

**KATERN VI.**  
**NIET CULTUREN,**  
**MAAR MENSEN**  
**ONTMOETEN ELKAAR**  
**EDWIN HOFFMAN**

## INLEIDING

Dit katern biedt praktische inzichten en handvatten voor de gespreksvoering in de jeugdsector met cliënten en clientsystemen met een andere *etnisch-culturele* achtergrond. De geboden inzichten en handvatten zijn echter overdraagbaar naar de omgang met elke diversiteitsdimensie in de communicatie. De etnische invalshoek is gekozen, omdat het werken met cliënten met een andere *etnisch-culturele* achtergrond de meeste vragen oproept. Bijvoorbeeld hoe professionals in de jeugdzorg het beste kunnen omgaan met culturele diversiteit, hoe ze verschillen kunnen overbruggen, waar grenzen van acceptatie en tolerantie liggen en hoe professionals die grenzen kunnen aangeven zonder de werkrrelatie te verstoren?

Het katern begint met de beschrijving van een *culturaliserende benadering* en de *risico's* daarvan. Vervolgens komt de uitwerking van een systeemtheoretische benadering van interculturele communicatie aan de orde. Daarna volgen de introductie van het TOPOI-model en een toelichting op de circulariteit van de communicatie. Het katern sluit af met aandacht als de kern van zorgzame hulpverlening.

### EEN CULTURALISERENDE BENADERING

Professionals benaderen cliënten en hun clientsystemen vaak op een *culturaliserende*<sup>4</sup> wijze. Dit betekent dat ze in de ontmoeting met de ander de nationale, etnische of religieuze achtergrond – en daarmee het anders-zijn – voorop stellen en als enige verklaring gebruiken voor problemen. Hierdoor kunnen professionals een houding aannemen van: je bent nu in Nederland, pas je aan. Zo'n houding leidt meestal tot een aanpassingsstrijd, en tot weerstand of sociaal wenselijk gedrag bij de andere partij. Anderszins zijn professionals bang om fouten te maken. Vanuit een behoefte aan houvast en zekerheid gaan ze op zoek naar allerlei weetjes over de cultuur of religie. Deze houding wordt versterkt door het nog steeds populaire *culturaliserende* aanbod deskundigheidsbevordering. Daarbij is de veronderstelling dat kennis van culturen (en tegenwoordig ook van religie) een noodzakelijke en afdoende voorwaarde is voor effectieve interculturele communicatie.

Alvorens in te gaan op de *risico's* van zo'n *culturaliserende benadering* is het

174

## Niet culturen,

### maar mensen ontmoeten elkaar

van belang te onderstrepen dat het absoluut een groot goed is dat professionals zich informeren over geloof, cultuur, sociaaleconomische positie en migratiegeschiedenis van de etnische groeperingen waarmee ze werken. Deze kennis helpt om het eigen referentiekader te *decentreren* (Meurs & Gailly, 1987): minder centraal stellen van de eigen opvattingen en waarden (van wat juist en goed is), en oog krijgen voor andere culturele betekenissen. Professionals zijn zich dan bewust van de relativiteit van het eigen culturele referentiekader. Ze kunnen vraagtekens zetten bij de eigen vanzelfsprekendheden. Dit helpt om ethocentrisme – het vanuit het eigen referentiekader (meestal negatief) oordelen over andere culturele opvattingen en waarden – te voorkomen. Verder helpt achtergrondkennis van cultuur, religie en migratie het perspectief van de cliënt te herkennen en te plaatsen. Echter, het verwerven van deze kennis is géén voorwaarde om effectief te kunnen communiceren. Om het als een stelling te formuleren: als ik met een traditioneel geklede Iraakse moslima in gesprek ga, hoef ik me niet vooraf te informeren over de Iraakse cultuur en de islam, over de bijbehorende *do's en don'ts*. Wat wel van belang is om het gesprek kans van slagen te geven, staat hierna beschreven in de uitwerking van een systeemtheoretische benadering.

### DE RISICO'S VAN EEN CULTURALISERENDE BENADERING

Het eerste *risico* van een *culturaliserende benadering* is de *reductie van een persoon tot alleen haar of zijn nationale, etnische of religieuze identiteit*. Een *culturaliserende benadering* wekt de suggestie dat het communicatief gedrag van een persoon enkelvoudig te verklaren is vanuit haar of zijn etnische, nationale of religieuze achtergrond.

Pinto geeft in zijn boek het voorbeeld van Musa, een Turkse leerling die woedend wordt op de leraar, omdat deze hem voor de klas terechtwijst vanwege zijn gedrag. Pinto legt dan uit dat Musa zo kwaad wordt vanwege zijn Turkse culturele achtergrond: een fijmazigze 'f-cultuur' waarin eer belangrijk is. Zijn advies is jongeren uit een 'f-cultuur' apart te nemen en niet in een groep terecht te wijzen (Pinto, 2004: 142).

175

<sup>4</sup> Ook de termen *culturalistisch* (van *culturalisme*) of *culturalistisch* (van *culturalisme*) worden hiervoor gebruikt. *Culturalisme* is een term van de socioloog Willem Schinkel (2009). Kern van al deze begrippen is dat de cultuur of de religie (veelal de islam) als verklaring wordt gebruikt voor allerlei zaken.

<sup>5</sup> In onderscheid van een *grofmazige* westerse cultuur, door Pinto g-cultuur genoemd.

Pinto gaat er met zijn cultuuraliserende benadering aan voorbij dat de leraar Musa in de eerste plaats als *leerling* aanspreekt. Dat Musa misschien reageert als een puber die grenzen opzoekt, of als een jongen die niet wil afgaan voor zijn vrienden of voor zijn vriendinnetje in de klas. Dat hij afkomstig is uit een bepaalde gezinssituatie en ook nog een eigen persoonlijk karakter heeft, telt allemaal niet mee als mogelijke verklaring voor Musas gedrag. Nee, zijn etnische identiteit en achtergrond zijn de enige verklaring. Het advies van Pinto werkt zo de handelingsverlegenheid van docenten in de hand: ze voelen zich onzeker en weten niet wat te doen tegenover lastige leerlingen met een andere etnische achtergrond.

#### CULTURELE EXOTISERING VAN HET GEDRAG VAN EEN PERSOON

Een andere interculturele expert, Blom, ziet de driestapmethode<sup>3</sup> van Pinto als een effectieve manier om met verschillen om te gaan wanneer deze tot 'strubbelingen' leiden (Blom, 2008). Bij de tweede stap van het model, het leren kennen van de (cultuurgebonden) normen, waarden en gedragscodes van de ander, schrijft Blom als belangrijk aandachtspunt: „Je gaat op zoek naar informatie over de cultuur van de ander door bijvoorbeeld erover te lezen of bij anderen na te vragen. Om misverstanden in de communicatie te voorkomen zoek je hierbij nog niet het directe gesprek met de ander.” (cursivering E.H.)

De laatste zin zet professionals aan tot het buitengewoon anders maken (exotiseren) van de omgang met migranten en doet de eigen competenties vergeten. Waarom zou een professional niet tijdens een gesprek met een migrant, wanneer zich 'strubbelingen' voordoen, net zoals in elk ander gesprek, direct kunnen vragen en bespreken wat er aan de hand is? Niet doen, zegt Blom. Stop het gesprek. Ga elders op zoek naar de reden waarom die persoon zo handelt – alsof andere informatiebronnen zouden weten waarom betrokkene zo handelt. Pas als je die reden weet, kun je weer in gesprek gaan met de betrokkene.

176

#### Niet culturen,

#### maar mensen ontmoeten elkaar

#### ONEIGENLIJKE LEGITIMATIE VAN HANDELEN

Mensen, migranten, maar nadrukkelijk ook autochtonen, kunnen een culturalistisch verklaringsmodel hanteren als legitimatie of verontschuldiging (excuus) om eigen inadequaat gedrag te vergeoelijken. Twee voorbeelden om dit te illustreren:

Een schoolmaatschappelijk professional heeft een gesprek met een moeder die gewend is om haar dochter te straffen door te slaan. Het kind maakt een angstige indruk op school. De schoolmaatschappelijk professional geeft aan dat slaan niet de methode is om een kind te laten luisteren. De moeder is het hier niet mee eens. Het kind luistert nu eenmaal goed naar haar. Ze zegt: „Wij Surinamers doen dat nu eenmaal zo, dat is onze cultuur. Jullie Nederlanders zijn veel te soft. Daarom is er zo veel brutaliteit en criminaliteit.”

Een Nederlandse leerkracht zei: „Je moet met Turkse en Marokkaanse leerlingen niet onderhandelen, want ze hebben altijd een verhaal. Ik sluit gewoon aan bij de situatie thuis, bij wat ze thuis gewend zijn.” Dus grof gezegd: 'bekken dicht en werken' (Verkuylten, 1999: 33).

#### GENERALISATIE EN STEREOTYPERING

Een cultuuriserende benadering neigt er naar individuele personen als representant van een cultuur te zien, als alléén het product van hun cultuur, waarbij cultuur als statisch en eenvormig wordt opgevat. Dit brengt het risico van generalisatie en stereotypering met zich mee en daarmee de miskennis dat iedere persoon op eigen unieke wijze inhoud en betekenis geeft aan haar of zijn culturele achtergronden. In dat opzicht is de mens ook *product* van cultuur en is elke cultuur dynamisch en heterogeen van karakter, onder meer omdat mensen in steeds weer nieuwe situaties hun cultureel instrumentarium (willen en moeten) aanpassen en bijstellen.

177

<sup>3</sup> De drie stappen methode behelst: Stap 1) Je eigen (cultuurgebonden) normen en waarden leren kennen. Stap 2) De (cultuurgebonden) normen, waarden en gedragscodes van de ander leren kennen. Stap 3) Bepaal hoe je in de gegeven situatie met de geconstateerde verschillen in normen en waarden omgaat. Bepaal vervolgens waar je grenzen liggen wat betreft aanpassing aan en acceptatie van de ander. Maak deze grenzen aan de ander duidelijk.

