

Faculteit Sociale Wetenschappen

Master in het Sociaal Werk

Academiejaar 2017-2018

Hulpverlening en cultuur: naar dynamisch maatwerk

Over cultuur en sociaal werk binnen OCMW Antwerpen

Promotor: prof. dr. Raeymaeckers

Medebeoordelaar: prof. dr. Tirions

Masterproef voorgelegd met het oog op het behalen van
de graad van Master in het Sociaal Werk

Eva Struyf

Augustus 2018

Voorwoord

Deze masterproef is een uitdaging geweest die bloed, zweet en tranen heeft gekost. Het was voor mij meer dan een thesis, het was ook een moment van zelfreflectie en een zoeken naar structuur. Niet altijd was ik er van overtuigd dat ik een eindproduct zou afleveren. Des te meer ben ik blij dit nu in handen te hebben en uit handen te kunnen geven.

Ik prijs mezelf gelukkig met de liefdevolle familie en vrienden die ik heb. Ik wil hen dan ook bedanken me onvoorwaardelijk te steunen. Ik bedank in het bijzonder mijn twee zussen en ouders voor hun steunende woorden en daden. Daarnaast verdient ook mijn buurmeisje, Frauke Velle, een dankwoord voor haar advies en nazicht waardoor ik steeds meer de zon door de wolken zag.

Uiteraard gaat ook een dankwoord uit naar de promotor van deze masterproef, professor Raeymaeckers die me ten allen tijde te woord wilde staan, me bijstuurde waar nodig en ook oog had voor zaken die buiten een thesis liggen.

Inhoud

Abstract	1
Probleemstelling.....	2
Literatuurstudie.....	5
Cultuur.....	5
Etymologie en gebruik.....	5
Conceptafbakening: het probleem van definiëring	5
De interpretatie van cultuur.....	6
Benaderingen van cultuur: statisch versus dynamisch	8
Sociaal werk en cultuur	10
Het belang van aandacht voor cultuur en verschil in de hulpverleningscontext.....	10
Percepties en perspectieven op cultuur in sociaal werk.....	12
Interculturaliteit en een dynamische benadering.....	13
Methodologie	16
Constructivistisch onderzoek	16
Definitie semigestructureerd interview	16
Caseselectie en dataverzameling	16
Kwalitatieve data-analyse	17
Analyse van de resultaten	19
Wat is cultuur?	20
Wat betekent cultuur?	20
Hoe benoemen en ervaren sociaal werkers culturele verschillen?	20
Hoe benoemen en ervaren sociaal werkers culturele gelijkenissen?	23
Benadering van cultuur	25
Een statische benadering	26
Een dynamische benadering	28
Statisch versus dynamisch perspectief.....	31
Basishouding van een sociaal werker.....	35
Instellingsgericht (neutraal)	35
Cliëntgericht (maatwerk).....	38
Spanningsveld.....	40
Besluit en aanbevelingen	43
Antwoord op de onderzoeksvragen.....	43
Tekortkomingen van het onderzoek	44
Aanbevelingen.....	44

Bibliografie	45
Bijlagen	I
Leidraad interviews	I
Transcripties interviews	III

Abstract

This masterthesis tries to find an answer to the question of how social workers experience culture as an understanding within their counselling relationships and whether they base this on a static or a dynamic approach to culture. The research is carried out in *OCMW Antwerpen*, but can by extension be implemented in other organisations because culture is present in every social work organization. It is considered that social workers should pursue a dynamic approach. In practice, a static vision is discussed when reference is made to specific target groups or situations. Furthermore, static elements can also occur in certain situations where culture is mainly viewed in a dynamic way. Ultimately, the attitude of social workers is also decisive: intercultural support is also made possible if one works in a dynamic way, tailored to the client.

Sleutelwoorden: Cultuur – dynamische benadering – statische benadering – cultuurverschil – interculturele hulpverlening.

Probleemstelling

“De sector van zorg en hulpverlening lijkt te interculturaliseren en interculturalisatiebureaus draaien overuren” (Bartels, 2002, p. 14). Bij hulpverleners is het interessant na te gaan wat de invloed van culturele aspecten in het hulpverleningsproces is. In het werkveld van het sociaal werk is aandacht voor cultuur onmisbaar in het contact met cliënten. In welke organisatie een sociaal werker zich ook bevindt: cultuur is steeds aanwezig. Meurs en Gailly stellen in Bartels (2002) dat de hulpverlening en de zorg op zich cultureel bepaald zijn, waarbij ook hulpverleners vanuit een culturele achtergrond handelen. Volgens hen is dat de belangrijkste ontdekking van interculturele hulpverlening en zorg. Sociale interactie houdt namelijk cultuur in, mensen brengen cultuur mee, hulpverlening is cultuur. Knipscheer en Kleber (2005) stellen dat culturele sensitiviteit en empathie van cruciaal belang zijn, naast praktische begeleiding zoals administratieve ondersteuning en hulp in bepaalde socio-economische situaties, zowel in het kader van migratie-ervaringen als de maatschappelijke verbreding van de zorg. Cultuur kan ook als excuus worden ingezet voor een falende hulpverlening beweert van Dijk (1989): *“Structurele gebreken in de gezondheidszorg en het handelen van de hulpverlener blijven buiten beschouwing”* (van Dijk, 1989, p. 131). Om deze redenen maakt het in principe niet uit in welke organisatie er onderzoek gedaan wordt. Al is het net specifiek interessant om op de dienst schuldbemiddeling te ervaren hoe sterk cultuur en cultuurverschillen de dagelijkse gang van zaken in een hulpverleningsparcours kunnen beïnvloeden.

De antropoloog Geertz (1973) argumenteert dat je in het definiëren van cultuur niet om de interpretatie van het begrip heen kan. Een dergelijk concept zit namelijk verstrikt in een web aan betekenissen (Geertz, 1973). Daarenboven stelt hij dat er geen algemene theorie van culturele interpretatie bestaat omdat cultuur een concept is dat onderhevig is aan een ‘thick description’ naar de term van Clyde (Geertz, 1973). Vele auteurs hebben dan ook getracht dit begrip te omvatten waardoor er een web aan definities van cultuur is ontstaan. Shadid (1998) stelt dat er over de betekenis van cultuur geen consensus bestaat binnen de wetenschappelijke literatuur.

Verschillende definiëringen leiden tot verscheidene benaderingen op cultuur. Een belangrijk onderscheid in het kader van hulpverlening is de statische benadering dan wel een dynamische benadering op cultuur. In een statische benadering zal cultuur terug gebracht worden naar een onveranderlijk geheel aan waarden, normen en gedragingen gestuurd door tradities en gewoontes die generaties aan elkaar overdragen (Hoffer, 2016; Sierens, 2007). In een dynamische benadering ligt de klemtoon op het veranderlijk karakter van cultuur. Cultuur is een proces van betekenisgeving dat tot stand komt in de gegeven maatschappelijke context en door sociale interactie geconstrueerd wordt (Hoffer, 2016; Sierens, 2007). Shadid (1998) stelt vast dat cultuur dynamisch is omdat ze wordt gemaakt en aangepast in communicatie. In deze thesis zal worden onderzocht wat de percepties van enkele sociaal werkers zijn en volgens welke benadering, statisch of dynamisch, zij naar cultuur kijken. Er zal worden onderzocht in welke situaties deze benaderingen aan bod komen. Deze twee perspectieven op het concept cultuur worden doorgelicht en afgetoetst met de percepties die hulpverleners hebben over het begrip cultuur en over de rol van culturele aspecten binnen het hulpverleningsproces.

Als we kijken naar de context van een hulpverleningsrelatie, bestaan er uiteraard ook percepties en interpretaties over het cultuurbegrip, de visie erover en de omgang. Gezien de toenemende diversifiëring van de maatschappij, is het belangrijk stil te staan bij vraagstukken omtrent een

hulpverlening die culturele aspecten in rekening brengt. In hun longitudinaal onderzoek naar ervaringen van cliënten ten aanzien van het effect van ras, etniciteit en cultuur binnen hulpverlening, stellen Dilworth-Anderson, Williams, en Gibson (2002) vast dat de aanname dat cultuur, in zijn brede context, een effect heeft op hulpverleningservaringen kan worden bevestigd. De ervaring van 'het verschil' binnen de hulpverleningsrelatie die zich afspeelt met een hulpvrager die een andere herkomst heeft, wordt besproken in het onderzoek naar gekleurde armoede door Van Robaeys en Driessens (2011). Het gaat om verschil in taal en communicatiestijlen en verschil op vlak van normen en waarden, waarbij cultuur en gender ook een rol spelen (Van Robaeys & Driessens, 2011). Hoe er wordt omgegaan met deze verschillen is afhankelijk van een dynamische of een statische visie op cultuur. Dit bevestigen Piessens, Sinnaeve, en Suijs (2004) in hun bepleiting voor een interculturaliseringsperspectief. Een hulpverlening omhelst een relatie tussen de hulpverlener en hulpvrager. Deze relatie betekent niet alleen dat de achtergrond van de cliënt, maar ook die van de sociaal werker moet worden betrokken. Het gaat niet meer om de vraag naar het vreemd of opvallend zijn van 'de ander', de cliënt, maar wel over de vraag naar verschillen en overeenkomsten tussen deelnemers, cliënt en hulpverlener (Bartels, 2002).

In het voorgaande weerklinkt een sterke kreet naar aandacht voor cultuurverschillen in de hulpverleningsrelatie. Vanuit inzichten uit de literatuur en vragen die zich in de praktijk van hulpverleners voordoen, zal in deze studie een antwoord worden gezocht op de volgende vraag:

Op welke manier percipiëren sociaal werkers werkzaam in OCMW Antwerpen het begrip cultuur met betrekking tot de hulpverleningsrelatie met hun cliënteel?

Volgende deelvragen zullen eveneens onderzocht worden ter vervolledigen van deze hoofdvraag:

- In welke mate gaan sociaal werkers uit van een dynamische of een statische visie op cultuur?
- Wat is het verband tussen een statische benadering van cultuur en de nadruk op cultuurverschillen?

Dit onderzoek vertrekt vanuit een constructivistisch perspectief aangezien het zal gaan om belevingen van respondenten over het onderzoeksthema (Morris, 2006). Om de percepties en het bewustzijn van hulpverleners over het cultuurbegrip binnen hun begeleiding te onderzoeken zal in een eerste fase een grondige literatuurstudie worden uitgevoerd. Deze literatuurstudie bestaat uit een tweedelig theoretisch kader. In een eerste luik komen de mogelijke conceptdefiniëringen en de verschillende benaderingen op cultuur aan bod. Het tweede luik van de literatuurstudie gaat over het denken en handelen van hulpverleners in hun omgang met cliënten en de cultuur van cliënten. De tweede fase van dit onderzoek betreft de verzameling van empirische gegevens, namelijk het aftoetsen van eventuele hypotheses die voortkomen uit de literatuurstudie met de werkelijkheid in de praktijk. De analyse van deze gegevens komen in een resultatengedeelte aan bod. Tot slot worden algemene bevindingen en aanbevelingen voor verder onderzoek gegeven in het besluit.

