvE] *Gesprekken voeren. Het liefst aan de hand van concrete casussen.*

[YA] *Altijd met drie fundamenten: kennis, empathie en bewustwording vanzelfsprekendheden.*

Bespreekbaar maken van psychische problemen, hulp kunnen vragen en weten bij wie/waar... Bij Curio werken we aan de opzet van de Z-route (inburgering). Daarbinnen komt in het thema Gezondheid een korte module over de GGZ aan de orde. We willen graag dat onze cursisten kunnen aanhaken in een les over het bespreekbaar maken van psychische klachten en het vragen van hulp. We zoeken bij de opzet van de module naar een veilige en respectvolle atmosfeer, waarbinnen we met en van elkaar kunnen leren. We hopen op inspiratie.

[RvE] *Mijn advies is hier om de medische modellen wat los te laten, het minder over diagnoses en behandelingen te hebben en een cliënt gewoon weer eens als mens te zien. Ik geef soms gastlessen binnen de GGZ of bij verpleegkunde en merk dan dat ze door alle modellen en protocollen haast de mens niet meer zien. Een simpele vraag als 'hoe is het?' of een opmerking 'Wat heeft u een mooi schilderij aan de muur' is er vaak niet bij. Ook lukt het de studenten – of professionals – niet altijd goed om zich in de ander, de cliënt of patiënt, te verplaatsen. Alsof de ander door zijn aandoening of kwetsbaarheid ontmenselijkt is. Casussen bespreken en dan de vraag stellen 'stel nou dat jij de cliënt was' of 'hoe zou je willen dat je vader/broer/zus/beste vriend geholpen zou worden?' kunnen helpen om de hulpvrager weer een menselijk gezicht te geven.*

[YA] *Dit raakt ook aan de vraag wanneer sprake is van een respectvolle houding, waarin ik uitgebreid inga in mijn boek.*

Ben je een discriminerende cliënt wanneer je weigert geholpen te worden door iemand met een hoofddoek of kan het zijn dat iemand (vooral bij ouderen die niet gewend zijn aan een multiculturele samenleving) zich daar gewoon helemaal niet prettig bij voelt en niet weet hoe hij daar mee om moet gaan.

[RvE] *Het ene sluit het andere niet uit: je bent volgens de definitie discriminerend als je iemand uitsluit op basis van afkomst, kleding, sekse, seksuele geaardheid of wat dan ook. Of je daar begrip voor op kunt brengen is een andere vraag. De cliënt discrimineert dus wel degelijk.*

[YA] *Als discriminatie of onderscheid voortkomt uit bewust de ander uitsluiten of te diskwalificeren op basis van zijn of haar achtergrond, dan moeten we dat niet accepteren. Maar als iemand een voorkeur heeft om geholpen te worden door een bepaalde professional dan kan gekeken naar oplossingen of mogelijkheden. Wel handig dus om vooraf te vragen naar de motieven.*

Wat is de invloed van taalbeheersing op het vertrouwen in een begeleider?

[RvE] *Taalbeheersing, elkaar letterlijk kunnen verstaan, maakt de hulpverlening natuurlijk wel makkelijker. Maar Youssef weet hier meer van.*

[YA] *Taalbeheersing is inderdaad heel belangrijk. Goed kunnen verwoorden wat iemand bezighoudt of waar hij of zij meezit, zeker in contact tussen professional en cliënt, heeft niet alleen impact op het begrijpen van de ander en het beter kunnen inleven maar ook het (op)bouwen van*

een vertrouwensrelatie. Het gebruik van KIE (kennis, inzichten en ervaringen) helpt om het intercultureel vakmanschap te demonstreren in de praktijk.