Een maatschappelijk werker nam warm afscheid van een familie na een langdurige hulpverleningsrelatie. Zij en de moeder omhelsden elkaar ten afscheid. Ook van de vader wilde de maatschappelijk werker hartelijk afscheid nemen en ze stak haar beide handen naar hem uit, maar de man deinsde terug. Hij haastte zich naar de keuken en kwam terug met zijn hand gewikkeld in een theedoek. Zo kon hij de vrouw toch hartelijk de hand schudden en afscheid nemen.

## 'WIJ/ZIJ'-DENKEN

Een andere valkuil van de culturaliserende benadering is het schematisch denken in de tegenstelling *wij* en *zij*. In deze benadering is de aandacht vooral gericht op het anderszijn van migranten. Dit bevordert een exclusief denken in termen van *wij* en *zij*: *wij* autochtonen versus *zij* migranten, of omgekeerd.

Het schematisch 'wij/zij'-denken is terug te vinden in het veel gemaakte onderscheid tussen de 'westerse' ik-culturen en de 'niet-westerse' wij-culturen (en daaraan gerelateerd die tussen schuld- en schaamtculturen). De diversiteit binnen de westerse en niet-westerse groep wordt hierbij over het hoofd gezien. De verschillen met migranten worden uitvergroet en de overeenkomsten miskend.

*In een training 'multicultureel vakmanschap' voor de politie vraagt een agent hoe hij ouders kan laten meewerken: 'Zelfs bij de simpelste vraag, een foto van hun dochter als ze is weggelopen, krijgen we geen medewerking'. De (Marokkaanse) cursusleider antwoordt dat veel migranten een schaamtcultuur hebben en agenten het gezag van ouders dus niet moeten ondermijnen. (Cittaad) 'Hij praat langzaam en duidelijk: 'Ik zie in onze computer dat u al jaren in Nederland bent. Ik begrijp dat u misschien niet op de hoogte bent van wat uw zoon heeft gedaan. Ik zet het in de computer, hè: u bent goed; uw zoon is niet goed. Ik ben ook vader. Het leven is zwaar. Dat werkt.' NRC Handelsblad (08/04/2009)*

In plaats van te verwijzen naar de schaamtcultuur van migranten (exotisering) had de cursusleider echter beter kunnen zeggen dat iedere ouder het moeilijk vindt als de indruk wordt gewekt dat hij of zij geen goede ouder is. Agenten die zelf vader of moeder zijn, zullen dit beamen. Het is dus belangrijk ouders (oprecht) de erkenning te geven dat ze goede ouders zijn. Het praten over gave gebieden – dat wat goed gaat met de kinderen – helpt daarbij. Vervolgens kan een agent dan de lastige kwestie met betrekking tot hun kinderen op een erkennende, niet-veroordelende manier aan de orde stellen. Zonder dus over migranten en hun schaamte-cultuur te spreken, kan de cursusleider hetzelfde bereiken vanuit een inclusieve benadering (Boerwinkel 1966) en het 'gewoon' hebben over ouders, hun inzet om goede ouders te zijn en hun behoefte aan erkenning hiervan.

In de praktijk sturen zulke verklaringsschema's met het wij/zij-denken, en daaraan gekoppeld de cultuurkloof, vaak het denken en handelen van professionals. Dit speelt vooral wanneer professionals in de vorm van een verslag of een dossier (Bulcaen & Blommaert, 1999: 139 e.v.) een verhaal vertellen of schrijven over de ontmoeting met hun cliënt. Ze zetten de individuele belevenis en betekenisgeving van de cliënt om in gegeneraliseerde, herkenbare en behandelbare categorieën van 'gevallen'. Professionals zeggen bijvoorbeeld: dit is een geval van uithuwelijking, of van een cultuurbotsing tussen de eigen cultuur en de Nederlandse. Denken over de cliënt vanuit deze geculturaliseerde 'gevallen' staat een echte ontmoeting met de cliënt in de weg. Het belemmert professionals in het horen en zien van de eigen ervaringen, de eigen betekenisgeving en de eigen woorden van de cliënt.

## HET HAALT JE UIT JE KRACHT

Het grootste risico van een culturaliserende benadering is dat het professionals uit hun kracht haalt. Professionals voelen zich tegenover cliënten met een andere etnische achtergrond handlingsverlegen, omdat ze denken niet over de vereiste kennis te beschikken.

Een ervaren jeugdhulpverlener vertelde dat een (Nederlands) meisje haar om advies vroeg, omdat ze een relatie heeft met een islamitische jongen. Het meisje voelde zich onzeker vanwege alle negatieve verhalen over de islam in relatie tot vrouwen. De jeugdhulpverlener zei dat het meisje meeen doorverwees naar haar (Marokkaanse) collega met de uitleg dat zij te weinig van de islam weet en dat haar collega het meisje daarover zeker meer kan vertellen.

De jeugdhulpverlener laat hier de kans liggen coachend in te gaan op het persoonlijke verhaal van het meisje. Ze had ondersteunend kunnen verkennen wat het meisje precies onzeker maakt, welke beelden ze heeft van de islam en op grond waarvan, hoe haar relatie met haar vriend is, of zij met haar vriend hierover goed kan praten, enzovoorts. Mogelijk ook had de hulpverlener het meisje kunnen toerusten ('empowerment') hoe ze met haar vriend in gesprek kan komen en van hemzelf kan vernemen wat de islam voor hem en voor hun relatie betekent. Zonder enige kennis van de islam had de hulpverlener zelf het meisje net zo goed (of wellicht zelfs beter) kunnen ondersteunen dan haar Marokkaanse collega vanuit de expertrol.

Wat professionals ook uit hun kracht haalt, zijn culturaliserende argumenten van migranten.

Een vrijwilligster van de kindertelefoon vertelde dat ze een buitenlands jongetje aan de lijn had die vertelde dat hij werd geslagen door zijn vader. Toen de jongen op een gegeven moment aangaf dat slaan bij hun cultuur hoorde, brak de vrijwilligster het gesprek af. Ze kon immers, zei ze, een cultuur toch niet veranderen?

Ook hier weer gaat het om het bovenhalen van het persoonlijke verhaal van de jongen. De vrijwilligster had de jongen kunnen vragen wat hij graag zou willen? Waarom hij belde? Of hij vaders kent die niet slaan? Of er ook goede momenten zijn met zijn vader? Wie hem in zijn omgeving hem tot steun is? Enzovoorts. Op die manier vindt de vrijwilligster vollop aanknopingspunten om de jongen te steunen en verder te helpen.

Een ander opvallend voorbeeld is de vraag van een medeprofessional van een afdeling van de Raad voor de Kinderbescherming (naar aanleiding van het slaan van een Iraakse vader) of het nu de persoon of de cultuur is die slaat. Op de vraag wat het voor hem uitmaakte hoe het antwoord zou luiden, zei de medeprofessional dat hij voorzichtiger zou optreden als het de cultuur is dan wanneer het de persoon is. Daarbij gaf de professional aan dat deze vader en ook andere cliënten dikwijls argumenten hanteren als 'zo is dat in onze cultuur', 'zo doen wij dat' of 'zo is dat bij ons'.

Uiteraard is het de persoon die handelt! Weliswaar beïnvloed door haar of zijn culturele achtergrond, maar nooit louter alleen als product of instrument van een cultuur. Door niet de cultuur, maar de unieke persoon (naar of zijn persoonlijke verhaal) als vertrekpunt te nemen, wordt het een werkbaar geheel. Op *erkennende* en *ondersteunende* wijze kan de professional doorvragen naar de *eigen persoonlijke* betekenisgeving en ervaringen van de vader en naar die van concrete personen in zijn naaste omgeving. Hier passen vragen als: 'Wie is 'wij'?', 'Wie bedoelt u met 'onze' cultuur?', 'Kent u ook mensen in uw omgeving die het anders doen of er anders over denken?'. Maar ook vragen als: 'Wat wilt u bereiken met slaan?', 'Uw kind heeft nu pijn en is angstig, is dat wat u wilt?', en 'Zijn er andere manieren dan slaan om te bereiken wat u wilt?'

Door al vragende 'de cultuur van een cliënt' te vertalen naar concrete persoonlijke ervaringen, behoeften en motieven, naar concreet gedrag

en naar een concrete sociale omgeving met aanwijsbare personen die van invloed zijn op het doen en laten van de betrokkene, maken professionals cultuur tot een werkbaar gegeven.

### EEN SYSTEMTHEORETISCHE BENADERING: DE MULTICOLLECTIVITEIT, MEERVOUDIGE IDENTITEIT EN MULTICULTURALITEIT VAN IEDER PERSOON

Een werkzaam alternatief voor de culturalistische benadering biedt de algemene systeem- en communicatietheorie van Paul Watzlawick e.a. (1974) volgens een bewerking van de Interractie-Academie te Antwerpen (Steens, 1993). De algemene systeem- en communicatietheorie gaat ervan uit dat het gedrag, de communicatie van een persoon slechts begrepen kan worden in de context van alle sociale systemen - ook wel *collectieven* genoemd - waarin een individu verkeert (Hansen, 2009). Voorbeelden van collectieven zijn partnerrelaties, gezinnen, families, vriendengroepen, buurten, steden, geloofsgemeenschappen, klassen, bedrijven en landen. Aan elk van deze collectieven kunnen mensen een sociale identiteit ontleenen. Ieders identiteit is dus opgebouwd uit verschillende deelidentiteiten. Vlieggen geeft het voorbeeld van Habiba. Zij is zoekende naar de betekenis van haar verschillende deelidentiteiten als Marokkaanse, 'Vlaamse', dochter, zus, vrouw-wordend pubermeisje, scholiere, vriendin. (Vlieggen in Gailly en Meurs, 1998: 85-93)

*Habiba is verlegen, maar geeft wel duidelijke antwoorden in correct Nederlands, wanneer de jeugdhulpverlener vraagt naar de reden van haar weglopen. Ze geeft onmiddellijk aan dat ze niet wil worden uitgehuwelijkt en dat ze in België wil blijven wonen. Ze vreest dat zijzelf en haar ouders zus tijdens een vakantie in Marokko zullen worden uitgehuwelijkt. Met dezelfde kordathheid zegt ze ook dat ze geen hoofdloek wil dragen. Haar ouders willen dit wel. Ze heeft haar hoofdloek steeds in haar boekentas bij zich. In de gesprekken met de ouders en met Habiba blijkt dat het gezin worstelt met verschillende uit Marokko meegebrachte en in België ontwikkelde opvattingen rond het vrouw- en puber-zijn. Als Marokkaanse, vrouw-wordend pubermeisje, schooogaand in een stad in België, is Habiba op zoek naar wat de verschillende culturen van haar sociale netwerken (zoals thuis, buurt, school,*

*kennissen en vriendenkring, etnische gemeenschap en 'België' als land van haar toekomst) voor haar kunnen betekenen. Puttend uit deze verschillende culturele zingevingskaders is de jeugdhulpverlener aan Habiba er op gericht een herstellend hernieuw cultureel draagvlak te ontwikkelen. De kwestie die hier speelt is dus genuanceerder dan alleen 'het geval' van het leven tussen twee culturen.*

Verder kenmerkt elk collectief zich door een zekere cultuur. Te denken valt aan gezins- en familieculturen, jongerenculturen, buurtculturen, organisatieculturen, professionele culturen, religieuze culturen. De culturen van de verschillende collectieven waarin mensen leven, hebben invloed op hun communicatie: op hun verbale en non-verbale taal, op hun zienswijzen en op hun beelden en verwachtingen in de ontmoetingen met anderen.

