

Diversiteit in de hulpverlening: ontmoeting met de ander in onszelf.

INLEIDING

In dit artikel wordt diversiteit onder de loep genomen. Het is een zoektocht in het definiëren van verschil, dat in sommige gevallen geminimaliseerd en in andere gemaximaliseerd wordt. Omgaan met verschil is niet evident. Het is een voortdurend zoeken voor zowel ervaren hulpverleners als voor pas afgestudeerde sociaal werkers. Het kruispuntdenken kan hierbij een houvast bieden. Het biedt de kans om individuen niet op te sluiten in één identiteit. Het laat ook toe dat mensen zichzelf een plek kunnen geven in verhouding tot de maatschappij. Wat in het verhaal van diversiteit de rol of de positie van ervaringsdeskundigen (in cultuur, armoede, gezondheidszorg) kan zijn is niet altijd even gemakkelijk te bepalen. Enerzijds bieden net deze ervaringsdeskundigen een unieke inkijk van binnenuit in het anders-zijn. Anderzijds riskeren we hen op te sluiten in één aspect van hun identiteit door hen de stempel van ervaringsdeskundige te geven. Het blijft een evenwichtsoefening om recht te doen aan eenieder.

DIVERSITEIT RUIM BEKEKEN

Als we het hebben over diversiteit in de hulpverlening worden vaak die verschillen aangehaald die heel duidelijk waarneembaar zijn. De meest gehanteerde wij-zij opdeling is die op basis van een verschillende etnisch-culturele achtergrond. Deze plaatst ons als hulpverlener voor een taalbarrière of voor een andere invulling van posities in een gezin. Dan wordt anders-zijn als vreemd ervaren. Bovendien krijgt die andere in de maatschappij vaak niet dezelfde status en erkenning. Ze zitten in een minderwaardige positie. Zoals Van Mens-Verhulst het verwoordt:

„Als iemand (waarneembaar) afwijkt van de mensen die het voor het zeggen hebben – de geprivilegieerden – kan z/hij om die reden worden uitgesloten van allerlei machtsmiddelen en (voor)

rechten – waaronder soms ook volwaardig burgerschap. Daarmee wordt z/hij een ander; een vreemdeling.” (Van Mens-Verhulst, J., 2007: 11)

We plaatsen de ander, op basis van culturele kenmerken in een bepaalde positie en kennen daar positieve of negatieve eigenschappen aan toe. We doen dit niet alleen bij cultureel verschil, al is het hier wel het meest waarneembaar. Denken we maar aan de discussie omtrent het begrip „allochtonen” (onlangs gevoerd in De Morgen), waarmee we een bepaalde bevolkingsgroep op basis van één eigenschap benoemen. Naar analogie met „doing gender” (waarbij mensen op basis van sekse-kenmerken tot een bepaalde groep worden gerekend en daardoor bepaald gedrag wel kunnen stellen en ander gedrag veel minder getolereerd wordt, zoals vb. tranen of emoties bij een man), maken we de „ander”. We kennen mensen op basis van hun eigenheid een positie in de samenleving toe. We delen hen op in categorieën die beheersbaar en werkbaar zijn (Van Mens-Verhulst, 2007:10). De manier waarop we naar mekaar kijken, vooronderstellingen en categorieën maken, heeft een invloed op de hulpverlening. Teveel verschil maakt ons ongemakkelijk, onmachtig zelfs. In situaties waarin we voelen dat het verschil de hulpverlening belemmert of onmogelijk maakt, wordt er gezocht naar oplossingen. De meest gehanteerde oplossing is die waarbij een tolk of intercultureel bemiddelaar ingeschakeld wordt om een taal- en / of culturele barrière te overbruggen. Dergelijk verschil wordt vaak verengd tot enkel het taalverschil.