Deze masterproef zal uitgewerkt worden volgens een kwalitatieve onderzoeksmethode waarbij de gegevens worden verzameld via semi-gestructureerde interviews bij tien sociaal werkers tewerkgesteld bij OCMW Antwerpen. De toenemende diversifiëring van mensen is in steden zoals Antwerpen een duidelijk waar te nemen realiteit. In de stad Antwerpen wordt de diversiteit onder andere door de buurtmonitor van de stad aangetoond (Antwerpen, 2018a). Deze diversiteit maakt de stad Antwerpen tot een interessant onderzoeksgebied voor dit onderzoeksthema. De respondenten

zijn hoofzakelijk werkzaam op de dienst schuldhelpverlening voor Groot-Antwerpen. Verder zijn er twee maatschappelijk werkers ondervraagd die voor de sociale dienst werken in Merksem en Antwerpen-Noord. Deze regio's zijn ook interessant vanwege een populatie met verscheidene culturele achtergronden (Antwerpen, 2018a). De resultaten van deze interviews zullen worden teruggekoppeld naar de literatuurstudie. Op deze manier wordt getracht de realiteit met de wetenschappelijke literatuur samen in kaart te brengen om antwoorden te vinden op de onderzoeksvragen.

Literatuurstudie

Deze literatuurstudie beslaat twee luiken. Het ene behandelt literatuur die over cultuur gaat en dit concept ontleedt vanuit haar etymologie, de meest gebruikte definiëringen en verschillende visies over cultuur. In het tweede gedeelte worden percepties van de hulpverlener over cultuur nagegaan en zullen de dynamische en statische benadering op cultuur binnen een hulpverleningscontext worden uitgediept.

Cultuur

Etymologie en gebruik

Om te beginnen, ontleden we het concept 'cultuur' aan de hand van haar etymologie. Het woord 'cultuur' is afgeleid van het Latijnse woord 'colere' wat 'cultiveren' betekent (Eriksen, 2010; Hoffman, 2013). Vanuit 'colere' ontstond overigens ook het woord 'kolonie' (Eriksen, 2010). Het cultuurbegrip wordt eerst gebruikt in de biologie of agricultuur (Clycq, 2016). Dit lijkt niet onlogisch gezien de etymologische betekenis van het woord 'cultiveren'. Vanaf de 17^{de} en de 18^{de} komt de term ook voor in het Engels en Duits om op de menselijke ontwikkeling, verbondenheid en onderscheid te duiden. Cultuur gaat volgens de humanistische definitie over de ontwikkeling die mensen zouden moeten doorlopen om een moreel wezen te worden. Hiermee wordt verwezen naar kunstenaars en intellectuelen als verpersoonlijking van de hoogste vormen van cultuur. Daarnaast wijst de klassieke antropologische definitie van cultuur op het belang om mensen te begrijpen zonder te veroordelen en behoren 'groeps culturen' en het pluralistisch en relativistisch cultuurbegrip ook tot de woordenschat binnen deze discipline (Clycq, 2016). Globaal gezien wordt het concept cultuur in het dagelijks taalgebruik volgens Hoffman (2013) binnen twee contexten gebruikt: in de antropologische zin van het woord en daarnaast als een begrip binnen de kunstwereld.

Spencer-Oatey (2012) voegt nog een derde ontstaansgrond toe aan het cultuurconcept. Dit doet ze door de antropologische benadering op te delen in twee richtingen zodat ze op nog een derde betekenis uitkomt. Het feit dat antropologen problemen ondervinden bij de omschrijving van het cultuurconcept, vindt zijn verklaring in het verschillend gebruik ervan in de negentiende eeuw stelt deze onderzoekster. Een eerste definiëring volgens Matthew Arnolds brengt cultuur terug op artistieke uitingen en producten verwijzend naar hoge en lage, volkse culturen. Binnen deze definiëring heeft enkel een beperkte bevolkingslaag 'cultuur'. Dit leunt aan bij de betekenis van cultuur binnen de kunstwereld. De klassieke antropoloog Edward Tylor omschreef in een reactie hierop cultuur als een kwaliteit die bij ieder mens in alle sociale groepen voorkomt vanuit een sociaal-evolutionistische benadering. In een derde omschrijving tenslotte is cultuur als concept binnen de antropologie ontwikkeld in de twintigste eeuw door Franz Boas en zijn studenten. Het gebruik van zijn cultuurconcept bouwt verder op een concept van Johan Herder uit de achttiende eeuw. Boas benadrukt het unieke karakter van vele en gevarieerde culturen van verschillende mensen en samenlevingen (Spencer-Oatey, 2012). In deze verhandeling zal het cultuurconcept in haar antropologische betekenis gehanteerd worden.

Conceptafbakening: het probleem van definiëring

De antropologie heeft als studieobject de studie van volkeren en culturen. Cultuur is echter in de loop van de geschiedenis ook tot het voorwerp van onderzoek van andere vakdisciplines gaan horen zoals de sociologie, psychologie en linguïstiek. Er heerst zelfs een onderlinge strijd over de 'juiste' cultuuropvatting (Hoffman, 2013).

Eriksen (2010) stelt dat het cultuurconcept complex en gecontesteerd is binnen de antropologische discipline. Het definiëren van het cultuurconcept maakt antropologen nerveus, stelt ook Adam Kuper

(geciteerd in Eriksen, 2010) in zijn review over het cultuurconcept. De reden hiervoor ligt naast de contestatie van het cultuurbegrip, in het feit dat cultuur ook vanuit politieke stroming wordt gehandhaafd, binnen de identiteitspolitiek (Eriksen, 2010). Het is een abstract begrip in de persoonlijke beleving van mensen, terwijl het nochtans een aanwijsbaar begrip is in het alledaagse leven van mensen: cultuur zit in communicatie, arbeid en sociale activiteiten (Hoffman, 2013). Volgens Geertz (1973) schuilt het gevaar van culturele analyse in het verliezen van deze connectie met de politieke, economische, gestratificeerde realiteit waarin mensen leven en met biologische en fysiologische behoeftes die in de mens aanwezig zijn. Er is volgens hem geen reden om aan te nemen dat het conceptueel kader van een culturele interpretatie moeilijker te formuleren is dan pakweg een biologische formulering of een fysisch experiment. De enige beperking die hij ziet, is dat het formuleren van concepten gebaseerd is op geïnsinueerde theorieën bij gebrek aan het vermogen om deze vast te stellen (Geertz, 1973). Volgens Bartels (2002) wordt het cultuurconcept verondersteld als gekend. Er wordt nauwelijks of niet gecommuniceerd over de betekenis van 'cultuur' terwijl dit begrip een sleutelrol vervult in hulpverlening binnen de ervaren problematiek, in de probleemdefinitie en in de richting waarin oplossingen voor en omgang met deze problematiek worden gezocht (Bartels, 2002). Deze bevinding is opmerkelijk omdat er binnen sociale wetenschappen en in de media uitvoerig gediscussieerd wordt over de bruikbaarheid van de verschillende opvattingen van het begrip cultuur (Baumann, Van Praag, Roosens, Scheffer, Schnabel en Tennekes IN Bartels, 2002).

Concepten zoals 'samenleving' en 'cultuur' zijn volgens Eriksen (2010) problematischer dan ooit tevoren geworden in termen van de afbakening van het concept alsook in het gebruik ervan in het dagelijks leven. Dit door uitgebreide communicatienetwerken, talloze verhalen van migratie, handel, kapitaalinvesteringen en politiek die virtueel iedere grens doorkruisen (Eriksen, 2010). Keesing (1974) stelt dat we bij het ontleden van de lagen binnen de opvattingen over cultuur moeten opletten te stellen dat we eerst naar de menselijke natuur dienen te kijken. We hebben volgens hem geen simplistisch gestratificeerd model, maar een complex interactiemodel nodig (Keesing, 1974). Deze suggestie wordt later besproken in termen van een dynamische visie op cultuur die gebaseerd is op sociale interactie. Ook Geertz (1973) volgt dit idee: culturele analyse dient volgens hem naar een sociologische esthetiek te worden gebracht om de politieke en economische realiteiten en behoeftes het hoofd te bieden. Het gevaar van de culturele analyse schuilt er volgens hem namelijk in dat het contact met de politieke, economische en gelaagde realiteit verloren geraakt in de zoektocht naar dieperliggende betekenissen die in een betekenisvol kader geplaatst worden (Geertz, 1973).

Over het cultuurconcept zijn reeds vele discussies gevoerd, zowel binnen vakgebieden als in het alledaags leven van de mens. Dat het een belangrijke plaats heeft in het leven van de mens, kan door Geertz (1968), wiens cultuurconcept vaak geciteerd wordt, in volgend citaat worden bevestigd: *"Wat de mens voorstelt is betekenisloos zonder een expliciete verklaring van de cultuur waarbinnen hij deelneemt"* (Geertz, 1968, p. 2).

De interpretatie van cultuur

Het is duidelijk dat er een grote hoeveelheid aan beschrijvingen van het cultuurconcept bestaat. Het interpreteren en definiëren van cultuur is dan ook een moeilijke opdracht. Volgens Geertz (1968) is het moeilijk een algemene theorie te geven van culturele interpretatie omdat cultuur een concept is dat onderhevig is aan een 'thick description' (naar de term van Clyde Kluckhohn) (Geertz, 1968). Sierens (2007) stelt dat het cultuurbegrip een goede illustratie geeft van hoe sociale categorieën te creëren en betekenis te geven aan verschillen tussen mensen.

Kroeber en Kluckhohn trachten in de jaren 1950 uit het web aan definities 164 omschrijvingen te synthetiseren en kwamen zo uit op cultuur als *“de mogelijkheden (kunnen), noties en vormen van gedrag dat personen hebben bereikt als leden van de samenleving”* (IN: Eriksen, 2010). Keesing (1974) stelt dat deze holistische, humanistische kijk op cultuur te diffuus en allesomvattend is om tot analyse of interpretatie te komen.