Omdat ieder persoon tot verschillende collectieven behoort (multicollectiviteit) en daarmee een meervoudige en multiculturele identiteit heeft, is elke communicatie een intercultureel gebeuren, want: „Every individual is composed of a unique combination of different cultural orientations and influences, and every person belongs to many different cultural groups. It is important that we recognize the influences of many cultures on our lives. Based on our heritage and life experiences we each develop our own idiosyncratic multicultural identity” (Kreps & Kunimoto, 1994: 3).

De uiteindelijke verschillen tussen mensen zitten in het feit dat elke mens een unieke persoon-lijkheid is, óók binnen eenzelfde cultuur. Er zijn geen twee individuen die identiek zijn in hun waarden, behoeften en hulpvragen. Samengevat: „Every man is in certain respects (a) like all other men, (b) like some other men, (c) like no other man” (Murray & Kluckhohn, 1953).

Het is dus van het grootste belang dat mensen de ruimte krijgen zelf uit te mogen maken tot welke collectieven zij zichzelf rekenen, welke

<sup>2</sup> Zie het eerste kaderm Weerstandsdiagnostiek

deïdentiteiten ze daaraan ontlenen en uiteindelijk om zichzelf te mogen presenteren als wie ze zelf willen zijn. De essentie van goede interculturele zorg: mensen mogen zich laten zien zoals zij wensen, ondanks evidente categoriale kenmerken, zoals hoofddeuk, huidkleur, kleding, taal en naam. In de woorden van Baart (Baart, 2000: 21): „In alle gevallen luidt de vraag aan de zorgverlener: kunt u het andere, het vreemde toelaten, mag het werkelijk bestaan en speelt het een rol in de zorg die gegeven wordt?” Die vraag is confronterend voor professionals, omdat ze het vooral aanleren van groepskenmerken ('zo is een Turk') en de daarbij behorende receptuur ('ga er daarom zo en zo mee om'), zoals in de culturaliserende benadering gebeurt, vervangt door een avontuur dat de professional ter plekke met de cliënt moet aangaan en waarvan de uitkomsten onzeker zijn.

### HET TOPOI-MODEL

Een hulpmiddel om dit avontuur goed aan te gaan, is het TOPOI-model dat op basis van de hiervoor genoemde algemene systeem- en communicatietheorie is ontwikkeld (Hoffman, 2009). Het is een systematiek van aandachtspunten en mogelijke interventies, die ingezet kan worden in elke communicatie.

Het TOPOI-model onderscheidt vijf gebieden in de communicatie waarop zich culturele verschillen kunnen voordoen: **Taal**, **Ordening**, **Personen**, **Organisatie** en **Inzet**. De axioma's van Watzlawick en anderen (Watzlawick, 1974) vormen het uitgangspunt van vier gebieden van het **TOPOI** model. De gebieden en de axioma's zijn:

- 1/ het gebied **Taal**: mensen communiceren zowel digitaal als analoog
- 2/ het gebied **Ordening**: het karakter van een betrekking is afhankelijk van de inter punctie van de loop der gebeurtenissen
- 3/ het gebied **Personen**: elke communicatie bezit een inhouds- en een betrekkingaspect en elke communicatie verloopt ofwel symmetrisch ofwel complementair
- 4/ het gebied **Inzet**: men kan niet niet communiceren

184

**Niet culturen,  
maar mensen ontmoeten elkaar**

Het vijfde gebied, **Organisatie**, is toegevoegd vanwege de invloed van organisatorische en institutionele aspecten op de communicatie van professionals en cliënten. Veel misverstanden en conflicten zijn niet te wijten aan culturele, maar aan organisatorische of institutionele factoren (Ten Thelijck, Deen, 2009).

De vijf gebieden staan in de volgorde **Taal**, **Ordening**, **Personen**, **Organisatie** en **Inzet**, omdat het acroniem **TOPOI** in het Grieks 'plaatsen' betekent (denk aan topografie). Analooq aan deze betekenis zijn **Taal**, **Ordening**, **Personen**, **Organisatie** en **Inzet** de plaatsen of gebieden in de communicatie, waar culturele verschillen zich kunnen voordoen. De vijf gebieden van TOPOI zijn in feite een concretisering van de culturele en institutionele verschillen, zoals een professional die in de communicatie met een cliënt kan tegenkomen. Deze concretisering maakt culturele verschillen operationeel en hanteerbaar. Het zich bewust zijn van de vijf TOPOI-gebieden helpt professionals voorbereid te zijn op verschillen die zich kunnen voordoen in de communicatie. In de praktijk van de communicatie zijn de TOPOI-gebieden niet van elkaar te onderscheiden: ze zijn nauw met elkaar verweven en lopen door elkaar heen. Gesprekspartners krijgen in hun communicatie te maken met al deze gebieden tegelijk. De gebieden zijn kunstmatig onderscheiden om ze duidelijk herkenbaar aan te geven en om een brede horizon van analyse- en interventiemogelijkheden te ontwikkelen.

De meerwaarde van het TOPOI-model ten opzichte van een culturaliserende benadering is de brede kijk die het professionals geeft op interculturele communicatie. In het TOPOI-model zijn een aantal vragen opgenomen (zie bijlage met TOPOI-schema), waarmee de professional hypothesen kan opstellen waar de communicatie mogelijk misloopt of is misgelopen. Hoe meer hypothesen professionals kunnen opstellen, hoe meer mogelijkheden ze hebben om de communicatie met de cliënt open en werkbaar te houden. Door uit te gaan van de algemene communicatie- en systeemtheorie is interculturele communicatie weer 'gewoon' en minder exotisch dan wordt voorgesteld in een culturaliserende benadering. Het TOPOI-model is dan

185

ook niet alléén bruikbaar voor de communicatie met personen met een andere etnische achtergrond. Het is geschikt voor elke communicatie, ook met iemand uit de eigen groep. Het gaat immers om algemene communicatieve regels.

Hieronder volgt een samenvattende beschrijving van de TOPOL-gebieden<sup>4</sup>.

## HET GEBIED TAAL

Op de vraag ‘Watervaart u als het grootste knelpunt in de hulpverlening aan mensen met een niet-Nederlandse afkomst’ zullen veel professionals reageren met: ‘De taalbarrière’. Dit is begrijpelijk omdat de eerste communicatieproblemen in de hulpverlening zich vaak op het niveau van de taal voordoen en vooral op dit niveau worden herkend. Hierdoor is het dus inderdaad een belangrijk obstakel in de hulpverlening. Tegelijkertijd moet het verschil in taal als belemmerende factor niet te groot worden gemaakt. De psychiater Limburg-Okken (1989) meldt dat zij de ervaring heeft dat de taalbarrière meer lijkt te berusten op een vertrouwensbarrière dan op drempels van taaltechnische aard.

*Bij een Marokkaanse cliënt in de geestelijke gezondheidszorg kwam een begeleider er pas na een jaar achter dat zij de Nederlandse taal voldoende beheerste om een gesprek te voeren. Na een aarzelend begin in een hulpverleningsrelatie blijkt in veel gevallen een gesprek in eenvoudig Nederlands heel goed mogelijk. Daarbij is het wel belangrijk een aantal uitgangspunten in de gaten te houden.*

Taal is één van de middelen waarmee mensen uitdrukking geven aan hun identiteit; aan wie ze zijn, aan de wijze waarop ze de werkelijkheid zien. Taal is daarmee diep verbonden met eigenwaarde en emoties. In de eigen taal geven cliënten het beste uiting aan wat ze voelen en wat hen bezig houdt. Daarbij komt bij dat veel migranten terugrijpen naar de eigen moedertaal wanneer ze emotioneel zijn of ziek of oud worden.

186

**Niet culturen,  
maar mensen ontmoeten elkaar**

*In de documentaire Oud worden ver van huis (KRO, 1978) over Nederlandse migranten in Australië komt een schrijvende scene voor van een oude vrouw in een verzorgingshuis. Ze wordt door het Australische personeel als dement gezien, omdat ze geen Engels meer spreekt. Echter, ze is heel helder wanneer ze in haar eigen streektaal (Limburgs) wordt toegesproken.*

In de communicatie moet meer aandacht zijn voor de betekenis en het belang van de eigen moedertaal. Professionals zouden meer kunnen stilstaan bij de vanzelfsprekendheid waarmee ze in de hulpverlening de eigen taal hanteren. Deze vanzelfsprekendheid creëert een ongelijkwaardige (machts-) relatie voor de anderstalige cliënt, die zich gedwongen voelt zich in een voor haar of hem vreemde taal te uiten. Professionals dienen altijd een tolk in te schakelen wanneer zij en de cliënt geen gemeenschappelijke taal kunnen spreken.

