

HULPVERLENING AAN ALLOCHTONE BURGERS



MARLEEN VAN DER HAAR

*Biedt het maatschappelijk werk genoeg aanknopingspunten
om met culturele diversiteit om te gaan?*

CULTURELE DIVERSITEIT is ook in Nederland aan de orde. Net als in Vlaanderen gaat het debat over de multiculturele samenleving in Nederland voornamelijk over in- en aanpassing van migranten aan de zogenaamde ‘dominante’ cultuur. In mijn doctoraat was ik juist benieuwd wat voor impact het omgaan met migranten zou hebben op de praktijk van een professional (Van der Haar, 2007). Ik bekeek die vraag vanuit het algemeen maatschappelijk werk in Nederland. Dat deelterrein van de sociale sector is best vergelijkbaar met het Vlaamse algemeen welzijnswerk. Ik vermoedde dat het één van de hulpverleningsvormen was die het dichtst bij mensen staat. Ik wilde weten in welke mate het dominante discours over migranten, waaronder een sterke problematisering van culturele diversiteit, terug te vinden was in de manier waarop maatschappelijk werkers over hun werk praten. Tevens ging ik op zoek naar de wijze waarop de professie deze diversiteit interpreteert en wat ze er mee doet in de interactie met cliënten. Om deze vragen te beantwoorden, deed ik veldwerk op een afdeling algemeen maatschappelijk werk van een sociale dienstverleningsinstantie in een middelgrote stad in Nederland. Hier kunnen mensen zonder verwijzing van de huisarts terecht met psychosociale problemen. Deze eerstelijns hulpverleningsvorm wordt van overheidswege gesubsidieerd, lokale overheden bepalen het beleid en private organisaties voeren uit (dus niet via bijvoorbeeld OCMW-achtige delen van de gemeente). Naast een uitgebreide literatuurstudie over de ontwikkeling van de professie en van de Nederlandse verzor-

gingsstaat, interviewde en observeerde ik binnen de muren van zo'n organisatie. Het verzamelen en verwerken van die gegevens schetst een beeld van de wijze waarop hulpverleners met culturele diversiteit omgaan.

REFLEXIEVE PROFESSIONIE

Volgens de maatschappelijk werkers die ik interviewde bieden zij psychosociale hulp vanuit een cliëntgerichte en individualiserende benadering met als doel mensen te helpen zichzelf te helpen. Het 'aansluiten bij de cliënt' en 'ieder individu in zijn of haar sociale context plaatsen' noemden zij als ankerpunten voor de hulpverlening. De genoemde ankerpunten zijn elementen uit de methodiek van individueel social casework. Dezelfde eigenschappen komen terug in Vlaams onderzoek (Bulcaen en Blommaert, 1999). Daar wordt het maatschappelijk werk als een 'reflexieve professie' beschreven: in de sociale sector wordt gewaarschuwd voor de macht van de hulpverlener over de cliënt op het vlak van spreken, interpreteren en beslissen. Maatschappelijk werkers horen terughoudend te zijn om mensen in een vakje te stoppen (Bulcaen en Blommaert, 1999, 140). Deze grondhouding biedt ruimte aan diversiteit.

In dit artikel wil ik laten zien dat indien hulpverlening aan cliënten met een migrantenachtergrond anders wordt ervaren dan diezelfde hulpverlening aan cliënten zonder migrantenachtergrond, dit een mogelijkheid biedt om te reflecteren op het professionele handelen. Dat doe ik aan de hand van voorbeelden uit mijn veldwerkonderzoek. Wat betreft de instelling is van belang te weten dat volgens het jaarrapport van 2003, het jaar waarin de meeste data verzameld werden, ongeveer 15% van de cliënten een ander land van herkomst had dan Nederland. Hoewel de categorie 'ander land dan Nederland' erg ruim is, geeft het toch enige indicatie. Van de ongeveer 30 maatschappelijk werkers in de instelling hadden twee mannelijke vaste werknemers een migrantenachtergrond. Ik bespreek ook een aantal elementen uit de geschiedenis van het maatschappelijk werk in Nederland. Wat betreft de geschiedenis ga ik hier niet zozeer in op de professionalisering van het maatschappelijk werk, maar wel op de veranderende maatschappelijke omstandigheden. De vraag die ik in dit artikel centraal stel is: biedt het maatschappelijk werk genoeg aanknopingspunten om met culturele diversiteit om te gaan?