Cultuur als concept heeft vele betekenissen, zoals reeds duidelijk is. Het probleem van definiëren is echter niet enkel een semantisch of conceptueel probleem, maar heeft ook betrekking op het gebruik van de term en de verwantschap aan politieke of ideologische agenda's stelt Spencer-Oatey (2012). Ze bundelt daarom een synthese en een reflectie van verschillende definiëringen van cultuur waarin betekenissen verschillen naargelang het accent en de eigenschappen waarop aandacht gevestigd wordt.¹ Hierin komt aan bod dat de Britse antropoloog Tyler de nadruk legt op een complex geheel van geloofsovertuiging, kunst, moraliteit etc., terwijl in de definiëring door Kroeber en Kluckhohn aandacht gevestigd wordt op de symbolische betekenis van bepaalde (gedrags)patronen. Schwartz legt dan weer de nadruk op aangeleerde ervaringen van individuen door groepen of individuen gekoppeld aan interpretaties die door generaties worden doorgegeven. Deze definitie vult Matsumoto aan: cultuur gaat volgens hem over een reeks attitudes, waarden, overtuigingen en gedragingen die door een groep mensen gedeeld wordt en overgedragen naar de volgende generatie, maar die wel per individu verschilt. Verder is cultuur door Hofstede beschreven als een collectieve programmering van de geest die de ene groep van de andere onderscheidt (geciteerd in Spencer-Oatey, 2012). Spencer-Oatey (2012) voegt ook een eigen definitie toe aan het lijstje: *“Culture is a fuzzy set of basic assumptions and values, orientations to life, beliefs, policies, procedures and behavioural conventions that are shared by a group of people, and that influence (but do not determine) each member's behaviour and his/her interpretations of the 'meaning' of other people's behaviour”* (Spencer-Oatey, 2012, p. 2).

Er heerst een algemene overeenstemming over de definiëring van het concept van cultuur: het gaat om een min of meer samenhangend geheel van betekenissen die nodig zijn om relaties met dingen en mensen in de realiteit betekenis te geven en te begrijpen. De vraag is: gaan we uit van de socialisatie van mensen waardoor mensen zich bestaande betekenisschema's eigen maken of leggen we de nadruk op mensen die zelf in staat zijn betekenissen te veranderen? (Clycq, 2016). Cultuur is als een ideale *body of competence* die verspreid wordt onder de bevolking, deels bewust ervaren door individuen. Cultuur wordt dan beschouwd als een systeem van gedeelde competenties in zijn brede ontwerp en diepere principes. Cultuur in deze zin is de theorie van wat voorgangers van een individu reeds weten, geloven en bedoelen. Het is een 'gevolgde code' of een gespeeld spel in de samenleving waarin het individu leeft (Keesing, 1974). Volgens deze opvatting is cultuur dus niet hetgeen een individu weet, denkt en voelt, maar 'wordt het individu geleefd'.

De begrippen 'intercultureel' en 'transcultureel' zijn niet te omschrijven wanneer we van een dynamisch cultuurbegrip uitgaan, maar ze zijn ontstaan vanuit een statisch cultuurbegrip stelt Bartels (2002). Cultuur is een voortdurend proces van betekenisgeving, dat in een door interactie plaatsvindt en processen van inter- en transculturalisering omhelst. Deze begrippen spelen een belangrijke rol in beleid, zorg en hulpverlening. Om aansluiting te zoeken bij deze begrippen, kunnen we onszelf de vraag stellen: *“hoe kan vanuit een dynamisch cultuurbegrip inter/transculturaliseren van hulpverlening en zorg worden opgevat?”* (Bartels, 2002, pp. 26-27). Op deze vraag bouwt deze masterproef verder. Het uitgangspunt van een statisch cultuurbegrip, geformuleerd in resultaten van culturele denktradities vormen een obstakel in de zoektocht naar een opvatting die wederzijdse beïnvloeding bevestigt (Bartels, 2002). Bartels (2002) gaat nog een stapje verder en stelt zich de vraag in hoeverre er sprake is van gelijkheid en gelijkwaardigheid in de wederzijdse beïnvloeding:

¹ Auteurs worden vermeld in het werk van Spencer-Oatey.

“Wie bepaalt wat gekruist moet worden in deze kruisbestuiving?” (Bartels, 2002, pp. 26-27).

Benaderingen van cultuur: statisch versus dynamisch

In het voorgaande wordt reeds duidelijk dat de definiëring van cultuur niet eenduidig herleid kan worden, maar gelaagd en gediversifieerd is. De meeste literatuur hanteert een opsplitsing van het cultuurconcept waarbij vaak twee of meer benaderingen, stromingen of visies ervan tegenover elkaar worden afgezet. Er heerst bijvoorbeeld de discussie of we cultuur als een publiek of een privaat model van de werkelijkheid dienen te beschouwen, of als een combinatie van beiden (Shadid, 1998). Verder kan cultuur subjectief of objectief worden opgevat, volgens stromingen (idealistisch, materialistisch, mentalistisch, behavioristisch, impressionistisch, positivistisch, etc.) worden opgedeeld, door patronen geleid of door de framing van de geest, etc. (Geertz, 1973). Een veelvoorkomende opdeling is die waarbij een statische, culturalistische benadering tegenover een dynamische, constructivistische benadering gezet wordt. In deze masterproef zullen de statische en de dynamische benadering van cultuur onder de loep worden genomen.

Statische benadering

Johan Gottfried Herder legde de grondslag van de culturalistische benadering: *“Herder spreekt van het genetische karakter van een volk dat overeenkomt met de geest (volksgeist) en de ziel (volksseele) van het volk”* (Hoffman, 2013, p. 31). Herder spreekt nog niet van cultuur, maar zijn ideeën over een homogeen volk vormen wel de basis voor het traditionele cultuurbegrip (Hoffman, 2013). Herder ging in 1776 reeds op zoek naar wat er gebeurt wanneer een oceaan aan mensen, tijden, culturen en landen in één gevoel of uitdrukking worden gegoten. Hij stelt dat dit samengaat met levensstijlen, gewoonten, wensen, eigenschappen, land en lucht en men uiteindelijk tot een gevoel van sympathie met een natie moet komen om al het voorgaande te verbinden. Culturen zijn volgens hem duidelijk te onderscheiden en gaan terug naar het volk. Cultuur en natie gaan hand in hand volgens deze man (Clycq, 2016).

Vanuit een culturalistische, statische visie bekeken valt elke cultuur samen met een gemeenschap. Binnen deze gemeenschap heerst een gedeelde cultuur die haar onderscheidt van andere gemeenschappen. Deze benadering komt vooral aan bod in alledaagse gesprekken, de media, overheidsbeleid en politieke propaganda (Keesing, 1974). Cultuur is een onveranderlijk geheel van normen, waarden en gedragingen van een groep mensen. Het is een geheel waartoe duidelijke grenzen behoren, wat kan botsen met andere cultuurgehelen. Culturele verschillen worden vanuit deze visie gezien als oorzaak van maatschappelijke problemen (Sierens, 2007). *“Door deze idee vallen culturele normen, waarden en praktijken, culturele identificaties van individuen en een bepaalde culturele groep allemaal samen in het begrip cultuur”* (Baumann geciteerd in Tempelman, 1999, p. 3). Het is een benadering die voor een verarming van de mogelijke betekenissen van dit begrip zorgt, volgens Tempelman (1999): *“De culturalistische benadering herleidt alle culturele complexiteit tot één simpele vergelijking: cultuur = bepaald stelsel van waarden en praktijken = cultureel bewustzijn en collectieve actie = gemeenschap = natuur”* (Tempelman, 1999, p. 4). Volgens een culturalistische benadering wordt cultuur en culturele identiteit bekeken volgens essentialisme, primordialisme en reductionisme (Tempelman, 1999). *“Cultuur wordt gezien als een objectieve realiteit en de mens als een product van zijn cultuur”*, stelt (Bartels, 2002, p. 16). Het is de eenvoud van deze benadering waardoor dit cultuurbegrip populair is in het alledaagse publieke leven.

van Dijk (1989) en Bartels (2002) schrijven beiden over een statische cultuurbenadering in verhouding tot migratie. Bartels (2002) duidt dat etnische identiteit en cultuur in een statische

benadering al gauw aan elkaar worden gekoppeld. Cultuur is een absoluut begrip dat wordt gebonden aan voortbestaan en uniciteit en datgene wat de existentie van mensen bepaalt. Recht op bescherming van deze eigen cultuur roept distantie op en verhindert het zoeken naar overeenstemming (Bartels, 2002). Cultuur in het kader van identiteit gaat om de koppeling van identiteit aan cultuur, namelijk 'etnische identiteit'. Het gaat dan niet om cultuur die mensen deelden voor migratie volgens Bartels (2002), maar om enkele cultuurtrekken waarmee mensen zich in deze maatschappij, na migratie, onderscheiden van andere etnische of nationale groepen. Deze groepen zijn dan gebaseerd op religie, taal, familiepatronen of verwantschap. De conclusie hierover luidt dat etnische identiteit en cultuur niet hetzelfde zijn. van Dijk (1989) spreekt over culturaliseren: *"het gedrag van de migrant wordt herleid tot zijn traditionele cultuur. [...] De diagnose is cultuurverschil; het recept cultuurbekendheid"* (van Dijk, 1989, p. 134). Cultuur betekent traditie, cultuur van migranten is een replica van cultuur in het land van herkomst. Alles tezamen is het uitgangspunt een statisch cultuurbegrip (van Dijk, 1989). Verder geeft Bartels (2002) aan dat, indien culturele achtergrond van groepen mensen al te typeren zou zijn vanuit dergelijke categoriekekenmerken, het bezwaar nog bestaat dat verandering niet wordt opgenomen in deze visie. Het is in de dynamische benadering op cultuur dat dit kenmerk (verandering) wordt opgenomen als perspectief op cultuur (Bartels, 2002).

Dynamische benadering

Cultuur volgens de dynamische, constructivistische benadering heeft daarentegen geen afgebakende inhoud. *"Culturele normen, waarden en praktijken zijn veeleer het veranderlijke en onoverzichtelijke resultaat van voortdurende processen van sociale interactie en definitie"* (Tempelman, 1999, p. 4). Of zoals van Dijk (1989) stelt: *"De aandacht verschuift van de cultuur van de migrant naar het bijzondere van het individu en zijn systeem"* (van Dijk, 1989, p. 132). Deze benadering maakt het mogelijk dat culturele identiteit geproblematiseerd kan worden en niet als vanzelfsprekend wordt gezien. Iedere definitie of vorm van cultuur is afhankelijk van haar context en onder invloed van voortdurende processen van strategische constructie stelt Tempelman (1999). Cultuur is met andere woorden een proces van (re)constructie via sociale interactie, zoals Sierens (2007) ook bevestigt. In haar dynamische betekenis is cultuur veranderlijk omdat het individu de keuzevrijheid heeft om te handelen en dus zelf vorm te geven aan zijn of haar cultuur (Hoffer, 2016). Een dynamische benadering verworpt begrippen zoals essentialisme, primordialisme en reductionalisme. Cultuur en culturele identiteit kunnen beter begrepen worden als situationele en instrumentele producten van politieke constructie (Tempelman, 1999).