Het taalgebruik van personen voor wie het Nederlands een vreemde taal is, komt door onvoldoende taalbeheersing soms dwingend over. Bijvoorbeeld: ‘U moet mij helpen’. Ook onder invloed van de moedertaal kunnen anderstaligen een dwingende manier van praten hebben. Het Koerdisch bijvoorbeeld komt letterlijk vertaald in het Nederlands heel dwingend over, terwijl het binnen de Koerdische taalcontext respectvol is.

Ook al spreken professionals en cliënt dezelfde Nederlandse woorden, het is zaak dat professionals alert blijven op de betekenis die de cliënt aan die woorden geeft. Woorden, uitdrukkingen en combinaties daarvan in zinnen hebben voor elk mens een eigen betekenis, afhankelijk van haar of zijn socialisatie. Denk bijvoorbeeld aan het begrip *vrijheid*, dat voor de één een meer individuele betekenis heeft en voor de ander een meer sociale: zich goed voelen in de groep.

Nog zo’n begrip is *eerlijkheid*, dat voor ieder mens een eigen betekenis heeft. Voor de een betekent het eerlijk zijn in alle situaties. Voor de ander kan eerlijkheid onvoorzichtig zijn of onwenselijk, bijvoorbeeld

<sup>4</sup> Voor een uitgebreide beschrijving van de vijf TOPOL-gebieden met veel praktijkvoorbeelden: zie Hoffman, 2009



wanneer hij of zij daardoor zichzelf of de eigen groep benadeelt. Andere voorbeelden zijn begrippen als *familie, thuis, ziekte* (zie verderop het voorbeeld van de Mutsaersstichting), *gelukkig, respectvol en behoorlijk gedrag*. Het is steeds van belang te verkennen wat woorden werkelijk betekenen voor de ander. Een professional die te snel meent te weten wat een cliënt bedoelt, loopt het risico op miscommunicatie.

Een ander aandachtspunt is het impliciete of beeldende en metaforische taalgebruik van professionals, zoals 'De deur staat altijd voor u open', 'elkaar de ruimte geven', 'op hetzelfde spoor zitten', 'stappen ondernemen', 'U zit niet goed in uw vel' en 'Gaaf u met mij in zee?'. De cliënt die deze uitdrukkingen in de Nederlandse taal niet beheerst, kan de woorden letterlijk nemen en zodoende de communicatie niet meer volgen. Een voorbeeld: Een vader keek hulpeloos en verwonderd naar zijn zoon toen de hulpverlener hem zei: „Probeer te u zich eens in uw zoon te verplaatsen”.

Een veel gehoorde vraag van professionals is: hoe ga je om met migranten die op vragen als 'Heeft u het begrepen?' en 'Hebben we het zo goed afgesproken?' ja-zeggen, maar de boodschap niet hebben begrepen en het afgesprokene niet nakomen. Behalve alert zijn op de non-verbale taal van iemand (waaruit vaak al is af te leiden of iemand het echt begrepen heeft of het echt gaat doen) helpt het vaak ook open vragen te stellen in de trant van: 'Kunt u me vertellen wat u begrepen hebt van mijn verhaal?' en, 'Wat gaat u nu de volgende keer doen?'.

Andere verschillen die zich kunnen voordoen met betrekking tot de verbale taal zijn: de vertelstijl (direct, indirect, verhalen, beeldend), humor, de passendheid van taalgebruik en interrelationele regels (onder andere begin en afsluiting van een gesprek en afwisseling in spreekbeurten).

De non-verbale taal is vooral de taal van de niet-afgesproken tekens. Daardoor is ze meerduidig en bij uitstek geschikt om misverstanden in

de communicatie te creëren en in stand te houden. Een aantal vormen van non-verbale taal, die aanleiding kunnen geven tot verschillen in betekenisgeving zijn: de persoonlijke ruimte die men ten opzichte van elkaar inneemt, de expressie van gevoelens en bedoelingen, hoe men elkaar tijdens een gesprek respect betoont (het aankijken of wegstijven), de wijze van begroeten, omgang met stiltes, het lachen, de kleding en de opmaak, het stemgebruik, de wijze van lopen en bewegen, en de inrichting van de ruimte.

Voor de duidelijkheid: het gaat er niet om al deze verschillen te kennen, maar om er bewust van te zijn dat voornoemde verschillen bestaan. In de communicatie kunnen professionals zich vervolgens voorbereiden op deze verschillen, ze niet bij voorbaat negatief interpreteren en gangbare communicatieve interventies (zoals navragen, feedback geven en metacommunicatie) inzetten om de verschillen op te helderen of bespreekbaar te maken.

#### HET GEBIED ORDENING

Ordering heeft met waarmeming te maken. Ordering is de bril waardoor mensen naar de werkelijkheid kijken. Iedereen ordent de werkelijkheid op zijn eigen manier. Iedereen heeft een eigen logica, een eigen lezing van de werkelijkheid. Dat komt omdat mensen verschillende gesocialiseerd zijn, verschillende loyaliteiten voelen, verschillende (machts-) posities innemen en eigen ervaringen hebben.

*Een moeder kreeg het verwijt – zo voelde ze het althans – van de hulpverlener dat ze haar kinderen sociaal-emotioneel verwaarloosde en ze 'zomaar' buiten liet spelen, zonder dat ze wist waar en wat haar kinderen speelden. De moeder, gewlucht uit een oorlogsgebied, antwoordde dat ze haar kinderen toch eten en kleding kon geven en ze toch rustig buiten kon laten spelen aangezien er niet geschoten werd.*

Vanuit de systeem- en communicatietheorie is ieders kijk op de werkelijkheid 'een mogelijkheid' en niet 'de waarheid' –, Dit maakt dat men verschillend niet als een strijd om de waarheid hoeft op te vatten, maar als verschillen in visie, kennis en context; verschillen die we los kunnen zien van onwil of deskundigheid'(De Preter, 1995: 79). Het gaat er in de communicatie niet om elkaars waarheid te betwisten, om waarheidsgevechten te leveren, maar om eventuele verschillen te laten voor wat ze zijn en op zoek te gaan naar het gemeenschappelijke, bijvoorbeeld: we willen allebei het beste voor uw kind.

Veel vanzelfsprekendheden van professionals (hun 'ordering') zijn gevormd door 'westerse' denkbeelden, 'westerse' idealen en 'westerse' beroepsopleidingen. Vandaar dat hulpverleners in het algemeen willen uitgaan van een rationeel denkend en onafhankelijk mensbeeld. De frustraties van professionals zijn voorstelbaar wanneer cliënten het gevoel boven het verstand stellen, de relatie met anderen boven zelfstandigheid en hun lichaam boven de psyche.

Werken met diversiteit vraagt van professionals een open houding: de bereidheid te luisteren en (vooral) vragen te stellen naar andere opvattingen, gewoonten, waarden en normen. Het vereist tevens het bewustzijn dat de eigen kijk op het leven, op mensen, op gezondheid, ziekte en herstel, slechts één van de velen is. Anders gezegd: besef dat er meerdere mogelijkheden zijn om naar de werkelijkheid te kijken. Pas dan tonen professionals echt de durf om zich te laten uitdagen door andere opvattingen, gewoonten en waarden. Ze roepen niet alleen de ander dialogisch ter verantwoording, maar verantwoordelijk voor zichzelf en laten zich door de ander ter verantwoording roepen ten aanzien van hun waarden, normen en opvattingen. Ze zijn bereid stil te staan bij het eigen referentiekader: het eigen mens- en wereld-beeld, de opvattingen, waarden en normen van waaruit zij als professional denken, voelen en handelen.

*Een jeugdhulpverleenster vertelde over een cliënt van haar die veel met winti bezig was. Aanvankelijk had ze daar moeite mee, omdat ze winti van vroeger uit associëerde met geesten en duistere en angstige zaken. Vanuit haar betrokkenheid bij de jongen onderkende ze allereerst haar gevoelens en gedachten. Vervolgens deed ze haar best deze te overwinnen, omdat ze zag hoe belangrijk winti voor hem was. Ze vroeg de jongen haar meer te vertellen over winti en de betekenis ervan voor hem. Ook vertelde ze hem eerlijk over haar aanvankelijke aarzelingen. De straatwerkster ging zich meer en meer in winti verdiepen, wat de vertrouwensrelatie met de jongen versterkte. Zo gaven ze samen winti een plaats in de verdere aanpak van zijn probleemsituatie.*

Waarden bepalen zeer sterk iemands kijk op zaken. Als er in de jeugdzorg conflicten zijn rond waarden (gelijkwaardigheid van man en vrouw, homo's en hetero's, integriteit van het eigen lichaam, vrijheid van inrichting van het eigen leven) dan zijn er globaal genomen twee manieren (Wilde-meersch, 1992) waarop professionals kunnen reageren. De eerste is een universalistische vorm van absoluut monisme. Het gaat uit van één dominante, superieure, universele cultuur, waarbij andere culturen minder zijn, nog op weg zijn naar die cultuur of zelfs een bedreiging vormen voor de dominante cultuur – denk in dit verband aan uitspraken als 'je bent nu in Nederland en hier doen we het zo', 'De islam is een achterlijke cultuur' of subtieler: 'Vroeger droegen ze bij ons ook nog hoofddoekjes'. Zo'n monistische houding leidt in de communicatie tot ethocentrisme en culturele dominantie: negatief oordelen over de andere cultuur en aanpassing eisen aan de meerderheidscultuur. Een tweede reactie op botsingen van waarden is een cultureel relativistische. Uitgangspunt is dat alle culturen gelijkwaardig zijn, aangezien elke cultuur een eigen antwoord is op de vragen en omstandigheden binnen de context waarin ze is ontstaan. Er bestaat daarom geen boven-culturele morele waarheid. Je kunt en mag dus niet oordelen over andere culturen en dient uitsluitend respect en tolerantie op te brengen voor andersdenkenden.

In een diversiteitsnotitie van een jeugdhulpverleningsinstelling stond de vraag: 'Wie zij wij om het slaan van kinderen te verbieden?'