Maar de ander is niet altijd zo zichtbaar anders, waardoor de verschillen niet als onoverkomelijk ervaren worden. Daardoor voelen we als hulpverlener minder snel de nood om een brugfiguur in te schakelen. We veronderstellen dat we door goed te luisteren naar de ander hem of haar wel zullen verstaan. We vinden van onszelf dat we opgeleide deskundigen zijn die in staat zijn

zich in te leven in het verhaal en de standpunten van de ander. Empathie is een sleutelwoord in het sociaal werk. We beseffen vaak niet dat we de ander onrecht aandoen door het verschil op die manier te minimaliseren. Net doordat we mensen proberen te begrijpen, verenigen we de verscheidenheid tot iets wat hanteerbaar wordt. Wat we min of meer herkennen, bevragen we niet. Hierdoor gaan we uit van onze eigen vooronderstellingen. We geven de ander niet de kans zichzelf in alle complexiteit te definiëren. Waarom zouden we enkel brugfiguren inschakelen bij verschillen die we op één gebied ervaren, zoals cultuur, en niet of minder wanneer we die verschillen op andere domeinen ervaren, zoals gezondheid, klasse, gender en leeftijd.

Diversiteit dient daarom geïnterpreteerd te worden als een ruim begrip. Het verschil is telkens aanwezig in de persoon die voor ons zit, ook al lijkt hij of zij nog zo goed op ons. Het is de laaggeschoolde, de hoger geschoolde, de oudere, de etnisch-cultureel andere, de kansarme, de dakloze, de jongere, de oudere, de man of de vrouw. We zijn allemaal anders en tegelijkertijd ook gelijk. Dat maakt denken over diversiteit zo complex en uitdagend.

KRUISPUNTEN VAN VERSCHIL

Diversiteit is een ruim begrip, waarin vele aspecten van verschil verscholen zitten. Maar ook een individu is niet in te delen op basis van één aspect waarin hij of zij verschilt van anderen. Er is sprake van een kruispunt van verschillen die gelijktijdig aan de orde zijn. Dit denken over verschil, voor het eerst tot uiting gekomen in de vrouwenstudies in de jaren 90, in het kruispunt- of intersectioneel denken. Hierbij kruisen sociale, biologische en culturele categorieën elkaar. Gender, sociaal economische status, validiteit, nationaliteit, opleidingsniveau, ... kunnen overlappen, kruisen en zo samen de identiteit van een individu bepalen (Knudsen, S, 2006: 61, Hoffman, 2009:112). Het betekent dat mensen niet uitsluitend in één categorie hoeven te vallen, maar gelijktijdig verschillende aspecten van hun identiteit kunnen opnemen, op verschillende tijdstippen en afhankelijk van de context. Het

is een caleidoscoop van verschil, zoals Gloria Wekker het benoemde: identiteit is voortdurend in beweging. (Van Mens-Verhulst, 2003:28)

Beter dan mensen in te delen in categorieën, hoe alomvattend ze ook mogen zijn, kunnen we de vraag stellen aan mensen waar zij zich plaatsen en geplaatst voelen op de kruispunten in de samenleving. De zelfdefinitie van identiteit kan voorspelbare inzichten op losse schroeven plaatsen: wil een oudere Marokkaanse man geholpen worden door een vrouwelijke, jonge hulpverleenster of eerder door een oudere Belgische man? Voelt een oudere Koerdische vrouw zich thuis in een vrouwengroep van senioren of eerder in een leeftijdsgemengde groep van Koerdische vrouwen? Voor elk van ons zal het antwoord anders zijn.

Zo gesteld kan een brugfiguur de hulpverlener helpen om een andere blik te ontwikkelen op de werkelijkheid. Een werkelijkheid die complexer is dan we soms beseffen, waardoor mensen niet in hokjes te plaatsen zijn. Een brugfiguur, of het nu een intercultureel bemiddelaar, een ervaringsdeskundige (geestelijke gezondheidszorg of armoede) of een sociale tolk is, kan niet de unieke of enige identiteit van de ander vertolken. Het is ook niet de bedoeling van een brugfiguur om „woordvoerder“ van één specifieke groep te zijn. Het is wel de bedoeling dat de hulpverlener wordt uitgedaagd om de eigen, vaststaande ideeën over de ander of zijn constructie van de ander, in vraag te stellen. Het werpt ons terug op het „niet-weten“, een houding van waaruit ontmoeting mogelijk wordt. We kunnen ons dan de vraag stellen of dit proces enkel op gang gebracht kan worden door een ervaringsdeskundige naast een anders opgeleide deskundige te plaatsen. Houden we op die manier de tweedeling van mensen niet in stand? Een team van hulpverleners met verschillende achtergronden kan eenzelfde proces op gang brengen. Elkeen kijkt vanuit een andere bril naar de werkelijkheid. Door te luisteren naar deze invalshoeken en het proberen te begrijpen van goede bedoelingen kunnen we als hulpverleners met een open blik naar cliënten luisteren.