AANPASSING EN EMANCIPATIE

Ik begin mijn verhaal met een interviewfragment van een Turks-Nederlandse stagiaire maatschappelijk werk. Zij bespreekt de situatie van een cliënte vanuit verschillende invalshoeken. Ik vroeg haar destijds of ze wilde uitleggen waarom ze het omgaan met allochtone cliënten in verband bracht met culturele verschillen. Ze antwoordde dat ‘cultuur niet alles is’, maar dat maatschappelijk werkers kennis nodig hebben over culturen, bijvoorbeeld ‘over maagdelijkheid, dat veel meisjes maagd moeten zijn’. Ze vertelt over een cliënte die ontmaagd is, maar zal trouwen met een andere jongen dan haar eerdere relatie. Het fragment begint met een verklaring waarom het meisje volgens de stagiaire zich in een moeilijke situatie bevindt.

‘Zij kon het niet tegen haar familie vertellen omdat ze dan uit de familie gezet zou worden. Haar familie zou haar niet meer willen en haar broers zouden haar ex-vriend slaan. Ze was heel bang dat er erge dingen zouden gebeuren. Haar nieuwe vriend was een heel erg jaloers typetje. Mijn collega en ikzelf keken wat we voor haar konden doen. Uiteindelijk heeft ze haar maagdenvlies opnieuw laten dichtnaaien. Als maatschappelijk werker moet je dus kunnen nagaan hoe belangrijk een bepaalde ervaring is voor een persoon. Ik kan me best voorstellen dat mensen zo iets hebben van ‘Nou ja, je maagdenvlies laten dichtnaaien waar is dat nou voor nodig? Zeg dan gewoon wat er gebeurd is.’ Maar als je achtergrondinformatie hebt en kennis over cultuur en geloof, dan begrijp je als hulpverlener dat dit helemaal niet zo ‘gewoon’ is.’

Deze casus roept een aantal vragen op. Wat moet de hulpverlener doen? Voor hetzelfde probleem zijn er twee oplossingen mogelijk. De maatschappelijk werkster zit gekneld tussen twee perspectieven op de situatie en volgt vanuit een cliëntgerichte benadering de oplossing die het meisje zelf aandraagt. Maar die redenering wordt in het maatschappelijk werk niet altijd gevolgd. Het maatschappelijk werk in Nederland is sterk verbonden met de ontwikkeling van de welvaartsstaat. Daardoor heeft haar maatschappelijke taak altijd een politiek-normatief karakter dat door de tijd meebeweegt met de sociale en politieke veranderingen (de Boer en Duyvendak, 2004). Een voorbeeld is de veranderende positie van kwetsbare groepen. Een groot deel van de twintigste eeuw lag de focus vooral op de bestrijding van ‘onmaatschappelijkheid’ of ‘onaangepastheid’. Een beschavingsideologie vierde hoogtij waarin zogenaamde ontoelaatbaren, asociale of sociaal-gedepriveerden - om maar een paar gebezigde categorieën te noemen - dienden te

worden aangepast aan gestandaardiseerde normen en waarden. In het Nederland in transitie verschoof de publieke taak vanaf de jaren vijftig via de maatschappijkritiek en emancipatiebewegingen in de jaren zestig en zeventig naar individuele emancipatie of zelfontplooiing. Er moest meer ruimte komen voor de andersheid en een diversiteit van leefstijlen.

IN ONZE CULTUUR...

Versillende maatschappelijk werkers die ik tijdens mijn studie ontmoette, benoemen de mate waarin allochtone cliënten afwijken van dit wenselijk model van een modern, autonoom en verantwoordelijk individu. Over migrantenvrouwen (en vaak werd gerefereerd aan vrouwen met een Turkse achtergrond) spraken ze als volgt. 'Deze cliënten psychosomatiseren, zijn passief, weinig zelf-reflectief, hebben een gebrek aan empowerment'. De hulpverlening aan deze vrouwen wordt vaak als moeilijk beschouwd omdat ze 'andere normen en waarden' hebben. Daarnaast hoorde ik een aantal cliënten tegen hun maatschappelijk werkers een situatie uitleggen met de woorden 'in onze cultuur...'