Cultuurrelativisme klinkt mooi, maar leidt tot een taboe op cultuurkritiek. Tot passieve tolerantie (onverschilligheid) en politieke correctheid. Tot het noemen van 'cultuur' als afdoende legitimerende informatie van bepaald gedrag en zelfs tot uitsluiting van mensen. Een voorbeeld waar cultuurrelativisme toe kan leiden is het volgende bericht (De Volkskrant, 2007):

*Duitse kantonnerechter weigert Marokkaanse vrouw scheiding  
Een kantonnerechter in Frankfurt heeft onder verwijzing naar de Koran geweigerd het huwelijk van een Marokkaans echtpaar versneld te ontbinden. De mishandeling waarvan de vrouw het slachtoffer is, rechtvaardigt volgens de (vrouwelijke) rechter geen echtscheiding, omdat het in de 'cultuurkring' van de betrokkenen 'niet gebruikelijk is dat de man tegenover de vrouw het recht op tuchtiging uitoefent'.*

Een alternatief voor zowel monisme als cultuurrelativisme biedt Procee (1992) met het door hem ontwikkelde pluralisme. Pluralisme heeft als kern niet-uitsluiting en het bevorderen van de interactie, oftewel de dialoog.

Wat betreft de niet-uitsluiting betekent pluralisme de erkenning van universele boven-culturele kernwaarden, zoals gelijkwaardigheid van ieder mens, ongeacht sekse, religie, afkomst, huidkleur en seksuele voorkeur; van integriteit (onschendbaarheid) van het eigen lichaam en de persoonlijke invulling van wat een 'goed' leven is. Deze universele kernwaarden vormen een niet-onderhandelbaar kader. Binnen dit niet-onderhandelbare kader van kernwaarden, pleit Procee voor de dialoog.

Voor professionals betekent dit dat ze pal durven staan voor deze kernwaarden en indien nodig actief ingrijpen wanneer ze worden geschonden. Dat betekent bijvoorbeeld: duidelijk een grens stellen als een jongere een groepsbegeleider weigert vanwege sekse of seksuele geaardheid, ingrijpen wanneer ouders een kind slaan, een meisje willen laten besnijden of gedwongen willen uithuwelijken. Ook als een beroep wordt gedaan op

cultuur of geloof! Tegelijkertijd reiken professionals de ander altijd de hand om in dialoog te gaan, ervan uitgaande dat de ander dezelfde kernwaarden deelt en een positieve inzet heeft (of goede redenen waarom hij of zij op bepaalde wijze doet en handelt). Oprechte erkenning van die inzet – daarbij is erkenning niet hetzelfde als gelijk geven – schept ruimte tot verandering. Goedhart van de Mutsaersstichting in Venlo<sup>5</sup> geeft een prachtig voorbeeld van hoe voorgaande in de praktijk kan werken:

*Een Turks meisje meldt zich bij de politie. Ze dreigt het slachtoffer te worden van eervrakk. Haar familie kan niet accepteren dat ze ongetuwd zwanger is van een Nederlandse man. Hoewel er nog geen sprake is van een strafbaar feit, neemt de politie de zaak uiterst serieus en roept snel de hulp in van de Mutsaersstichting. Het meisje krijgt daar onderdak. Goedhart: „We gaan zo'n dreiging vervolgens niet dramatiseren, maar besluiten de potentiële dader te bezoeken. We houden daarbij rekening met de zeden en gewoonten in deze Turkse familie. Dus nam onze mede professional, de casemanager van deze zaak, een doos baklava mee, introduceerde zich als gast van de familie en vroeg of hij met het familielid – de vader van het meisje – mocht spreken. Die stemde daarmee in. De eerste vraag die hij stelde was simpelweg: 'Ik heb een probleem en ik heb uw advies nodig. Ik maak me namelijk zorgen om uw dochter. Ik weet niet wat er met haar aan de hand is, maar ze maakt een verdrietige indruk, en daarom hebben we haar onderdak gegeven. Wat denkt u dat er met uw dochter aan de hand kan zijn?' Let op: we beginnen dus niet over eervrakk en dat dit verboden is in ons land, maar spreken de man respectvol aan in zijn ouderrol. Er ontwikkelt zich een gesprek, waarin blijkt dat de broer – een volstrekt verwesterde Turk – de opdracht heeft gekregen het meisje te doden. Gaandeweg blijkt het voor de vader acceptabel als de veriefdeid en de zwangerschap van zijn dochter het gevolg zijn van een ziekte. Dat legitimeert haar gedrag en haalt de spanning van de zaak. De vervolgvraag is dan wel: wat kunnen we nu doen om haar beter te maken? Daarvoor deden we een beroep op de moeder. Want moeders weten hoe ze dochters beter kunnen maken. We arrangeerden ontmoetingen tussen moeder en dochter. Na verloop van tijd kon de moeder trots vertellen dat de dochter zienderogen beter werd. Nu zijn we een jaar verder. Het meisje is bevallen en getrouwd met de Nederlandse vriend. En opa is trots. Zijn dochter is een tijdje ziek geweest.”*

<sup>5</sup> <http://medischcontact.artsennet.nl/Nieuws-56/Tijdschriftartikel/106877/>  
Recidive-huiselijk-geweld-kan-omlag.htm. Bezoekt 30-12-2011

De vraag is uiteraard: mag dit? Goedhart en zijn mensen zullen de beweeg-

redenen van het meisje zelf immers niet hebben gezien als een ziekte.

Goedhart heeft daar geen problemen mee: „In de eerste plaats voorkom je zo dat iemand het leven laat. En dat een verwesterde jongen – de broer – voor onbepaalde tijd de gevangenis ingaat. Ten tweede voorkom je dat het patroon van eervraak wordt doorgezet in de volgende generatie. Wij vinden deze handelwijze niet normaal en bestraffen mensen, maar in de heersende familiecultuur ben en blijf je een held als je uit eervraak handelt. En ten slotte: vanuit ons gebruikelijke denken was het meisje niet ziek. Ze had geen infectie en ze handelde wijsbekaam. Maar bij ziek zijn, zo laat Engel zien, komt meer kijken dan alleen maar een medisch-biologisch substraat.”

Wat ze in Venlo doen, aldus Goedhart, is mensen van taal voorzien om over problemen als deze te spreken. Uitgangspunt is daarbij steeds dat familieleden meestal graag willen helpen, maar soms niet goed weten hoe ze dat moeten doen als er vanuit het gezin in nood geen appèl op hen wordt gedaan.

Het mooie in dit voorbeeld is de niet-culturalistische aanpak: in plaats van generaliserend te spreken van ‘de Turken’ of ‘de Turkse cultuur’ spreekt Goedhart van ‘deze Turkse familie’ en ‘de heersende familiecultuur’. Zo ook met betrekking tot de erkenning, die in de aanpak centraal staat: de erkenning van de zeden en gewoonten in deze familie, de erkenning van de positieve inzet van het familiehoofd, van de vader en van de moeder; het aanspreken van het familiehoofd in de ouderrol (denk aan de eerdergenoemde meervoudige identiteit van mensen); het loslaten van een monistische opstelling („... We beginnen dus niet over eervraak en dat dit verboden is in ons land...”) en van de eigen ordening („... vanuit ons gebruikelijke denken was het meisje niet ziek...”) en daardoor het kunnen herkaderen van de kwestie: het aanbieden van een ordening en bijbehorende taal (‘ziekte’) die het de familie mogelijk maakt de kwestie van hun dochter te accepteren en op te lossen.

194

**Niet culturen,  
maar mensen ontmoeten elkaar**

## HET GEBIED PERSONEN

Het gebied Personen betreft het betrekkingaspect in de communicatie en omvat de interpersoonlijke perspectieven. Als een professional in gesprek is met een cliënt, dan brengen beiden, naast een inhoudelijke boodschap, gelijktijdig een relationele boodschap over. De gesprekspartners houden elkaar voortdurend spiegels (offewel interpersoonlijke perspectieven) voor, waarin ze zichzelf en de ander spiegelen: zo zie ik mezelf, zo zie ik onze relatie en zo zie ik u. Communicatie is zo een opeenvolging van interpersoonlijke perspectieven.

Een voorbeeld: een begeleidingsgesprek met een moeder van wie de echtgenoot ongevraagd is meegekomen en het woord voert voor de vrouw. De professional, geïrriteerd door het gedrag van de man, neggeert hem. Hij richt zich alleen tot de vrouw en probeert met haar te communiceren. De echtgenoot reageert hierop kwaad. De kwaadheid van de echtgenoot kan zijn opgeroepen door de interpersoonlijke spiegels, die de professional hem onuitsproken en al dan niet bewust voorhoudt:

/ U bent geen goede echtgenoot

/ U bent een dominante man

/ U telt niet mee

/ Ik ben degene die hier de dienst uitmaakt

Wanneer de professional in de geschetste situatie een rechtstreekse communicatie met de vrouw wil, is dit goed mogelijk. Voorwaarde is wel dat de professional, vanuit de aanname dat elk gedrag een positieve intentie heeft (zie het TOPOI-gebied Inzet), de man oprecht erkent in zijn inzet (dat hij is meegekomen om zijn vrouw te ondersteunen<sup>6</sup>). Vervolgens kan de professional uitleggen dat hij de vrouw alleen wil spreken en de man bijvoorbeeld vragen even op de gang of in de wachtkamer te wachten.

*Een hulpverlener vertelde dat hij zo'n situatie had meegemaakt. Hij had al zijn moed verzamd en de man voorzichtig gevraagd of hij misschien even op de gang wilde wachten, omdat hij diens vrouw graag alleen wilde spreken. Hierop sprong de man*

195

<sup>6</sup> Interessant in dit verband is de opmerking van een migrant die zei: “Als een Nederlander met zijn vrouw meekomt is hij geïmancipeerd, als een migrant meekomt met zijn vrouw is hij dominant.”

meeten op en zei opgelucht: „Jazeker, meteen! Ik ben blij dat u dat zegt. Ik moet van mijn vrouw altijd meekomen, terwijl ze goed zelf haar voorzijde kan doern!”

Een ander belangrijk aandachtspunt bij het gebied Personen is het meervoudig kijken. Meervoudig kijken staat tegenover enkelvoudig kijken, waarbij slechts één duidelijk groepskenmerk van betrokkene wordt waargenomen. Enkelvoudig kijken betekent een reductie van de persoon tot slechts één van haar of zijn vele mogelijke sociale identiteiten. Het volgen-de voorval is een voorbeeld van enkelvoudig kijken naar alleén de religie en etniciteit van een persoon.