DE ANDER IN ONSZELF ONTMOETEN

Aan de hogeschool worden studenten als aankomende hulpverleners op deze situaties van verschil voorbereid. Ze krijgen opleidingsonderdelen die inzoomen op verschil, ze volgen trainingen, ze gaan in het werkveld op bezoek bij organisaties die zich voor deze doelgroepen inzetten, ze doen vrijwilligerswerk, ze volgen de actualiteit en er worden actiedagen- of weken rond diversiteit georganiseerd. Kortom, ze ontsnappen niet aan de idee dat verschil in de ruime betekenis van het woord deel uitmaakt van de huidige samenleving. En toch, in de uiteindelijke confrontatie in het werkveld is adequaat omgaan met die complexiteit van verschil niet evident. Hoe kan je je werkelijk verplaatsen in die ander die voor jou zo vreemd lijkt? Een hulpverlener moet niet alleen in staat zijn om te schakelen tussen de kruispunten van zijn/haar cliënten, maar zich ook bewust zijn van de eigen kruispunten met de daarbij horende vooronderstellingen over het „zelf” en de „ander” (Van Mens-Verhulst, 2003:29). Hierdoor komen verschillen en overeenkomsten tussen mensen met verschillende achtergronden beter tot uiting.

Brugfiguren kunnen bruggen bouwen, maar worden telkens weer geconfronteerd met hun eigen verschil. Ze blijven door hun titel (ervaringsdeskundige armoede, intercultureel bemiddelaar) gevangen in het anders-zijn, ook al verwerven ze gaandeweg andere competenties of voeren ze ondertussen al heel wat meer taken uit dan die waarvoor ze opgeleid werden. Hun inzet grijpt steeds terug naar het anders-zijn, zonder er rekening mee te houden dat dat anders-zijn evolueert. Ze worden voortdurend herleid tot één enkel aspect van hun identiteit. Ook deze brugfiguren bewegen zich op kruispunten. Ze zijn niet alleen die kansarme of cultureel andere waarvoor ze professioneel ingeschakeld worden. Wat zou het voor de hulpverlening betekenen als één van hun assen in dat kruispunt „hulpverlener” of „buurtwerker” zou zijn? Hoe zouden ze dan gepercipieerd worden? Maar ook de hulpverlener is niet te vatten in die unieke identiteit, alsof er geen assen zouden bestaan.

In de volksmond stelt men „onbekend is onbemind”. Indien studentenpopulaties op zich diverser worden, komt de complexiteit van verschil in ieders omgeving. Het is dan geen keuze meer van organisaties om al dan niet met verschil aan de slag te gaan. Het wordt een evidentie. Soms lijkt het wel alsof alleen allochtonen een etniciteit hebben of dat alleen mensen in kansarmoede geen kansen hebben of krijgen. We zitten allen vervat in een sociaal-culturele context waarin constructies over onszelf en de anderen ontstaan.

Dialoog en ontmoeting is van grote waarde om kritisch te kunnen zijn over onze eigen ideeën en constructies. Dat kan op gang gebracht worden door uitwisseling met brugfiguren. Het kan evengoed gebeuren door een persoon als collega-hulpverlener te ontmoeten die op andere kruispunten beweegt. Een collega met een andere etnisch-culturele achtergrond, een mindervalide collega, een collega uit een kansarm milieu. Door meer contact te maken met de ander in onszelf, kunnen we beter verbinding maken met de ander buiten onszelf.

Birgit Goris

praktijklector mw, KHLeuven- departement sociale school Heverlee

Van Mens-Verhulst, J. (2003), Diversiteit als sleutel tot vraagsturing in een gevarieerde samenleving. Over denkkader, handelingsprincipe en competentie, *Sociale Interventie* 1, 25-34.

Van Mens-Verhulst, J. (2007), Het vals plat van diversiteitsdenken. *Horstcahier* 30, 9-27.

Hoffman, E., (2009), *Theorie en praktijk van het topoi-model. Interculturele gespreksvoering*. Bohn, Stafleu, Van Loghum.

Knudsen, S. (2006) Intersectionality. A theoretical inspiration in the analysis of minority cultures and identities in textbooks. In: Bruillard, E., Aamotsbakken, B. e.a., *Caught in the web or lost in the textbook*. IARTEM, 61-77