De verschuiving van een statische naar een dynamische cultuurbenadering wordt duidelijk in haar uitingvorm volgens Bartels (2002) : normen en waarden zijn verschoven naar een proces dat er aan ten grondslag ligt, namelijk een proces van betekenisgeving. In dit actieve proces is verandering opgenomen waarmee onderlinge verhoudingen tussen mensen duidelijk worden en machtsuitoefening zichtbaar wordt. (Bartels, 2002) van Dijk (1989) verbaast zich er over dat de er in de literatuur over gezondheidszorg aan migranten een stagnering is en men blijft steken in een visie waarin het statisch cultuurbegrip overheerst. Des te meer omdat er in de discussie over etniciteit en identiteitsontwikkeling al een jarenlange situationele en dynamische interpretatie van cultuur wordt naar voor geschoven. Met een situationele visie wijst hij op de relatie van cultuur tot de maatschappelijke context waarin deze geproduceerd wordt en vorm krijgt (van Dijk, 1989). *"In deze laatste visie is cultuur een model voor en van de realiteit , een beeld van de mens, zijn omgeving en onderlinge relatie die als blauwdruk voor het handelen fungeert"* (van Dijk, 1989, p. 140).

Geertz (1973) stelt een open benadering van cultuur voor, die een synthese is van de statische en dynamische visie. De leefwereld van mensen wordt in deze benadering bepaald door zes factoren. Ten eerste heeft een persoon haar of zijn eigen specifieke karakter. Het geslacht en de opvoeding van een persoon vormen een tweede invloed op hoe het individu denkt en voelt. Ten derde speelt ook de leeftijd een rol. Jongeren staan immers anders in het leven dan oudere mensen. De gevolgde opleiding en daaraan gekoppelde sociaaleconomische positie die individuen bekleden vormen samen een vierde beïnvloedende factor. Op plaats vijf worden cultuur of subculturen in rekening gebracht. Tot slot vormt ook de levensbeschouwing een bepalende factor van het denken, voelen en handelen van een individu (Geertz, 1973; Hoffer, 2016).

In het voorgaande kwamen benaderingen op cultuur aan bod, met een specifieke nadruk op het statisch of dynamische karakter dat aan cultuur kan worden toegeschreven. In een volgend luik van de literatuurstudie zullen benaderingen omtrent cultuur en cultuurverschillen binnen een sociaal werkcontext uitgelijnd worden.

Sociaal werk en cultuur

Het belang van aandacht voor cultuur en verschil in de hulpverleningscontext

Cultuur wordt door het subjectieve individu ingevuld als een objectieve realiteit. Hierdoor kan die cultuurbepaaldheid verschillend uitpakken voor ieder individu en dit is de realiteit voor hulpverleners. Menselijk gedrag is cultuurproductie: *“Juist voor interculturele hulpverlening is dat laatst genoemde inzicht essentieel”* (Bartels, 2002, p. 16).

Cultureel bewustzijn en culturele competenties moeten bij de sociaal werkers van de toekomst worden aangewakkerd, stellen Hall en Rammell (2017). Zij deden onderzoek naar de ervaringen van praktijkwerkers in het werken met cliënten vanuit een sensitieve houding ten aanzien van ras en etniciteit. Hierbij vertrekken ze vanuit de kernwaarden van de ‘National Association of Social Workers’ (NASW): sociale rechtvaardigheid, zelfrespect en waardigheid van een persoon waarbij cultuur in haar bredere betekenis aan bod komt. NASW (2015) stelt namelijk dat bij sociaal werkers naar kennis en gevoeligheid voor individuele verschillen en cultureel-etnische diversiteit gekeken moet worden. Het benoemen van culturele verschillen naar anderen toe, vertrekt vanuit het bewustzijn en de zelfkennis van de sociaal werker zelf, stellen Hall en Rammell (2017): *“As social workers strive to increase cultural competence, the awareness of self becomes a vital component”* (Hall & Rammell, 2017, p. 679). Daarbij zal de sociaal werker zich comfortabeler voelen in discussies over ras en etniciteit wanneer hij of zij investeert in kennis over diversiteit (Hall & Rammell, 2017). Dat er meer aandacht voor culturele diversiteit in een cliëntpopulatie moet zijn, bevestigen ook Knipscheer en Kleber (2005). Zij voerden onderzoek naar de samenhang van gezondheidsproblemen met culturele verschillen in de patiëntenpopulatie van de reguliere geestelijke gezondheidszorg. Volgens hen is culturele sensitiviteit en empathie van cruciaal belang, naast praktische begeleiding zoals administratieve ondersteuning en hulp in bepaalde socio-economische situaties, zowel in het kader van migratie-ervaringen als de maatschappelijke verbreding van de zorg (Knipscheer & Kleber, 2005). van Dijk (1989) verwijst naar culturele sensitiviteit in het kader van professionaliteit: *“Het afstemmen van de hulpverlening op de allochtone hulpvrager is dan vooral een kwestie van professionaliteit”* (van Dijk, 1989, p. 132).

De aandacht in hulpverlening gaat zodanig uit naar cultuurverschillen, die stevast als fundamenteel en storend voor de hulpverlening voorkomen. Weinig aandacht gaat uit naar de grote mate van heterogeniteit binnen en tussen andere culturen. Cultuur gaat zich al snel verenigen tot versimpelde cultuurpatronen, tot een aantal 'sleutelelementen', zoals bijvoorbeeld: religieuze voorschriften, man-vrouw-rolpatronen en opvattingen over ziekte en ziektegedrag (van Dijk, 1989). Dit (geconstrueerde) verschil, een verschillende culturele achtergrond of verschillende culturele identiteit impliceert dat mensen werkelijkheidsbeelden gaan hanteren waarop ze zich baseren om hulpverlening en daaraan gekoppelde problemen te definiëren. Het wordt problematisch als die verschillen niet complementair, maar tegengesteld zijn (Bartels, 2002). Intercultureel heeft te maken met een hulpverleningssituatie waarin een hulpverlener en cliënt een verschillende culturele achtergrond of identiteit hebben met als gevolg dat de hulpverlening, het zorgaanbod, de hulp -en zorgvraag, cultuurbepaald zijn. Intercultureel met betrekking tot hulpverlening en zorg wordt vooral opgevat als een inventariseren van knelpunten veroorzaakt door cultuurverschil en als het overbruggen daarvan (Bartels, 2002).

In de context van sociaal werk wordt door Alvarez-Hernandez en Choi (2017) benoemd als de groei, ontwikkeling en als de uitdrukking van het wereldbeeld van een cliëntsysteem dat tot uiting komt in interactie met de biopsychosociale en spirituele omgevingen. In de praktijk worden sociaal werkers dagelijks met cultuurverschillen geconfronteerd waarbij waarden in conflict staan. Hier op een juiste manier mee omspringen, genereert volgens Healy (2007) de vraag: *'Wanneer is anders gewoon anders en wanneer is anders fout?'* (Donaldson geciteerd in Healy, 2007, p. 13). In haar onderzoek gaat het over ethische keuzes maken en in hoeverre er rekening dient te worden gehouden met cultuur of niet. Garran and Rozas (geciteerd in Hall & Rammell, 2017) stellen dat sociaal werkers in staat moeten zijn om te gaan met *"mensen van allerlei culturen, talen, klassen, rassen, etnische achtergronden, religies, en andere diversiteitsfactoren"* (Hall & Rammell, 2017).

In de studie van Dilworth-Anderson et al. (2002) over ras, etniciteit en culturele kwesties in de hulpverlening wordt de aanname dat cultuur een effect heeft op hulpverleningservaringen bevestigd. Deze culturele effecten gaan over culturele waarden, normen, percepties en betekenissen. Om deze culturele effecten in rekening te brengen in de hulpverlening raden de onderzoekers aan gebruik te maken van bepaalde kaders zoals symbolische interactie, sociaal constructivisme en het gebruik van antropologische benaderingen die cultureel-historische achtergrond alsook sociaal-politieke voorwaarden in rekening brengen (Dilworth-Anderson et al., 2002). Zij besteden dus vooral aandacht aan theoretische kaders. Ook Hoffer (2016) bevestigt dat cultuur een invloed heeft op de percepties van hulpverleners en dat culturele achtergrond zowel overschat als onderschat wordt.

Van Robaeyns en Driessens (2011) trachten een zicht te krijgen op de houdingen, interpretatiekaders en handelingsprincipes die sociaal werkers hanteren in de hulpverleningsrelaties met cliënten in armoede van een vreemde herkomst. In hun studie naar gekleurde armoede en hulpverlening worden ervaringen van zowel cliënten als sociaal werkers weergegeven vanuit het institutioneel kader van CAW en OCMW in Antwerpen. De vraag hoe de sociaal werker omgaat met cultuurverschillen speelt in het onderzoek een belangrijke rol. Er wordt verwezen naar verschil aan de hand van taal, communicatie en normen en waarden zoals bijvoorbeeld gendernormen. Er wordt expliciet naar cultuur verwezen wanneer sociaal werkers de moeilijk overbrugbare kloof aanduiden tussen de hulpverleningsorganisatie en de leefwereld van de cliënt. Ondanks de focus op armoede en gekleurde armoede van dit onderzoek, dragen sociaal werkers de rol van 'cultuur' hoger in het vaandel dan die van armoede in de hulpverleningsrelatie (Van Robaeyns & Driessens, 2011).

Percepties en perspectieven op cultuur in sociaal werk

De beperking van een statische visie op cultuur in een hulpverleningssituatie schuilt erin dat het begrip cultuur door de hulpverlener ten opzichte van de cliënt wordt gedefinieerd. Dit betekent dat de cliënt als vreemd en opvallend wordt gemaakt, terwijl de hulpverleningsrelatie uit het gezichtsveld verdwijnt. Wanneer we uitgaan van een hulpverleningsrelatie, dient ook de achtergrond van de hulpverlener betrokken te worden. Dan gaat het ook niet meer om de vraag naar het vreemd opvallende van 'de ander', maar om de vraag naar verschillen en overeenkomsten tussen de deelnemers, cliënt en sociaal werker. Bartels (2002) suggereert te kijken naar de culturele achtergrond van hulpverleners, maar stelt zich de vraag hoe deze in kaart te brengen: *"Is dat een Nederlandse of westerse achtergrond en wat houdt dat dan in? Of gaat het meer om de beroepsoriëntatie waarin professionaliteit de belangrijkste determinant is?"* (Bartels, 2002, p. 18).

Het denken over culturele verschillen speelt een belangrijke rol voor ervaringen en belevingen van een sociaal werker. Het is volgens Furman (geciteerd in Hall & Rammell, 2017) belangrijk dat sociaal werkers verschillen kunnen toekennen tussen groepen en dat ze zich vanuit hun eigen culturele denken bewust worden van gedragingen die dit veroorzaakt. Bewustzijn van mogelijke persoonlijke vooroordelen en perspectieven en daarbij de acceptatie dat er vooroordelen zijn, kunnen zorgen voor meer effectiviteit van sociaal werkers in het werken met cliënten die van een verschillende etnische en raciale achtergrond zijn dan de eigen achtergrond (Sue and Sue geciteerd in Hall & Rammell, 2017).