Er bestaan inderdaad culturele verschillen en in de hulpverlening kunnen die tot moeilijkheden leiden. Maar vandaag wordt de culturele achtergrond van allochtone cliënten te sterk geproblematiseerd. Cultuur wordt veel te snel naar voor geschoven als de verklarende factor voor de probleemsituatie van de cliënt. Hieronder spits ik de aandacht toe op maatschappelijk werkers die het contact met allochtone cliënten omschreven als 'anders', 'ingewikkeld' of 'moeilijk'. Al moet meteen gezegd dat niet alle maatschappelijk werkers zo denken en werken, toch is mijn ervaring dat in de hulpverlening het aspect 'cultuur' meestal in problematische zin benaderd wordt. Maatschappelijk werkers gebruiken in die context woorden als 'barrière', 'obstakel' en 'beperking'.

DIVERSITEIT ALS PROBLEEM

Waar komt die problematisering van andersheid in Nederland vandaan? Een deel van het antwoord vinden we bij de uitleg van de socioloog Jan Rath. Hij publiceerde in 1991 zijn proefschrift over de sociale constructie van etnische minderheden. Hij trekt een interessante parallel tussen enerzijds de kijk die Nederlandse beleidsmakers midden vorige eeuw hadden op zogenaamde 'onmaatschappelijken' en anderzijds het destijds gevoerde beleid ten aanzien van migranten. Zowel onmaatschappelijken als migranten werden gekenmerkt in termen van hun

sociaal-culturele afwijking van de heersende norm. Beide groepen waren ‘anders’ en die non-conformiteit moest worden opgeheven door hen aan te passen. Vanaf de jaren ‘50 kwam er een kentering in die benadering. Toen de mensen uit voormalig Nederlands-Indië en de eerste grote groepen gastarbeiders naar Nederland kwamen, werd de andersheid van de zogenaamde onmaatschappelijken steeds meer geaccepteerd. Het beschavingsoffensief verloor langzaam terrein, al voegt Rath daar meteen aan toe dat die ‘afwijking’ enkel werd toegestaan wanneer het de integratie in de Nederlandse samenleving niet in de weg stond.

Vanaf het begin werd een categoriaal beleid gevoerd ten aanzien van de hulpverlening aan migranten. Er werd verondersteld dat gespecialiseerde voorzieningen nodig waren. Dit categoriale beleid moet ook in het licht gezien worden van de verzuiling. De constructie van een zogenaamde migrantenzuil in het toen al ontzuilde Nederland van de jaren zeventig resulteerde juist in het benadrukken van culturele contrasten tussen migranten en niet-migrant (Ghorashi, 2006). Aan het eind van de jaren zeventig, toen de overheid zag dat het verblijf van gastarbeiders niet tijdelijk was, ontstond het eerste migrantenbeleid. Tegelijkertijd werd ingezet op het afbouwen van de categoriale voorzieningen, waardoor meteen ook de meeste verzuilde organisaties verdwenen. Met behulp van een specialist, meestal iemand met een migrantenachtergrond, werd getracht hulpverlening aan migranten te incorporeren in de algemene instellingen. In de jaren tachtig werd een gevoeligheid ten aanzien van de culturele achtergrond van cliënten gestimuleerd. Later werden allerlei interculturalisatietrajecten opgestart met de bedoeling beter hulp te kunnen verlenen aan allochtone cliënten.

HALSSTARRIG VERLEDEN

Vandaag is een integraal beleid gebruikelijk in instellingen voor algemeen maatschappelijk werk. Dit betekent dat iedere cliënt op dezelfde manier benaderd wordt en dat van de professionele begeleider verwacht wordt om iedere cliënt hulp te bieden die past bij de individuele behoeften. Geïndividualiseerde hulp wordt dus gerealiseerd zonder aparte afdeling, maar aangeboden vanuit het idee van ‘zorg op maat’. Dit nieuwe beleid betekent echter niet dat men de categoriale manier van denken achter zich gelaten heeft. Zo blijft via het cliëntregistratiesysteem het indelen van cliënten als allochtoon of autochtoon nog steeds geïnstitutionaliseerd.