Een man die voor zijn dochter ontheffing vroeg van de gemengde zwemlessen, omdat ze een leeftijd had bereikt waarop ze zich niet zo bloot aan jongens kon vertonen, werd door de schooldirectie alleen benaderd als moslim en als Marokkaan. Eerst probeerde de directie met behulp van een imam de man te overtuigen dat zijn dochter ook vanuit de islam gerust mocht meezwemmen. Vervolgens, toen het rechtzwaak werd omdat de man zijn dochter ging thuishouden van school, werd de man als Marokkaan geconfronteerd met een video over sportende jeugdigen in Marokko. De rechter vroeg de man waarom hij zo moeilijk deed over het gemengd zwemmen. Op de videobeelden was immers te zien hoe in zijn eigen land jongens en meisjes in de leeftijd van zijn dochter gewoon met elkaar sporten en zwemmen. De man bleef bij zijn standpunt en zei: „Dat zijn geen goede moslims”. De schooldirectie werd zich er later van bewust dat hier vooral een bezorgde vader sprak die het beste wil voor zijn kind (positieve inzet). Pas toen kon de directie de vader erkennen in zijn positieve inzet en kwam er een heel ander soort gesprek op gang over wat het beste was voor het kind.

De methode van het meervoudig kijken, oftewel de andere vraag stellen (Botman, Jouwe & Wekker, 2001: 32), betekent bij een ogenschijnlijk etnisch verschil vragen: wat heeft het man- of vrouw-zijn hiërme te maken? De leeftijd van betrouwen?

196

**Niet culturen,  
maar mensen ontmoeten elkaar**

Wanneer het ogenschijnlijk gaat om een man/vrouw-verschil, kun je de vraag stellen: wat heeft etniciteit, leeftijd, functie of klasse hiërme te maken?

Dit meervoudig kijken is van belang, omdat op basis van de verschillende componenten van iemands identiteit verschillende maatschappelijke posities worden toegekend (Van Mens-Verhulst & Radtke, 2009a en b). En aan die maatschappelijke positie zijn macht en machtsrelaties verbonden. Sekse, nationaliteit, opleiding, afkomst, fysieke bekwaamheid, etniciteit, enzovoorts, zijn sociale ordeningsprincipes. Ze kleuren niet alleen iemands identiteit, ze brengen voor de persoon in kwestie ook een structureel voordeel of nadeel mee. Ze bepalen mee welke rol iemand in het openbare leven speelt en de verwachtingen en betekenissen die daaraan vasthangen. De verschillende identiteitsaspecten staan niet op zich. Alle ordeningsprincipes spelen altijd gelijktijdig een rol. Ze hangen onderling samen en grijpen in elkaar. Ze vormen wisselende kruispunten. Mensen zijn altijd man of vrouw, hebben altijd een bepaalde seksuele voorkeur en de etnische afkomst is altijd aanwezig.

Deze manier van kijken naar de verschillende sociale ordeningsprincipes in hun onderlinge samenhang wordt *kruispuntdenken* (Botman, Jouwe en Wekker, 2001: 40) genoemd. Kruispuntdenken bekijkt elk aspect van iemands identiteit in samenhang met andere aspecten die deel uitmaken van zijn identiteit. Bijvoorbeeld dat iemands sociale achtergrond invloed heeft op zijn man- of vrouw-zijn, of hoe sekse mede invulling geeft aan iemands etnische identiteit. De kruispunten van de verschillende dimensies van diversiteit zijn een bril waarmee je naar de ander kunt kijken. Als je die bril opzet, kun je mensen bekijken in hun veelheid aan dimensies en word je je meer bewust van drempels, conflicten en discriminerende praktijken.

Kruispuntdenken en de andere vraag stellen zijn enorm belangrijk. De neiging bestaat namelijk om de verschillende culturen van een persoon, en daarmee zijn verschillende sociale identiteiten, los van elkaar te zien: of alleén etniciteit, of alleen vrouw-/man-zijn, of alleen klasse, enzovoorts. In de gespreksvoering focus je dus nooit alleen op één culturele dimensie

197

of op één sociale identiteit. In de gespreksvoering met iemand kijk je steeds meervoudig. Je stelt de andere vraag wanneer iets vanzelfsprekend lijkt. Je vraagt je af wat de mogelijke invloed is van andere verschildienensies en sociale identiteiten in iemands communicatie. Op deze manier bied je in de gespreksvoering de ander de ruimte zichzelf te presenteren zoals hij of zij dat zelf wil, op dat moment en in die situatie. Tevens biedt het de mogelijkheid (indien nodig) mensen aan te spreken op een andere deeldentiteit dan die ze zelf voorop stellen.

*Bijvoorbeeld: wanneer een jongere in een leefgroep zegt: „Vanuit mijn geloof en cultuur hoef ik geen huishoudelijk werk te doen”, kun je hem zeggen dat je dat begrijpt, maar dat je hem nu aanspreekt als medebewoner van het huis en dat elke bewoner een taak heeft in de huishouding.*

## HET GEBIED ORGANISATIE

Het gebied Organisatie betreft de institutionele factoren, zowel op microniveau (de concrete gespreksituatie: agenda, functies, beschikbare tijd, gespreksprocedure), op mesoniveau (de instelling: regels, procedures) als op macroniveau (de organisatie van de zorg in het algemeen, de samenleving). Een voorbeeld van het gebied Organisatie is de zeer specialistische en gedifferentieerde organisatie van de hulpverlening in Nederland, die veel migranten voor problemen stelt. Zij stellen zich regelmatig vragen als: bij wie moet ik waarvoor zijn? Hoe moet ik mijn hulpvraag formuleren? Moelijkheden in de communicatie hieromtrent moeten professionals dus niet meteen opvatten als onwil. Professionals doen er goed aan de organisatorische aspecten te verduidelijken voor de cliënt, bijvoorbeeld:

- / Bij wat voor een instelling de cliënt is.
- / Wat de cliënt kan verwachten van deze functionaris en wat van de cliënt wordt verwacht.
- / Wat een intake, diagnose, verwijzing, therapie, behandeling inhoudt.
- / Wat het doel en de agenda van het gesprek is.

198

**Niet culturen,  
maar mensen ontmoeten elkaar**

- / Hoeveel tijd de professional heeft.
- / Welke formele afspraken en procedures gelden.
- / Van welke voorzieningen de cliënt gebruik kan maken, zoals een tolken dienst.

Tevens is het van belang dat professionals vragen naar de eigen ervaringen, beelden, ideeën en verwachtingen van de cliënt hieromtrent. Wanneer de professional hierop aansluit, kan een gemeenschappelijke basis ontstaan met betrekking tot de organisatorische aspecten van het gesprek en de hulpverleningsrelatie.

Veel misverstanden en conflicten op het gebied Organisatie kunnen worden voorkomen door een diversiteitsbeleid, waarin alle aspecten van de organisatie afgestemd zijn op de diversiteit van haar cliëntpopulatie.

## HET GEBIED INZET

Inzet omvat de onderliggende motieven en beweegredenen van mensen: het is de onderstroom van iemands gedrag. Kijkend naar deze onderstroom van het gedrag, doet elke mens wel ergens ‘zijn best’ voor, ook al lijkt dat op het eerste oog niet zo (als je naar het gedrag kijkt).

Vandaar het belang van een optimistische mensvisie, oftewel: *de hypothese van ‘het beste’*. Achter elk gedrag, hoe vreemd, irrationeel en afwijkend ook, zit voor de persoon in kwestie een logische en positieve intentie. De ouders die hun dochter uithuwelijken, willen wellicht het beste voor hun dochter binnen de traditie van hun familie. De vader die slaat, wil misschien heel graag als vader het respect weer terugkrijgen van zijn kinderen. Een professional gaat steeds op zoek naar de onderstroom van positieve intenties, behoeften en motieven, om deze vervolgens te erkennen.

Erkenning is niet hetzelfde als het ermee eens zijn of de ander gelijk geven. Erkenning krijgen is een fundamentele behoefte van elk mens. Het is het begrijpen van de ander (*niet hetzelfde als er begrip voor hebben*). Erkennen is kijken vanuit het perspectief van de ander, weten wat de ander bedoelt, zich kunnen voorstellen en inleven dat de ander iets juist zó voelt en denkt, en daarom juist zó doet en spreekt. Erkennen doet een professional vanuit

199

de positie van de 'neutrale getuige', zonder waardeoordeel: de ander mag er zijn met haar of zijn verhaal. Wanneer de ander zich voldoende erkend voelt, kan er ruimte komen voor verandering: een andere kijk op zaken, een andere wijze van handelen (zie het eerdere voorbeeld van de Mutsaers-stichting).

*Invloed* is het effect van de inzet van een persoon op anderen. Misverstanden treden op wanneer inzet en invloed (bedoelingen en effecten) niet met elkaar overeenkomen. Vanuit de kant van de begeleiding gezien, is het goed dat professionals alert zijn op de effecten van hun communicatie en niet van hun bedoelingen uitgaan. Dit vanuit het besef: de ander bepaalt de betekenis van mijn communicatie.

Werken met de effecten van de eigen communicatie betekent dat professionals goed waarmemen hoe de cliënt reageert op hun gedrag. Wat communiceert de ander verbaal, maar vooral ook non-verbaal, als effect op het gedrag van de professional? De beleving, het gevoel dat de professional bij de ander oproept – het effect – is het vertrekpunt voor vervolggedrag. In die zin houdt de professional de regie over het gesprek. Door aan te sluiten en in te voegen, geven professionals erkenning aan hun cliënten. Die voelen dat ze serieus worden genomen met hun verhaal, hun ervaringen en emoties. Op deze manier werken met de effecten van communicatie lijkt een omweg, maar blijkt in veel gevallen de kortste weg om achterliggende bedoelingen te realiseren.