Over de omgang met cultuur in de hulpverlening worden drie perspectieven gehanteerd volgens Van Robaeyns en Driessens (2011). Ten eerste wordt cultuur volgens een universalistische benadering gehanteerd waarbij het principe van 'gelijke behandeling' naar voor gebracht wordt. De rol of het belang van cultuur wordt in deze benadering gerelativeerd. In een tweede benadering is cultuur wel relevant en beïnvloedt dit wel degelijk de inhoud van de hulpverleningsrelatie. Die bepaaldheid van de hulpverleningsrelatie kan zowel als belemmering gezien worden als opbouwend. Dialoog wordt opgeworpen als een goede manier om met cultuur om te gaan en wordt ingezet om hulpverleningsdoelstellingen te verwezenlijken, ook al wordt er aan die doelstellingen zelf niet gesleuteld. Tot slot wordt cultuur instrumenteel ingezet om tot verandering te komen of om vertrouwen op te bouwen. Cultuur kan dan bijvoorbeeld op een confronterende manier worden ingezet om vooruit te komen in het hulpverleningsproces (Van Robaeyns & Driessens, 2011).

In het kader van globalisering en multiculturaliteit in de praktijk van het sociaal werk, is het debat omtrent universalisme en relativisme erg relevant. Een verklaring van de beide begrippen wordt duidelijk binnen de mensenrechtenbenadering. Vanuit een universalistisch perspectief deelt ieder mens dezelfde rechten en heeft cultuur geen invloed op de geldende morele regels en rechten (Healy, 2007). Universalisten zullen mensenrechten als morele rechten beschouwen die voor iedereen gelden en voor niemand ontzien kunnen worden (Cranston; Renteln geciteerd in Katiuzhinsky & Okech, 2012). Daartegenover staat het cultureel relativistisch perspectief waarbij cultuur een vertrekpunt vormt om over morele regels en rechten te oordelen (Healy, 2007). Het is volgens relativisten de vraag of universele rechten mogelijk zijn omdat de wereld bestaat uit diverse culturele contexten (Etinski geciteerd in Katiuzhinsky & Okech, 2012). Daartussen bevinden zich verschillende posities die het belang van cultuur en culturele tradities al dan niet in beschouwing nemen. Beide perspectieven kunnen de sociaal werker aantrekken. De National Association of Social Workers (NASW) pleit ervoor dat sociaal werkers culturele competenties verwerven terwijl aan de andere kant in verschillende landen een aantal fundamentele basiswaarden vastgelegd en nagevolgd worden (Healy, 2007).

Voor sociaal werkers is respect voor cultuur, vooral om morele redenen als voor de effectiviteit van de praktijk, een interessant perspectief waardoor er dus meer naar cultureel relativisme geneigd zou kunnen worden. In die mate wordt cultuur gerespecteerd dat culturele praktijken zoals bijvoorbeeld vrouwenbesnijdenis vanuit dit oogpunt wordt aanvaard. Dit maakt dat een relativistische positie flexibel kan zijn, maar aan de andere kant ook heel star omdat het geen aandacht heeft voor mogelijke schending van mensenrechten. Een extreme cultuur-relativist benadert waarden als vaststaand en negeert de veranderlijke aard van culturele waarden (Healy, 2007). Dit sluit aan bij de statische benadering op cultuur. Rao (geciteerd in Healy, 2007) bevestigt dit door te stellen dat: *"Cultures are dynamic and can be defined as 'a series of constantly contested and negotiated social practices whose meanings are influenced by the power and status of their interpreters and participants'"* (Rao geciteerd in Healy, 2007, p. 23). Volgens Healy (2007) zullen sociaal werkers zichzelf op het continuüm tussen universalisme en relativisme bewegen afhankelijk van iedere specifieke situatie. Het probleem volgens Davis (2008) is dat we culturele verschillen gaan onderwaarderen. Zelfs in een multiculturele wereld, zullen we toch in anderen een universaliteit aan verwachtingen en gedragingen verwachten. We projecteren onszelf als het ware op de andere.

In het kader van hun onderzoek over mensenrechten en de universele toepasbaarheid ervan stellen Katiuzhinsky en Okech (2012) dat cultuur als belangrijk aspect in een mensenleven belangrijk is voor mensen om zich verbonden te voelen met anderen. Niettegenstaande dient het veranderlijke aspect van cultuur niet over het hoofd te worden gezien: cultuur is vloeibaar en veranderlijk, net zoals mensen. Daarom zouden lokale wetten zowel individuele als gemeenschappelijke vrijheden tot verandering moeten verankeren (Katiuzhinsky & Okech, 2012).

Interculturaliteit en een dynamische benadering

Uit het voorgaande kunnen we met de woorden van Bartels (2002) concluderen dat cultuur niet alleen een dynamisch proces van betekenisgeving is, maar ook één van twist, geschil en wedijver. De praktijk laat zien dat het cultuurbegrip als technisch instrumenteel wordt ingevuld: vooral door kennis te verwerven over de kenmerken van de andere cultuur. In die beschrijving komt meestal geen verandering in betekenis door interactie voor. Ook de expressieve dimensie wordt niet meegenomen, terwijl datgene wat de cliënt wil communiceren, de achterliggende gedachten, in de hulpverlening essentieel kan zijn om tot een gemeenschappelijke definitie van de situatie te komen (Bartels, 2002). Wanneer een statische visie op cultuur in de hulpverlening wordt toegepast, wordt het mogelijk om een technisch professioneel model te hanteren: *"Culturele verschillen zijn dan vooral op te lossen met technisch inhoudelijke middelen zoals de tolkentelefoon, handboeken en gesprekst rainingen. Veranderingen in de organisatie van de hulpverlening zoals protocolliseren, standaardiseren, uniformeren, zijn vanuit deze opvatting van cultuur goed mogelijk"* (Bartels, 2002, pp. 24-25).

Interculturele hulpverlening betekent een zoektocht naar het gelijktijdig plaatsvinden van continuïteit en verandering. Het gaat niet om tegenstellingen, maar om voorwaarden. *"Continuïteit is voorwaarde voor verandering en verandering is een voorwaarde om continuïteit te kunnen blijven ervaren/meenemen"* (Bartels, 2002, pp. 31-32). Elke verandering of nieuwe situatie vraagt een herdefiniëren om tot continuïteit te komen, wat noodzakelijk is om verandering te bewerkstelligen. Dit betekent bijgevolg dat niet alleen verandering, maar ook continuïteit een sociale constructie is. Argumenten zoals 'respect voor de eigen cultuur' of 'de eigen cultuur behoort tot het privéterrein' die in de strijd worden gegooid bij debatten rond interculturaliteit, geven de hulpverlener de mogelijkheid om met een grote boog om verschillen heen te lopen, stelt Bartels (2002). Dit is niet in lijn met de invulling van interculturele hulpverlening in diens visie. In de samenleving worden

culturele verschillen regelmatig gehanteerd om grenzen te trekken. In een hulpverleningssituatie dienen deze grenzen net overschreden te worden. Gelijkwaardigheid en democratie krijgen pas betekenis als de inbreng van cliënten wordt geïmplementeerd. *“Het uitgangspunt voor hulpverlening is immers interactie en dat impliceert cultuurproductie”* (Bartels, 2002, p. 31).

In de definiëring van cultuur ligt de focus nog vaak op gehele etnische, nationale groepen, zonder rekening te houden met subculturele verschillen die in deze samenlevingen bestaan. Eveneens gaat de aandacht voorbij aan intergroepsprocessen die zich voordoen binnen interculturele ontmoetingen. Hierdoor wordt cultuur binnen ontmoetingen alsook binnen een hulpverlenende context maar al te snel gegeneraliseerd en wordt een statische visie op cultuur gegenereerd (Shadid, 1998). In literatuur over interculturele communicatie en interculturalisering wordt het belang van een dynamische cultuurbenadering in hulpverleningsrelatie benadrukt, zoals hieronder zal worden uitgelegd.

Benaderen we het cultuurconcept binnen een hulpverleningscontext, dan duikt het begrip ‘interculturele communicatie’ al snel op. Dit begrip kan dus best even geduid worden. Waarvoor interculturele communicatie staat, kan pas begrepen worden wanneer het cultuurbegrip aan een analyse wordt onderworpen, zoals in het voorgaande werd gedaan. Dit stelt ook Munteanu (2016) in haar werk over interculturele communicatie. Er heerst namelijk de idee dat het cultuurverschil een wezenlijk knelpunt kan vormen voor de effectiviteit van de communicatie (Shadid, 1998). Volgens Sierens (2007) situeert interculturele communicatie zich op het niveau van individuen die met elkaar in interactie treden en vanuit hun verschillende culturele achtergronden visies scherp gaan stellen of soms tot iets gemeenschappelijks komen.

Naast interculturele gespreksvoering vestigen onderzoekers ook hun aandacht op interculturalisering in de hulpverlening. Aandacht besteden aan culturaliteit in het algemeen welzijnswerk, kan volgens twee perspectieven volgens Piessens et al. (2004): een toegankelijkheidsperspectief en een interculturaliseringsperspectief. De term ‘interculturalisering’ wordt in het algemeen welzijnswerk volgens Piessens et al. (2004) vaak gereduceerd tot het bieden van een gelijke toegang voor etnisch-culturele minderheden en minderheden waaraan een specifieke culturele groepsidentiteit wordt toegeschreven. In dit toegankelijkheidsperspectief schuilt het gevaar dat cliënten onderverdeeld worden ‘in afgebakende groepen met specifieke kenmerken’ en ze gedefinieerd worden met statische en essentialistische kenmerken (Piessens et al., 2004). Dit perspectief wordt door de auteurs geproblematiseerd omdat het nadruk legt op een waardenbeleving die eigen is aan afgebakende groepen, afwijkt van de waardenbeleving van de hulpverlener en bijgevolg de mogelijkheid tot tweerichtingsverkeer verstoort. Dit gebeurt door gedrag van de andere partij te interpreteren in vooraf bepaalde onveranderbare categorieën. Samengevat heeft dit perspectief een primaire gerichtheid op drempels voor specifieke doelgroepen (Piessens et al., 2004). Dit toegankelijkheidsperspectief omvat de valkuil een statische benadering op cultuur voort te brengen in het welzijnswerk: *“Door te denken vanuit categorieën en doelgroepen komt men haast onvermijdelijk terecht in eerder statische invullingen van cultuur en identiteit en in het benadrukken van verschillen tussen cliënten en doelgroepen onderling en verschillen tussen hulpverlening en cliënten”* (Piessens et al., 2004, p. 5). De doelgroepenbenadering van het toegankelijkheidsperspectief legt een grote nadruk op ‘het verschil’ en vat dit samen in objectieve kenmerken zoals geslacht, etniciteit e.a. Vanuit deze objectiveerbare verschillen is de neiging groot om daar ook gedragsvormen, opvattingen en meningen aan te koppelen. Deze kenmerken worden vastgemaakt aan een statische en essentialistische invulling van cultuur: cultuur is een onveranderlijk en homogeen wezenskenmerk van een individu (Piessens et al., 2004).