We hebben dus nog te maken met de erfenis van de aanpassingsideologie en van de verzuiling. Maar daarnaast is ook de huidige maatschappelijke context van groot belang. In het debat over Nederland als multiculturele samenleving toont de tweedeling tussen allochtonen en autochtonen zich op verschillende terreinen. Of sterker nog: er wordt een zogenaamde 'in-group' en 'out-group' gecreëerd, een 'wij' en een 'zij'. Vooral culturele elementen worden aangehaald om de verschillen tussen beide groepen duidelijk te maken. Een gevolg van deze tweedeling is dat we de homogeniteit en samenhang binnen een groep sterker voorstellen dan ze in werkelijkheid is. In uiterste gevallen kunnen 'wij' en 'zij' ook oppositioneel worden. De migrantencliënten worden dan geïdentificeerd als alles wat autochtone cliënten ideaaltypisch niet zijn.

INTUSSEN IN DE HULPVERLENING

Die algemene ontwikkeling straalt ook af op de hulpverlening. Zo kan hulpverlening aan migranten voornamelijk ervaren worden als anders, complex en problematisch. Ik kom terug op de besluiten van de Gentse onderzoekers Bulcaen en Blommaert (1999). Zij bestudeerden de psychosociale hulpverlening aan migrantenvrouwen in opvanghuizen. In hun hulpverlening aan migrantenvrouwen hanteren de sociaal werkers vrij rigide zwart-wit schema's. De hulpverleners gebruiken cultuur niet alleen om de achtergrond van de cliënte te begrijpen, maar ze gebruiken het ook om het gedrag van de cliënten te verklaren. Ook voor het vinden van oplossingen voor de probleemsituatie van die vrouwen wordt vaak in de richting van 'cultuur' en 'culturele eigenheid' gekeken.

Volgend citaat illustreert de bevindingen van deze onderzoekers. Aan het woord is een jonge maatschappelijk werkster met een Nederlandse achtergrond die vertelt hoe cultuur haar in de hulpverlening aan vrouwen met een Turkse achtergrond kan beïnvloeden. 'Het gaat ook over de belemmeringen die zij in hun cultuur hebben. Je ziet bijvoorbeeld dat een vrouw heimwee heeft. Ze is heel beperkt in haar doen en laten omdat ze onder druk staat van haar man. Zo is dat nu éénmaal in die cultuur. Gevolg is wel dat je vanuit de hulpverlening die vrouw heel moeilijk kan ondersteunen in het opkomen voor zichzelf. Ze wil dat wel leren en wil voor zichzelf ruimte veroveren, maar culturele elementen laten dat niet toe. Dan zit je dus vast. Ik adviseer veel mensen om toch een stukje ontspanning te zoeken en creatief op zoek te gaan naar andere wegen dan het rechtstreeks voor zichzelf opkomen.' De maatschappelijk werkster kiest aan het eind een pragmatische

oplossing voor een probleem dat zij in culturele termen duidt. Naast het feit dat ze de culturele context van een cliënt als belemmering ziet voor haar route van verandering, zoekt de hulpverlener naar andere mogelijkheden om zelfredzaamheid te stimuleren en de cliënte voor zichzelf te laten opkomen.

CULTUUR ALS INSTRUMENT

Wanneer het gaat om interventies van maatschappelijk werkers in hulpverleningstrajecten vond ik in de observaties van de cliëntgesprekken een convergerend en divergerend scenario. In het eerste geval gaat de cliënt mee in de oplossing die de hulpverlener voorstelt, in het tweede geval heeft de cliënt een andere voorstelling van hoe de zaken kunnen aangepakt worden. Ik geef een kort voorbeeld bij het tweede scenario. Een maatschappelijk werkster begeleidt een Turks-Nederlandse cliënte die door haar ouders en echtgenoot wordt mishandeld. De hulpverlener spoort haar aan om 'uit het systeem te breken' zodat zij 'opnieuw kan beginnen'. De cliënte zelf kiest er echter voor om nog even bij haar ouders in te wonen om haar jongere broertje en zusje in de gaten te houden. Dat haar cliënte de voorgestelde weg niet volgt, heeft gevolgen voor de hulpverlening. Op het moment dat de cliënte in één van de gesprekken te kennen geeft aan de slag te willen gaan rond de verwerking van haar moeilijke verleden, zegt de maatschappelijk werkster dat ze pas met dat traject wil beginnen op het moment dat ze zelfstandig gaat wonen. De maatschappelijk werkster confronteert deze cliënte niet rechtstreeks met de impact van haar culturele achtergrond, maar laat die onrechtstreeks wel zwaar doorwegen door de hulpverlening voorwaardelijk te formuleren. In haar rapportage omschrijft ze de cliënte als 'traditioneel'.