*Een voorbeeld: een professional wilde met een cliënt een vragenlijst afwerken. Het gesprek werd gevoerd in het Engels. De cliënt gaf geen directe antwoorden en vertelde zaken die voor de professional niet van belang waren. Beide partijen raakten geïrriteerd. Totdat de cliënt op zijn knieën viel en geëmotioneerd uitriep: „Please Lord, make this man listen to me!”. De professional besefte dat hij geen aandacht had voor wat zijn vragen te weeg brachten bij de cliënt. Toen de professional zijn vragenlijst losliet en aansloot op de verhalen van de cliënt kreeg hij alsnog alle antwoorden.*

200

**Niet culturen,  
maar mensen ontmoeten elkaar**

## COMMUNICATIE ALS EEN CIRCULAIR PROCES

Vanuit de algemene systeem- en communicatietheorie verloopt communicatie *circulair*: Er is altijd sprake van gelijktijdige beïnvloeding tussen betrokkenen en er is beïnvloeding vanuit een ruimere sociale context. De circulaire benadering van communicatie werpt een ander licht op communicatiestoornissen in vergelijking met een lineaire opvatting van communicatie (van zender en ontvanger). In een circulaire opvatting is geen sprake van schuld, schuldige (is: oorzaak) en slachtoffer (is: gevolg), maar van *aandeel*: elk van de betrokkenen heeft aandeel in het verloop van de communicatie.

Dus ook in de communicatie met een cliënt met een andere etnische achtergrond dient de professional te vertrekken vanuit het concept van circulariteit: de cliënt en de professional zijn tegelijk oorzaak en gevolg van elkaars gedrag.

Daarnaast ondergaan ze invloed in hun communicatie vanuit een ruimere sociale context. De professional moet besef hebben van deze circulaire werking en zich regelmatig afvragen:

- / Wat doe ik dat de cliënt doet zoals zij of hij doet?
- / Wat doet de cliënt dat ik doe zoals ik doe?
- / Welke invloed is er vanuit de ruimere sociale contexten op mijn communicatie en op die van de ander?

De invloed vanuit een ruimere sociale context wordt door de Interactie-Academie *sociale perspectieven* genoemd (Mattheeuws, 1990). Sociale perspectieven zijn de spiegels die de gesprekspartners krijgen voorgehouden vanuit de lopende dialogen in de samenleving: de heersende beelden, opvattingen, betekenissen, waarden en normen in een bepaalde sociale omgeving. Een voorbeeld is de publieke opinie ten aanzien van de integratie van buitenlanders. In deze lopende opinievorming bestaat bijvoorbeeld de opvatting 'dat buitenlanders zich moeten aanpassen.'

Op elk van de vijf gebieden van het TOPOL-model zijn de sociale perspectieven van grote invloed. Het is van belang dat professionals zich bewust zijn

201

<sup>7</sup> Zie de presentiebenedering van Baart (Baart, 2001).

van deze invloed op de communicatie. In een situatie bijvoorbeeld waarin een professional zich ergert aan de man die het woord doet voor zijn vrouw kan het sociale perspectief ‘vrouwen dienen voor zichzelf te spreken’ van invloed zijn. De professional is zich waarschijnlijk niet bewust van dit sociale perspectief dat hij als vanzelfsprekend ervaart. Het niet onderkennen van de werking van sociale perspectieven leidt in de communicatie tot een interpersoonlijke strijd op het gebied Personen: misverstanden en conflicten op relationeel niveau.

*Een voorbeeld: een (Surinaamse) student aan een hogeschool Sociale Studies overtrad het rookverbod. De conciërge sprak de student aan. De student sputterde wat tegen, waarop de conciërge tegen hem zei: „Je moet je net als alle anderen aanpassen.” De student reageerde furieus en een handgemeen dreigde.*

Het incident is met de student en de conciërge nabesproken, want beiden waren erg verrast door het gebeuren. In het gesprek zei de student: „Ik weet niet wat er met mij gebeurde, maar door de woorden van de conciërge – ‘je moet je net als alle anderen aanpassen’ – voelde ik me ineens niet meer aangesproken als student, maar als een ‘zwarte’ Surinamer die door een ‘witte’ Nederlander werd terechtgevoerd”. De conciërge zei dat hij zijn uitspraak deed binnen de context van de onderwijsinstelling: de student moet zich net als alle andere studenten aanpassen. Het woord ‘aanpassen’ triggerde echter de student, omdat hij het interpreteerde op het niveau van de Nederlandse samenleving, waarin ‘men’ het regelmatig heeft over ‘buitenlanders die zich moeten aanpassen’. Dit maakte de student zo boos. De conciërge werd gevraagd of hij dezelfde woorden gekozen zou hebben, als hij een ‘blanke’ student voor zich zou hebben gehad. De conciërge zei in alle eerlijkheid hieraan te twijfelen. Dit maakt duidelijk dat circulaire beïnvloeding tussen enerzijds de gesprekspartners en anderzijds hun sociale omgeving niet alleen merkbaar is in hoe betrokkenen de dingen verstaan en begrijpen, maar ook in hun spreken. Met andere woorden: sta er bij stil dat je niet zo vrij bent in wat je zegt en in wat je begrijpt van de ander.

202

**Niet culturen,  
maar mensen ontmoeten elkaar**

## ONT-MOETEN. ER-ZIJN-VOOR DE ANDER

Modellen, methodieken, instrumenten, beleidsdoelstellingen en dergelijke (en zo ook het TOPOI-model) mogen in de communicatie nooit tussen de professional en de cliënt komen. Het blijft van belang als ‘persoon van vlees en bloed’ present<sup>7</sup> te zijn voor de cliënt. Aandachtige, erkennende zorgzaamheid is dé succesfactor in de begeleiding van cliënten. Hier passen de lessen van Zemmeester Ikkyu over aandacht als de hoogste wijsheid en de woorden van Krishnamurti ‘Er is geen methode, alleen aandacht’ (Hoffman, 2009).

Deze aandachtigheid kan alleen als elke ontmoeting begint met ontmoeten: het ontdoen van de ontmoeting van het ‘moeten’, dus het loslaten van methodieken en theorieën, het loslaten van de eigen agenda om de ander zo ontbevangen en ontvankelijk mogelijk tegemoet te kunnen treden. Pas dan kun je er-zijn-voor de ander.

Dit er-zijn-voor de ander vraagt lef, lef om het avontuur van de ontmoeting aan te gaan. Het vraagt durf om de ander toe te laten in jouw wereld en het vraagt durf jezelf te bewegen in de richting van de ander. Een prachtige voorbeeld van ont-moeten, en daarmee van de presentiebenedering in de praktijk, is te vinden in het verhaal van psychotherapeut Van der Veer (Veer van der, 1997: 10). Hij vertelt over de essentie van zijn gesprekken met Joe, een minderjarige asielzoeker die is geïsoleerd van de groep, vanwege zijn bedreigende woedeaanvallen:

*“Ik probeer mijn eigen programma opzij te zetten. Ik wil goed kijken en luisteren. Ik wil proberen aan te voelen wat hij op het moment dat hij in mijn kamer zit nodig heeft, en me niet te veel laten leiden door psychologische theorie. Geen duwen en trekken, geen slimme therapeutentrucs, maar ruimte geven, zodat hij kan uiten wat hij kwijt wil. Ik heb geen protocol, geen therapeutische procedure. In die zin heb ik geen methodiek. Nieuwsgierigheid en mijn boerenversland, daar moet ik het van hebben. Geduld, dat komt ook van pas: de ontwikkeling van mensen verloopt nu eenmaal vaak via heel kleine, nauwelijks zichtbare stapjes. Maar het belangrijkste is – ik durf het bijna niet te zeggen – liefde.”*

203

<sup>7</sup> Zie de presentiebenedering van Baart (Baart, 2001).



**Dr. Edwin Hoffmann** woont in Oostenrijk en werkt als zelfstandig onderzoeker, trainer en adviseur Interculturele communicatie en Diversiteit. Hij is nog regelmatig in Nederland en België voor advies, training en onderzoek. Tot 2009 was hij werkzaam bij de Fontys Hogeschool Sociale Studies te Eindhoven. Edwin heeft het TOPOI-model ontwikkeld: een systematiek van aandachtspunten en interventies voor de Interculturele communicatie. Hij heeft verschillende publicaties op zijn naam staan, waarvan de belangrijkste zijn Interculturele gespreksvoering, Theorie en Praktijk van het TOPOI-model, Bohn Stafleu Van Loghum, Houten (2009), Koersen op eigen Kracht, Forum, Utrecht (2002) en samen met anderen De Stille Kracht van Leiderschap, Een Indisch perspectief, (2008), Antwerpen: Garant. Email: e.hoffmann@gmx.at en website: [www.jakschehoffmann.at](http://www.jakschehoffmann.at)