Een alternatief perspectief hierop is het interculturaliseringsperspectief. In een meer open interpretatie van culturalisering wordt de toenemende diversifiëring van onze samenleving niet uitsluitend bij 'de Ander' gelegd, maar situeert deze zich bij ieder individu stellen Piessens et al. (2004). Verschillende gedragspatronen, interactiemogelijkheden en waardenbelevingen vormen een individu. Een individu is niet enkel verbonden aan één afgebakende groep, maar is deel van meerdere groepen. In elke groep heerst bovendien een dergelijke variatie onder de afzonderlijke leden waardoor we evenveel kunnen verschillen van mensen uit dezelfde culturele groep als overeenkomsten vinden met mensen uit een andere culturele groep (Piessens et al., 2004). Piessens et al. (2004) bepleiten een reflectie over de culturele dimensie in de hulpverlening vanuit een actieve en dynamische invulling van cultuur. Een actieve benadering betekent dat betekenissen voortdurend in evolutie zijn. Dat betekent bijvoorbeeld dat iedere hulpverlener anders omgaat met verschillen. Het uitgangspunt voor interculturalisering is volgens de onderzoekers de focus verleggen van de feitelijke diversiteit naar de manier waarop welzijnswerkers en cliënten met die diversiteit omgaan (Piessens et al., 2004). Een dynamische benadering betekent volgens (Piessens et al., 2004; Shadid, 1998) een verschuiving van aandacht naar kleine veranderende betekenisprocessen in de dagelijkse omgang. In die dagelijkse interacties geven mensen aan wat echt belangrijk is voor hen en schuilt dus ook cultuur als dynamisch gegeven. Piessens et al. (2004) vervolgen dat deze interactie ervoor zorgt dat er in het begeleidingsproces betekenissen aan situaties worden gegeven, zowel door welzijnswerkers als door cliënten. Daardoor zijn verschillen en gelijkenissen ook voortdurend in verandering. (Piessens et al., 2004) De professionele hulpverlener krijgt de opgave om overeenkomsten, verschillen en tegenstellingen in een relatie te bevestigen, te overstijgen en te veranderen, volgens Bartels (2002). Dit betekent uiteraard dat ook de volkse traditie meegenomen moet worden wanneer we spreken over interculturaliteit en dat de hulpverlener en de cliënt met betrekking tot culturele verschillen een actieve rol krijgen toebedeeld (Bartels, 2002).

Vanuit het voorgaande lijkt deze literatuurstudie ons te vertellen dat een dynamische benadering op cultuur het meest wenselijk is, maar dat er gemakkelijk volgens statische kenmerken zou kunnen worden gedacht. Deze hypothese wordt aan de hand van empirisch onderzoek in vraag gesteld.

Methodologie

Deze thesis handelt over de percepties en attitudes van sociaal werkers over cultuur en cultuurverschillen in hun hulpverleningsrelaties. Om tot een antwoord te komen op de onderzoeksvraag die centraal staat in dit onderzoek, wordt gebruik gemaakt van een kwalitatieve onderzoeksmethode via de afname van semigestructureerde diepte-interviews. Het gaat dus om een constructivistisch onderzoek met een kwalitatieve onderzoeksmethode.

Constructivistisch onderzoek

In constructivistisch onderzoek wordt volgens Morris (2006) vertrokken vanuit een onderwerp, zonder een op voorhand vastliggende vraag en hypothesis die vanuit oorzakelijkheid en correlatie vertrekt. De doelstelling betreft waardevolle data te verzamelen over een probleem of een kwestie in zijn context en heeft dus niet meteen als doelstelling onderzoeksresultaten te verzamelen die veralgemeend kunnen worden naar andere contexten (Morris, 2006). Bij kwaliteitsvol constructivistisch onderzoek is de data uniek naar de tijd en de plaats waarin het zich situeert en start de onderzoeker vanuit een onderwerp met de constructies en percepties hierover in een specifieke context (Raeymaeckers, 2016). In dit geval worden data verzameld van respondenten in de stedelijke context van Antwerpen waar een grote culturele diversiteit zich huisvest. 'Consumenten' van het onderzoek maken een eigen oordeel over de validiteit van de bevindingen en hun toepasbaarheid op andere settings (Morris, 2006). In de eerste plaats is er rond een algemene onderzoeksvraag binnen het thema cultuur en cultuurverschillen naar literatuur gezocht. Aan de hand van interviews werd dit thema vervolgens verder geëxploreerd. Dit leidde tot het hoofdstuk van resultaten. In dit resultaatengedeelte werden nieuwe inzichten gegenereerd die verder bouwen op de inzichten verkregen door de literatuurstudie. Deze opbouw wijst ook op het constructivistisch karakter van het onderzoek.

Definitie semigestructureerd interview

De toegepaste kwalitatieve onderzoeksmethode voor het veldwerk van dit onderzoek is het interview, meer bepaald het semigestructureerd interview.

Het kwalitatief interview heeft vier onderscheidende kenmerken van andere soorten interviews: flexibiliteit in aanpak, een non-directieve interviewstijl, interactie en een face-to-face karakter. In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van de meest voorkomende vorm, namelijk het semigestructureerd of gestandaardiseerd open interview. Door zich als interviewer voor te bereiden met een interviewleidraad, kunnen belangrijke onderwerpen van het onderzoeksthema aan bod komen en verdiept worden gedurende het interview. Een voordeel van deze vorm is voor de interviewer dat deze een leidraad heeft. Dit kan daarnaast ook het nadeel geven van een strakke afbakening wat het vrije en open karakter van het interview kan beperken. (Mortelmans, 2007)

Caseselectie en dataverzameling

Om naar de percepties van hulpverleners omtrent cultuur en cultuurverschillen te peilen, wordt eerst het onderzoeksgebied afgebakend. Het merendeel van de interviews zelf zullen voornamelijk plaatsvinden op een afdeling te Deurne bij sociaal werkers die op de dienst schuldhulpverlening werken. Deze dienst ontvangt inwoners van over heel de stad Antwerpen waardoor de diversiteit aan cliënten gegarandeerd wordt. Daarnaast wordt één interview in sociaal centrum Potvliet te Antwerpen-Noord en één interview in sociaal centrum Merksem afgelegd. De tien sociaal werkers

die aan dit onderzoek deelnemen, zijn werkzaam op verschillende diensten binnen OCMW Antwerpen. De functies gaan van intake in het kader van schuldhulpverlening, dossierbegeleiding van schuldhulpverlening naar maatschappelijk werk op de sociale dienst van de centra in Merksem en Antwerpen-Noord. Het gaat om tien vrouwelijke respondenten die in jaren werkervaring binnen het OCMW verschillen van tien maanden naar vierentwintig jaar. Ook tussen de respondenten kan er op vlak van culturele achtergrond gesteld worden dat deze divers is. Drie respondenten hebben ouders die afkomstig zijn van een ander land, maar enkele respondenten geven ook aan dat een cultureel verschil eveneens zichtbaar is omdat ze zelf niet afkomstig zijn van de stad Antwerpen.

Gezien dit onderzoek constructivistisch van aard is en zich richt op ervaringen en percepties van respondenten, zouden er in principe geen vragen vooraf hoeven te worden opgesteld. De interviewer meet zich de houding aan een onbeschreven blad te zijn en anticipeert op de respondent. Dit wil zeggen dat de interviews best doorgaan in een vertrouwde setting voor de respondenten. (Morris, 2006) Het is echter niet evident zonder richtsnoer aan een interview te beginnen en dus wordt een semigestructureerde leidraad van vragen gehanteerd. Deze leidraad werd door de onderzoeker zelf opgesteld en is terug te vinden in de bijlage. De leidraad volgt drie grote delen: een gedeelte waarin de kennismaking met de respondent aan bod komt, een gedeelte waarin de algemene opinie van de respondent over het begrip 'cultuur' bevraagd wordt en tot slot een gedeelte over de rol van cultuur in de sociaal werkcontext. Het open en flexibele karakter van de vragen laten de interviewer en de respondent toe hiervan af te wijken en garandeert de constructivistische methode.

Kwalitatieve data-analyse

Een kwalitatieve dataverzameling vereist een kwalitatieve analyse van de resultaten. Aan de geïnterviewden werd telkens de toestemming gevraagd tot opname van het gesprek. Deze opnames zijn in een volgende fase beluisterd, getranscribeerd en uitgeschreven volgens het verbatim-principe. Dit betekent dat een letterlijke weergave van de interviews zo goed mogelijk benaderd wordt. Zodra de interviews in uitgeschreven vorm beschikbaar zijn, kunnen de transcripten aan analyse onderworpen worden waarbij relevante informatie van onbruikbare informatie wordt gescheiden. De bruikbare data wordt beschreven (gecodeerd) en er worden verbindingen gelegd tussen verschillende delen van de data.

In dit onderzoek gebeurt de analyse op basis van de Grounded Theory benadering die stelt dat onderzoekers tot theorievorming komen aan de hand van de verzameling van empirische datagegevens door het cyclisch verzamelen van data en het cyclisch opbouwen van de analyse. Dit wil zeggen dat de data in de analyse voortdurend aan vergelijking onderworpen worden. (Mortelmans, 2007) Grounded Theory kan meerdere vormen aannemen. In deze thesis zal een interpretatieve of constructivistische vorm van Grounded Theory worden gehanteerd, zoals Charmaz (2006) deze onderscheidt. De interpretatie komt tot stand aan de hand van het associëren van concepten of patronen die terug komen in de data.

Ruwweg bestaat de analyse volgens de Grounded Theory uit drie fasen: open coderen, axiaal coderen en selectief coderen. Bij het open coderen worden de gegevens in kleinere gehelen opgedeeld en gelabeld. Soms komen deze codes dubbel voor, maar ze zijn nog niet met elkaar in verbinding gebracht. Deze koppeling gebeurt in de volgende fase van het axiaal coderen. Aan de hand van de open codes van fase één, kunnen concepten benoemd worden. In de laatste fase van

het selectief coderen worden deze concepten met elkaar in verbinding gebracht en ondergebracht in categorieën. In dit onderzoek gebeurt dit op basis van twee grote thema's: algemene percepties over cultuur en visies op cultuur (dynamisch of statisch). Deze thema's zijn op hun beurt onderverdeeld in diverse categorieën.

Analyse van de resultaten

In het resultatengedeelte wordt bekeken in hoeverre de verzamelde gegevens een antwoord kunnen bieden op de onderzoeksvraag: **“Op welke manier percipiëren sociaal werkers werkzaam in OCMW Antwerpen het begrip cultuur met betrekking tot de hulpverleningsrelatie met hun cliënteel?”** De resultaten worden gestaafd door citaten afkomstig uit de afgenomen interviews. De vertrouwelijkheid van de gegevens wordt gewaarborgd door het anonieme karakter van de citaten. In de OCMW-context worden cliënten overigens ook klanten genoemd waardoor dit begrip doorheen de analyse op beide wijzen voorkomt. Er zal doorheen de analyse regelmatig gerefereerd worden naar literatuur die reeds in de literatuurstudie aan bod kwamen alsook stukken tekst die niet woordelijk zijn aangehaald in de literatuurstudie, maar wel gebaseerd zijn op de daar terug te vinden bronnen.