Fins onderzoek werkt dit gebruik van 'cultuur' door hulpverleners verder uit (Anis, 2005). De culturele achtergrond kan zowel door cliënten als maatschappelijk werkers op drie manieren worden gebruikt. Ten eerste kunnen zowel cliënt als hulpverlener 'cultuur' gebruiken om tijdens de hulpverlening 'de normale en gewenste' gang van zaken uit te leggen. Ten tweede kan cultuur gebruikt worden als indicatie en verklaring voor de moeilijkheid die hulpverlener en cliënt tegenkomen tijdens het hulpverleningstraject. Daar schuilt een risico van 'het categoriseren van etnische groepen als entiteiten met bepaalde problemen'. Een individuele benadering ten aanzien van de cliënt wordt dan verwaarloosd. Het derde gebruik van het concept cultuur is als methodologisch instrument. Cultuur is een instrument om met elkaar in dialoog te gaan. In dit laatste geval maken de cliënt en maatschappelijk werker de betekenisgeving bespreekbaar.

IN DIALOOG

In zowel de Finse studie als in mijn eigen bevindingen is het gebruik van cultuur als methodologisch instrument het model dat in de hulpverlening het minst lijkt voor te komen. Dat is een gemiste kans. Vooral de maatschappelijk werker zou dit instrument kunnen inzetten om te onderhandelen over betekenissen die aan situaties worden toegekend. Dat creëert meteen ruimte om te reflecteren over de rol van de maatschappelijk werker en de individuele situatie van de cliënt.

Deze derde toepassing lijkt aan te sluiten bij het kunnen schakelen tussen verschillende perspectieven zoals we in het eerste interviewfragment van de Turks-Nederlandse stagiaire zagen. Het biedt geen kant en klare oplossingen, maar wel een opening naar een nieuw aansluiten bij de cliënt. Vooronderstellingen worden in vraag gesteld en er wordt nog grondiger gekeken naar de betekenis van de sociaal-culturele context voor het individu maar ook van de maatschappelijk werker. Zo kunnen stereotiepe beelden die bepalend zijn voor de aard van de hulpverlening en de communicatie al vanaf het prille begin in de kiem gesmoord worden.

IN DE SPIEGEL KIJKEN

De drie modellen tonen aan dat de manier waarop maatschappelijk werkers op de werkvloer met culturele diversiteit omgaan, gecontextualiseerd moet worden. Om haar omgang met culturele diversiteit beter te begrijpen, moet de hulpverlening in de spiegel kijken. Dat levert een beeld op dat ten dele bestaat uit de erfenissen van de geschiedenis waarbinnen het maatschappelijk werk zich in Nederland als professe ontwikkeld heeft. Een ander deel van dat beeld bestaat uit de doelstellingen die vandaag de dag de fundamente vormen voor deze hulpverlening. Die doelstellingen zijn sterk gekoppeld aan het overheidsbeleid en gaan in de richting van het stimuleren van de zelfredzaamheid van mensen via de weg van individuele emancipatie en zelfontplooiing.