ANALYSE	INTERVENTIES
<b>TAL</b> – De verbale en non-verbale taal van eenieder.	<b>TAL</b> – De verbale en non-verbale taal van eenieder.
1/ <b>Wat is mijn aandeel:</b> wat zeg ik en wat laat ik non-verbaal zien? Wat is mijn interpretatie van wat de ander zegt en non-verbaal laat zien?	/ Rekening houden met de taalpositie van de ander. / De non-verbale taal (lichaamstaal) waarnemen met alle zintuigen. / Verhelderen van betekenissen van ieders verbale en non-verbale taal.
2/ <b>Wat is het aandeel van de ander:</b> wat zegt de ander en wat laat de ander non-verbaal zien? Wat is zijn of haar interpretatie van wat ik zeg en non-verbaal laat zien?	/ Feedback geven; feedback vragen. / Stilstaan bij en open vragen stellen wat de invloed is van de sociale omgeving op ieders verbale en non-verbale taal én op ieders interpretatie daarvan.
3/ <b>Wat is de invloed van de sociale omgeving</b> op wat ieder zegt en non-verbaal laat zien én op ieders interpretatie daarvan?	<b>ORDENING</b> – ieders kijk op de kwestie die speelt
<b>ORDENING</b> – ieders kijk op de kwestie die speelt	<b>ORDENING</b> – ieders kijk op de kwestie die speelt
1/ <b>Wat is mijn aandeel:</b> wat is mijn zienswijze of logica ten aanzien van de kwesties die aan de orde zijn?	/ Vragen naar de zienswijze en logica van de ander. / Erkenning van de zienswijze en logica van de ander. / De eigen zienswijze/logica verhelderen.
2/ <b>Wat is het aandeel van de ander:</b> wat is de zienswijze of logica van de ander ten aanzien van de kwesties die aan de orde zijn?	/ De eigen aannames bewust worden / verhelderen. / Verschillen verhelderen en laten rusten. / Het gemeenschappelijke voorop zetten.
3/ <b>Wat is de invloed van de sociale omgeving</b> op ieders kijk en logica én op ieders betekenisgeving aan de zienswijze van de ander?	/ Stilstaan bij en open vragen stellen wat de invloed is van de sociale omgeving op ieders zienswijze en logica.
<b>PERSONEN</b> – hoe ieder zichzelf, de ander en de onderlinge relatie ziet en ervaart.	<b>PERSONEN</b> – hoe ieder zichzelf, de ander en de onderlinge relatie ziet en ervaart.
1/ <b>Wat is mijn aandeel:</b>	/ Stilstaan bij en/of open vragen stellen vanuit welke rollen en verwachtingen de ander spreekt. / Stilstaan bij de beelden die eenieder van elkaar heeft.
/ Als wie presenteert ik mij aan de ander? / Wat voor beeld van de ander communiceer ik naar de ander?	/ De ander erkennen in zijn rol.
/ Hoe zie en ervaar ik de onderlinge betrekking?	/ De eigen rol en verwachtingen verduidelijken.
2/ <b>Wat is het aandeel van de ander?</b>	/ Stilstaan bij hoe ieder de onderlinge relatie ziet.
/ Als wie presenteert de ander zichzelf? / Wat voor beeld van mij communiceert de ander? / Hoe ziet en ervaart de ander de onderlinge	/ Ieders opstelling in het gesprek (leary) bespreken. / Het relatiekader aangeven.

ANALYSE	INTERVENTIES
betrekking?	/ Stilstaan bij en open vragen stellen wat de invloed is van de sociale omgeving op hoe eenieder zichzelf presenteert en op hoe eenieder de ander en de onderlinge relatie ziet en ervaart?
3/ <b>Wat is de invloed van de sociale omgeving</b> op hoe eenieder zichzelf presenteert en op hoe eenieder de ander en de onderlinge relatie ziet en ervaart?	<b>ORGANISATIE</b> – de institutionele context.
<b>ORGANISATIE</b> – de institutionele context.	<b>ORGANISATIE</b> – de institutionele context.
1/ <b>Wat is mijn aandeel:</b> wat zijn van mijn kant de organisatorische factoren die de communicatie beïnvloeden?	/ Het functionele kader van het gesprek aangeven. / De eigen 'organisatie' anders regelen. / De organisatorische factoren van kant van de ander (kennis, beeldvorming, betekenisgeving) navragen en erkennen.
2/ <b>Wat is het aandeel</b> van de ander: wat zijn van de kant van de ander de organisatorische factoren (kennis, beeldvorming, betekenisgeving) die de communicatie beïnvloeden?	/ Stilstaan bij de invloed op de communicatie van de organisatorische en maatschappelijke context en van ieders maatschappelijke positie.
3/ <b>Wat is de invloed van de organisatorische en maatschappelijke context en van ieders maatschappelijke positie</b> op de communicatie?	<b>NIET</b> – bewegredenen, emoties, behoeften, waarden.
<b>NIET</b> – bewegredenen, emoties, behoeften, waarden.	<b>NIET</b> – bewegredenen, emoties, behoeften, waarden.
1/ <b>Wat is mijn aandeel:</b>	/ Met alle zintuigen waarnemen wat de ander beweegt. / Gevoelreacties waarnemen, erkennen en teruggeven.
/ Wat is mijn inzet?	/ Navragen wat de ander beweegt.
/ Wat zie en erken ik aan inzet bij de ander?	/ De eigen inzet benoemen.
2/ <b>Wat is het aandeel van de ander:</b>	/ (Laten) Beseffen van het onderscheid tussen bedoelingen en effecten.
/ Wat is de inzet van de ander?	/ Werken met de effecten van de communicatie.
/ Wat ziet en erkent de ander van mijn inzet?	/ Erkennen van de positieve inzet van de ander.
3/ <b>Wat is de invloed van de sociale omgeving</b> op de inzet van mij en van de ander én op wat eenieder van de ander als inzet kan zien en erkennen?	/ Stilstaan bij en open vragen stellen wat de invloed is van de sociale omgeving op de inzet van eenieder.

## LITERATUUR

- Baart A.** (2000). Ruimte om bij het vreemde te blijven. *Markant* 3, pp. 11-30.
- Baart A.** (2001). Een theorie van de presentie. Utrecht: Lemma.
- Blom H.** (2008). *Interculturele samenwerking in organisaties*. Bussum: Coutinho.
- Boerwinkel, F.** (1966). *Inclusief denken. Een andere tijd vraagt een ander denken*. Hilversum/Antwerpen: Paul Brand.
- Botman M., Jouwe, N. & Welker, G.** (2001). *Caleidoscopische visies*. Amsterdam: KIT.
- Bulcaen, Ch. en J. Blommaert** (1999). 'De constructie van 'klassieke gevallen'. Case management in de interculturele hulpverlening'. In: Glastra, Folke (Red.), *Organisaties en diversiteit. Naar een contextuele benadering van intercultureel management*. Utrecht: lemma, pp. 139-158.
- De Volkskrant** (2007). Rechter: tuchtingen mag van Koran. 23 MAART 2007.
- De Preter, M.** (1995). Marchanderen in de hulpverlening. *Systeemtheoretisch Bulletin XIII(2)*, 71-89.
- Glastra F. J.** (1994). *De begrensde verbeelding. Interetrische verhoudingen in educatieve en voorlichtingsfilms*. Leiden: DSWO.
- Glastra F.J.** (1996). Transcultureel management en de calculatie van verschil. *Opleiding en Ontwikkeling*, 6, 13-21. 's Gravenhage: Delwel.
- Hansen K. P.** (2009). *Kultur, Kollektiv, Nation*. Passau: Verlag Karl Stutz.
- Hoffman E.** (2009). *Interculturele gespreksvoering. Theorie en Praktijk van het TOPJ-model*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Kreps, G.L. & Kunimoto, E.N.** (1994). *Effective communication in multicultural health care settings*. Thousand Oaks/London/New Delhi: Sage publications.
- KRO** (1978). Oud worden ver van huis. Hilversum.
- Limburg-Olden, A.** (1989). *Migranten in de psychiatrie*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Mattheeuws, A.** (1988). *Systeembenadering en communicatietheorieën*. In: *Leren en leven met groepen*. A500: 1-33.
- Mattheeuws, A.** (1985). *Systeemtheoretische vraagtekens bij partnerrelatietherapie*. *Systeemtheoretisch Bulletin*, 3, (2), 65-79.
- Mattheeuws A.** (1989). Het spel der vanzelfsprekendheden. *Systeemtheoretisch Bulletin* 1990 8(3), 255-287.
- Meurs, P. en A. Gailly** (red.) (1998). *Wortelen in andere aarde. Migrantengezinnen en jeugdhulpverleners ontmoeten cultuurverschil*. Leuven: Acco.
- Murray P. & Kluckhohn, C.** (1953). *Personality in Nature, Society, and Culture*. <http://www.panarchy.org/kluckhohn/personality:1953.html> (03/01/2012).
- NRC Handelsblad** (2009). Een Marokkaan verhoren duurt wat langer. 8 april.
- Pinto, D.** (2004). *Interculturele communicatie, conflicten en management*. Bohn Stafleu van Loghum, Houten.
- Procee, H.** (1991). *Over de grenzen van culturen*. Meppel: Boom.
- Steen, R.** (1993). *Menselijke communicatie. Een zoektocht naar haar complexiteit*. Antwerpen: Interaktie Akademie.
- Van Mens-Verhulst J. & Radtke, H.L.** (2009). *Intersectionaliteit en sociale inclusie*. Het Ei... van Troje. Deel 1: Het ei van Columbus. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice* – 2009 –

Volume 18, Issue 3, pp. 4-22

- Van Mens-Verhulst J. & Radtke, H.L.** (2009b). *Intersectionaliteit en sociale inclusie*. Het Ei... van Troje. Deel 2: Het paard van Troje. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*. Volume 18, Issue 4, pp. 5-21
- Veer, G. van der** (1997). *Messentrekker, wandelend kruivat, geslagen hond, of moederziel alleen? In Alleenstaande minderjarige asielzoeker. Verslag FICE-studiedag*, Juni 1997: 4-11.
- Vliegen N.** (1998). *Dubbele gevoelens bij de jeugdhulpverlening*. In P. Meurs P. en A. Gailly (red.) *Wortelen in andere aarde*. Leuven: Acco.
- Watzlawick, P., J. Helmick Beavin en D. Jackson** (1974). *De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie*. Deventer: Van Loghum Slaterus.
- Wildemeersch, D.** (1992). *Vorming in de multiculturele samenleving*. Antwoorden op de oproep van de vreemdeling. *Vorming*, 7/2.

## INTERNET

- Recidive huiselijk geweld kan ontlag.** <http://medischcontact.artsemnet.nl/Nieuws-26/Tijdschriftartikel/106877/Recidive-huiselijk-geweld-kan-ontlag.htm> (Bezocht 30-12-2011).
- Schinkel W.** *Alledaags cultuursme*. [http://www.waterlandstichting.nl/?p=artikelens&s=bekijkens&id=1563](http://www.waterlandstichting.nl/?p=artikelens&s=bekijkens&id=1563;). (22-5-2009).
- Ten Thije, J.D. en J. Deen.** *Interculturele communicatie: contrast, interactie en transfer*. <http://www.jantenthije.eu/wp-content/uploads/2010/08/2009-Ten-Thije-Deen-TTWiA.pdf> (02/01/2012).
- Welker, G.** (2009). *Conferentie Caleidoscopia: 'Ontmoeting over grenzen'* 4 maart 2009 <http://www.caleidoscopia.nl/page25.php18/5/2009>