De resultaten zijn opgebouwd in een vierdelige structuur. In een eerste deel wordt neergezet hoe cultuur voor de bevraagde sociaal werkers omschreven wordt. Bij elk interview werd gepeild naar mogelijke betekenissen, associaties en persoonlijke visies op cultuur. Sommige sociaal werkers trachtten een objectieve definitie van cultuur te geven. Daarnaast werd ook betekenis aan cultuur toegekend in overeenkomst met een eigen visie, overtuiging of ervaring met cultuur in hun persoonlijk leven en in het werkveld. Verder zijn er een groot aantal elementen die als culturele verschillen op een hulpverlening van invloed zijn. Hiervan zullen enkele voorbeelden aan bod komen. Daarnaast wordt ook het belang van culturele gelijkenissen aangehaald. Terwijl de sociaal werkers hun cultuurbegrip onder woorden proberen brengen, komen elementen aan bod die zouden kunnen verwijzen naar een dynamische of statische visie op cultuur. Dit vormt de aanzet tot een analyse die verderop dieper wordt uitgewerkt.

Een tweede deel breit voort op de invloed van cultuurverschillen en gelijkenissen. Het benadrukken van verschillen en de koppeling aan de statische benadering op cultuur die hierdoor gegenereerd lijkt te worden, wordt besproken. Daarnaast komt een statische visie ook erg duidelijk naar voor wanneer er over de Romacultuur wordt gesproken. De ervaringen van sociaal werkers met deze doelgroep zullen grondig geanalyseerd worden. Daarnaast zal de dynamische benadering op cultuur worden uitgediept aan de hand van voorbeeldsituaties, voortbouwend op de idee van (culturele) gelijkenissen.

In deel drie van de analyse komen de statische visie en de dynamische visie samen. Een vierde afsluitend gedeelte van de analyse zal ingaan op de manier waarop sociaal werkers omgaan met hun visie. Dit betreft de houding die door organisatiecontext en door eigen waarden wordt bepaald. De contextgevoeligheid zoals in de dynamische visie voorgeschreven wordt, wordt in een bepaalde mate ook door de organisatiecontext bepaald, blijkt uit de interviews. Zorg op maat worden vanuit deze benadering aangestipt.

Wat is cultuur?

Wat betekent cultuur?

Bij wijze van inleiding voor de interviews werd aan de respondenten gevraagd om cultuur te definiëren en een betekenis aan cultuur te geven, vanuit eigen ervaringen en vanuit hun ervaringen vanuit hun werk. Opvallend is dat er vooral wordt gedacht in termen van soorten samenlevingen waarin je bent opgegroeid in combinatie met opvoeding. Respondent 1 maakt het onderscheid tussen warme en koude cultuur, politieke structuren, een vrouwen -of mannencultuur en dit in combinatie met de positie van de ouders en de kansen die je krijgt als persoon. Een andere respondent benoemt het aspect van opvoeding dan weer als de 'thuiscultuur'. Nog een andere sociaal werker maakt onderscheid tussen individualistische en groepsgerichte culturen. Dit geeft weer hoezeer sociaal werkers vanuit betekenischema's naar cultuur kijken, zoals in de literatuurstudie door meerdere auteurs bevestigd wordt (Geertz, 1973; Hoffer, 2016; Piessens et al., 2004). Een rode draad doorheen de interviews is dat cultuur voor de meeste respondenten meteen gelinkt wordt aan waarden en normen, opvoeding en 'wat je van thuis hebt meegekregen'. Respondenten 4 en 5 benoemen ook dat deze waarden en normen naarmate een mens ouder wordt evolueren en dat cultuur ook een proces van zingeving betekent. Cultuur wordt geconstrueerd door anderen, maar heb je ook zelf in handen. Dit idee van cultuur als constructie door sociale interactie komt in volgende citaten ter sprake:

Ge zijt op een bepaalde manier opgevoed en... Ik denk dat ge dan met het ouder worden voor uzelf gaat bepalen van 'hoe sta ik in 't leven en wat vind ik belangrijk in mijn leven'. [...] dat ge zowat zelf uw cultuur bepaalt. (respondent 4)

Cultuur is da niet een beetje dat mee gevormd wordt door... Door één uw eigen waarden en normen en hoe da ge in deze wereld geëvolueerd bent. Bepaalt da niet zo'n beetje uwe cultuur? [...] Langs de andere kant zegt cultuur ook veel over hoe da ge naar dingen kijkt, denk ik dan. (respondent 3)

Deze citaten stippen aan wat er reeds in de literatuurstudie verondersteld wordt over het cultuurbegrip: cultuur hangt samen met de context waarin je opgroeit, met waarden en normen, opvoeding en wordt daarnaast door het individu zelf voortdurend ontwikkeld.

Hoe benoemen en ervaren sociaal werkers culturele verschillen?

Doorheen de interviews gaven de sociaal werkers verschillende voorbeelden waarin cultuurverschillen aan bod kwamen. Het gaat om verschillen die respondenten ervaren met de eigen culturele achtergrond. Uit het voorgaande weten we dat cultuur door de respondenten gelinkt wordt aan waarden en normen die bepaald zijn door opvoeding en zich verder evolueren. Cultuurverschillen worden door sommigen concreet naar zichzelf ten opzichte van de cliënt gerefereerd, maar kunnen ook onderling tussen cliënten plaatsvinden. Sommige cultuurverschillen staan de hulpverlening in de weg, anderen zijn aanwezig, maar vormen daarom geen blokkade. Op basis van de voorbeelden die de respondenten gaven, keren bepaalde thema's terug zoals: de context en omgeving waarin mensen opgroeien, afkomst, gender (de rol van de vrouw), communicatie en status. Enkele van deze thema's komen kort aan bod.

Context en omgeving

We zagen reeds dat respondenten herkennen dat cultuur gevormd wordt in de omgeving waarin mensen opgroeien. Respondent 6 geeft aan dat de ene cliënt opener is dan de andere en dat dit verschil ook te maken heeft met de herkomst van de cliënt. Bepaalde eigenschappen die in begeleidingsgesprekken aan de oppervlakte komen, zoals openheid of eerlijkheid, zouden dus samenhangen met de nationaliteit of etniciteit van de cliënt. De neerslag van etniciteit op gedragingen, persoonskenmerken en mogelijks normen en waarden worden door deze respondent geïnsinueerd. Concreet wordt die context dus bijvoorbeeld gelinkt aan migratie-ervaringen, maar dit hoeft niet naar nationaliteit te verwijzen. In deze lijn ligt de stelling van van Dijk (1989) dat taalbarrière en cultuurverschillen naar voren komen als de belangrijkste oorzaken van problemen in de hulpverlening aan migranten. Cultuurverschillen creëren interpretatiefouten stelt hij verder: *“kennis van de culturele achtergronden is daarom onontbeerlijk voor een adequate hulpverlening”* (van Dijk, 1989, p. 131). Een cultuurverschil wordt bijvoorbeeld door respondent 1 niet op anderstaligheid of huidskleur teruggebracht, maar ze benoemt dat bijvoorbeeld mensen in armoede of in multiprobleemsituaties voor haar ver van de eigen cultuur afstaan, ongeacht of dit om Belgen of mensen met een andere herkomst gaat. Respondent 3 geeft aan dat een cultuurverschil voor haar ook voelbaar is tussen het leven in een dorp in verhouding tot het leven in de stad waarmee ze vooral kijkt naar hoe mensen, zowel zichzelf als cliënten, functioneren of zich op een bepaalde manier gedragen in een stad zoals Antwerpen.

De manier waarop mensen wonen zegt volgens twee respondenten ook iets over cultuur. Eén respondent benoemt dit concreet door een manier van wonen, namelijk leven in een stacaravan. Huisvesting zegt voor haar ook veel over cultuur als ze de manier van wonen van haar cliënt vergelijkt met wat zij belangrijk vindt:

Voor mij is dat dan ook cultuur. Ik zou nooit in een wooncaravan met mijne kleine willen zitten bijvoorbeeld. [...] Dat botst dan precies. Ik zou dan denken ‘geeft ge die [de kinderen] dan alles waar dat die recht op heeft?’, maar zij vinden van wel. [...] Wie ben ik om dat te bekritisieren? (respondent 5)

Gender: rol van de vrouw

Nagenoeg in elk interview kwam de rol van de vrouw op een gegeven moment ter sprake. Er werden zowel voorbeelden gegeven van situaties waarin vrouwelijke sociaal werkers omwille van hun vrouw-zijn een ander contact met mannelijke cliënten ervoeren als situaties waarbij de sociaal werkers beschreven hoe op te merken viel bij sommige cliënten dat de vrouw een verschillende positie dan de man had. In het eerste geval wordt dit door sommige cliënten letterlijk aangegeven, maar meestal is het een onuitgesproken aanvoelen van de sociaal werker. De moeite die mannen hebben met een vrouwelijke sociaal werker wordt door enkele sociaal werkers gewijd aan culturele achtergrond. Naast het vrouw-zijn speelt volgens enkele respondenten ook de leeftijd en het aantal jaren ervaring mee. Eén respondent benoemt ook dat ze aanvoelt dat sommige cliënten die de Islam belijden haar veroordelen omdat ze zelf Islamitisch is en geen hoofddoek draagt.

En ge merkt dat sommige cliënten heel veel moeite hebben met het feit dat wij vrouwen zijn en dan gaan zeggen hoe dat zij het moeten aanpakken omdat zij het gewend zijn denk ik vanuit hun eigen cultuur. Dat kan dan ook wel wat botsen. (respondent 5)

De sociaal werkers observeren ook bij hun klanten dat de positie van de vrouw niet gelijk is aan die van de man. Dit komt tot uiting in het gegeven dat de desbetreffende vrouwen niet werken en dit in bepaalde gevallen ook niet van hun man mogen. Er wordt in enkele interviews verwezen naar een traditioneel huishouden waarbij de vrouw thuis blijft en zich ontfermt over kinderen en huishoudelijke taken. Dit idee is nog steeds aanwezig, zowel bij autochtone als allochtone cliënten; maar nog het meest bij die laatste:

‘ja, ja mijn vrouw dat gaat niet, die moet voor de kinderen zorgen’. Ja probeert dan bij familie of ne crèche of ‘t één of ‘t ander, maar da zijn ook weer die cultuurverschillen dan denk ik. Dat da bij de Marokkaanse gemeenschap is dat de vrouw daar de huisvrouw moet zijn en voor de kinderen moet zorgen. En dat het bij ons anders is. Dat die bij ons rapper naar de crèche of naar de... of zo gebracht worden denk ik dan. (respondent 6)

Communicatie: taal en mentaliteit

Communicatie is echt moeilijk en ik merk echt als ge zo met heel verschillende culturen werkt dat heel veel mensen heel moeilijk kunnen uitleggen wat ze soms willen. (respondent 10)

Communicatie in de brede zin van het woord wordt ook aangedragen als een waarneembaar cultuurverschil in de hulpverlening. Dit bekrachtigt de bevindingen van Van Robaeys en Driessens (2011). Het is voor respondent 7 niet evident om een hulpverlening op gang te krijgen als er geen begrip van elkaars taal is. Het inzetten van een tolk zou dan het taalprobleem kunnen verhelpen, maar is minder persoonlijk en betekent soms ook dat er een verlies aan informatie en vertrouwen in de hulpverlening gegenereerd wordt. Communicatie gaat dan over het talige aspect, maar eveneens over de mentaliteit van hulpvragers. Een eerste vaststelling op vlak van taal gaat om de manier waarop de sociaal werkers trachten hun boodschap aan de cliënten over te brengen. Boven het inschakelen van een tolk verkiezen ze de vertrouwensband met hun cliënt en worden vertalingen dan ook meestal door een kennis of familielid van de cliënt gedaan.