Maatschappelijk werkers grijpen wel eens naar 'cultuur' om het 'anders' zijn van allochtone cliënten te verklaren. Op dat moment doet een de-individualiserende benadering haar intrede die in tegenspraak is met de beginselen van het maatschappelijk werk. Cliënten worden dan inwisselbare leden van een homogene groep allochtonen. In die categorisering van allochtone cliënten maken maatschappelijk werkers gebruik van de beelden die over hen leven in het publieke debat. Dit is verklaarbaar vanuit het feit dat het maatschappelijk werk verankerd is in de sociale werkelijkheid. Toch zijn sociale professionals zich ook bewust van

eventuele stereotyperende effecten. De moeilijkheid is dat maatschappelijk werkers enerzijds terughoudend willen zijn in het categoriseren van een cliënt als een type persoon, maar anderzijds die typering nodig hebben om de cliënt te duiden in termen van wat men weet over de huidige samenleving (Scourfield, 2002). Ook laat de categorisering van migranten de spanning tussen de individualiserende benadering en empowerment als geprefereerde route van verandering zien. De meer essentiële vraag is natuurlijk of het aansluiten bij de cliënt wel altijd verenigd kan worden met de geprogrammeerde verandering. Deze invalshoek bevestigt in ieder geval nog eens de permanente tweestrijd die Berteke Waaldijk, Jaap van der Stel en Geert van der Laan (1999) beschreven toen het Nederlandse maatschappelijk werk onlangs honderd jaar bestond, namelijk die tussen enerzijds het helpen en anderzijds het disciplineren van mensen.

CONTAINER 'CULTUUR'

De hulpverlening aan allochtonen verloopt soms moeizaam. Het is kortzichtig om enkel de vinger te wijzen naar 'de cultuur' van het maatschappelijk werk en de sociaal-culturele context in Nederland. Maar ik zou wel willen stellen dat de bestudeerde maatschappelijk werkers zelden de door hen geprefereerde versie van empowerment expliciet herkennen als een heersend cultureel framework. En dat terwijl dit beeld even determinerend kan zijn als de cultuur van allochtone cliënten die door maatschappelijk werkers als een obstakel in de hulpverlening wordt gezien.

Het maatschappelijk werk wordt gekenmerkt door haar reflexieve bewustzijn: in het hulpverleningsproces moeten vooronderstellingen en vooroordelen permanent in vraag gesteld worden. We stellen vast dat inzake culturele diversiteit dat reflexieve bewustzijn sterker uitgewerkt en benut moet worden. Want heel wat veronderstellingen en vooroordelen over 'cultuur' kleuren de hulpverlening ten aanzien van allochtonen. Het maatschappelijk werk biedt tal van aanknopingspunten om vanuit het individu en de sociale context maatwerk te leveren aan allochtone cliënten zonder hen zondermeer te vangen in het containerbegrip cultuur.

Marleen van der Haar is onderzoeker aan de Vrije Universiteit in Amsterdam en bereikbaar via m.van.der.haar@fsw.vu.nl.

Verwijzingen

- Anis, M. (2005), *Talking about Culture in Social Work Encounters. Immigrant Families and Child Welfare in Finland*, *European Journal of Social Work*, 8.1, 3-19.
- Boer, N. de en Duyvendak, J.W. (2004), 'Welzijn', in Dijkstra, H., Meurs, P.L. en Schrijvers, E.K. (red.), *Maatschappelijke Dienstverlening. Een onderzoek naar vijf sectoren*, Amsterdam, University Press, 17-63.
- Bulcaen, C. en Blommaert, J. (1999), 'De constructie van 'Klassieke Gevallen'. Case management in de interculturele hulpverlening', in Glastra, F. (red.), *Organisaties en diversiteit. Naar een contextuele benadering van intercultureel management*, Utrecht, Lemma, 139-158.
- Ghorashi, H. (2006), *Paradoxen van culturele herkenning. Management van diversiteit in Nieuw Nederland*, Inaugurale rede, Amsterdam, Vrije Universiteit.
- Rath, J. (1991), *Minorisering. De sociale constructie van 'etnische minderheden'*, Amsterdam, SUA.
- Scourfield, J. (2002), 'Reflections on, gender, knowledge and values in social work', *British Journal of Social Work*, 32, 1-15.
- Van der Haar, M. (2007), *Ma(r)king differences in Dutch social work. Professional discourse and ways of relating to clients in context*, Amsterdam, Dutch University Press.
- Waldijk, B., Stel, J. en van der Laan, G. (1999) 'Inleiding. De Uitvinding van het Maatschappelijk Werk', in Waldijk, B., Stel, J. en van der Laan, G. (red.), *Honderd jaar sociale arbeid. Portretten en praktijken uit de geschiedenis van het maatschappelijk werk*, Assen, Van Gorcum, 1-4.