Op vlak van mentaliteit wordt vooral het verschil in mondigheid en directheid besproken. Er zijn voor respondent 3 grote verschillen waarneembaar op vlak verlegenheid om de drempel over te gaan in het kader van schuldhelpverlening tegenover een ‘je m’en fou’- mentaliteit. Respondent 8 staat de mondigheid van een cliënt aan de hand van een voorbeeld:

Ik had onlangs een klant, ik had het tegen de collega’s gezegd, die vorig jaar... Die is drie keer in totaal bij mij geweest. [...] En dan onlangs vorige week of twee weken geleden en dan zei ze tegen mij: [naam respondent], mag ik eens iets vragen? Ik zeg ja natuurlijk. Ik vind wel da ge zij bijgekomen. Moet ik iets weten? Ik zeg ‘ja ik ben bijna 6 maand zwanger’. ‘Oh proficiat, ja da’s mij opgevallen, maar ik durfde niets zeggen’. [...] Dat was efkes verschieten op de moment zelf, maar ik kon er wel mee lachen. Op de moment zelf, zo direct dat ze was, want ze bedoelde dat niet als steek of gemeen. Dat was echt een platte Afrikaanse, van ‘oh you come fat’. [...] Da’s zo een beetje ‘t verschil hé, misschien. Da’s iets dan weer het Westers, beetje bekrompen dat ik daar efkes van verschoot. (respondent 8)

De communicatie heeft voor verschillende respondenten een belangrijke invloed op hun houding naar de cliënt toe. Zo stellen respondent 6 en 8 dat ze zich in de mate van het mogelijke zullen

aanpassen aan de taal van de cliënt, maar dan ook wel een aanpassing verwachten van deze persoon. Door deze aanpassing te benoemen, geven ze blijk van een dynamisch cultuurbegrip.

Status

In de ervaring van enkele respondenten zijn status en materialisme voor hen ook een concretisering van een cultureel verschil. Dit is eveneens voor de sociaal werkers een gevoelig thema gezien de context van schuldhulpverlening waarin ze werken met de cliënt. Zowel respondent 6 als 8 geven een voorbeeld van een man van Turkse afkomst die niet wil afstappen van de Mercedes die hij bezit omdat dit een statussymbool is binnen zijn familie en de culturele gemeenschap waartoe de man behoort. Dit is voor de desbetreffende hulpverlener moeilijk te kaderen omdat zij voorstelt de schulden weg te werken door dergelijke waardevolle zaken van de hand te doen.

Hoe benoemen en ervaren sociaal werkers culturele gelijkenissen?

Culturele gelijkenissen: identificatie

“Wie alleen oog heeft voor het exotische van de andere cultuur, ziet bovendien overeenkomsten met autochtone groepen over het hoofd” (van Dijk, 1989, pp. 135-136).

Doorheen de interviews identificeren de sociaal werkers zich ook regelmatig met hun cliënten. Dit gebeurt dan bijvoorbeeld omdat de respondenten zelf een andere achtergrond hebben en verwijzen naar deze achtergrond en de bijbehorende culturele gewoontes die ze opmerken bij hun cliënten en herkennen bij zichzelf. Drie respondenten getuigen over deze herkenbaarheid vanuit de eigen afkomst of ervaring met migratie. Dit is bijvoorbeeld het geval bij een sociaal werkster die zelf een Marokkaanse achtergrond heeft, maar wel is geboren en opgegroeid in België. Zij is zich ervan bewust dat bepaalde zaken door anderen zouden benoemd worden als cultuurverschil, maar zij vindt hierin een aanknopingspunt met bepaalde cliënten zoals bijvoorbeeld culturele voorschriften bij trouwen van Marokkaanse families. Respondent 4 beschouwt erkenning van culturele gelijkenissen tussen de cliënt en zichzelf (de respondent is deels van Afrikaanse origine) als een manier om tot een beter begrip te komen van sommige cliënten.

Ik kan wel bepaalde dingen misschien beter plaatsen van ‘ah ja, dat zijn bepaalde dingen in die cultuur’. (respondent 4)

Ook respondent 9 beschrijft hoe ze tot een beter begrip komt van cliënten vanuit de eigen migratie-ervaringen. Ze erkent de moeilijkheden die mensen met een migratieachtergrond ervaren als ze in België aankomen in relatie tot de cultuur van personen. Ze plaatst het gevoel dat ze daarbij had in de context van haar cliënten. Ze omschrijft dat het niet evident is zich aan te passen aan de Belgische cultuur. Dit gaat voor haar, naast het aanleren van de Nederlandse taal, over mentaliteit: ze vergelijkt de bescheiden cultuur in België met een meer directe en open mentaliteit vanuit Nederland en Duitsland. Over de directheid en openheid van cliënten, worden in meerdere interviews bevindingen gedeeld. Eén sociaal werker vertelt bijvoorbeeld dat ze zich kan vinden in de directheid van cliënten

van Afrikaanse origine. Ze herkent zich in persoonskenmerken van deze cliënten en lijkt hiermee te insinueren dat dit een eigenschap is die behoort tot de culturele eigenheid van de cliënt.

Ik vind da ge wel zo echt verschillen kunt merken. Bijvoorbeeld Afrikanen die komen hier ook vaak, Afrikaanse vrouwen, vaak alleenstaand of zo. En die zijn zo heel hard to-the-point. [...] Da's grappig, maar da's een doelgroep waar ik graag mee werk. Omdat dat to-the-point is, ik ben ook to-the-point. Ik ben zo : ik kijk naar het probleem, hoe kan ik dat oplossen. En ik vind dat die ook wel zo zijn. (respondent 10)

Verder zijn er ook een aantal andere eigenschappen en rollen die voor de sociaal werkers voor herkenbaarheid zorgen waardoor ze anders naar de cliënt gaan kijken. Een tweede sociaal werker ondervindt dat ze zich verongelijkt voelt wanneer haar cliënten klagen over fysieke moeilijkheden, wellicht omdat ze zelf een fysieke beperking heeft. Een andere respondent spreekt over mensen met een fysieke beperking als een 'groepering' die ze niet aan cultuur linkt. Dit gevoel komt ook terug bij een collega die vertelt dat ze sympathie kan voelen voor mensen met een beperking omdat deze 'groepering' niets fout kan doen. Deze respondent spreekt over groeperingen vanuit de idee dat deze gevormd worden door culturele aspecten te verbinden. Respondent 7 leeft vanuit haar moederrol sterk mee met haar cliënten waardoor die identificatie optreedt:

Mannen die hier echt zo jaren alleen zijn, dat de familie niet achter kan komen. Dat vind ik dan zelf wel... Ik ben dan zelf moeder en dan vind ik dat zelf altijd zo schrijnend dat gezinnen niet bij elkaar kunnen zijn. (respondent 7)

Sommige respondenten verbinden aan cultuur een groepsgevoel, een mate van verbondenheid op basis van gelijkaardige kenmerken. Dit zou kunnen refereren naar een dynamische benadering waarbij cultuur doorheen sociale interacties wordt geconstrueerd en dus gevoelig is aan contextfactoren (Hoffer, 2016; Piessens et al., 2004; Sierens, 2007). Ook een situationele benadering zoals Bartels (2002) deze omschrijft, kan hierin herkend worden: *"In welke mate ziet men zich als aparte groep en wordt men door anderen als zodanig gezien. Etniciteit en cultuur zijn in deze benadering dus onderscheiden. Etniciteit is groepsbinding op basis van een gevoel van verbondenheid met een gemeenschappelijke geschiedenis, oorsprong, religie, afstemming, taal"* (Bartels, 2002, pp. 29-30). Sommigen benoemen heel concreet dat een culturele groep gebaseerd is op etniciteit en afkomst. Dit zou dan weer kunnen leiden naar een statische visie, wanneer cultuur als een synoniem geldt voor iemands herkomst en de gemeenschap waartoe iemand behoort.

Ja, de totaliteit aan uw opvoeding, aan uw ingesteldheid, aan uw.. aan een eigenheid. En ge zoekt naar andere mensen die dat ook in grote lijnen mee trekken en zo ontstaan er groeperingen denk ik. [...] Dan komt er cultuur... (respondent 3)

Cultuur is ook, ja voor mij, de omgeving waarin da ge bent opgegroeid. Heeft heel veel toch, bij mij denk ik, met educatie te maken, uw afkomst, etniciteit. Ja, uw sociaal netwerk [...]. Ja, ik zie dan toch veel naar uw etniciteit, uw afkomst. (respondent 10)

Verder wordt ook gestalte gegeven aan het cultuurbegrip door uiting van gewoontes, tradities en manier van omgaan met anderen. Respondent 6 en 10 halen beiden aan dat taal en gewoontes zorgen voor de creatie van 'iemands cultuur'. Een voorbeeld hiervan is bijvoorbeeld de vrouw die voor de kinderen moet zorgen in bepaalde 'culturen', terwijl er vergeleken wordt met moeders die

kinderen naar crèches, grootouders of een oppas brengen en zelf gaan werken. Ook uiterlijk en kledingdracht, de manier waarop mensen met kinderen omgaan en waarop mensen zich uitdrukken, verbaal en non-verbaal spelen een rol in de ervaring van respondent 10 en de indeling van mensen in een andere cultuur.

De manier waarop dat die zich uitdrukken. Allez, ge hebt ook bepaalde culturen waar da ze veel non-verbaal of meer verbaal... Ja, gelijk da's nu weer, maar zo gelijk Afrikanen die zijn heel luid en druk ook soms. (respondent 10)

Deze gewoontes worden volgens één respondent ook duidelijker wanneer ze in confrontatie komen met andere gewoontes.

Dat is het waardensysteem dat je hebt meegekregen van thuis en dat dan evolueert als volwassene. Dat is een mengeling tussen waarden, maar ook euh... ja, gewoontes zeg maar, tradities hé, die je hebt meegekregen. [...] dingen die je meebrengt van vroeger. Zo deden we dat altijd, zo; zo en zo. Zo deed mijn moeder dat, mijn vader, mijn familie, zo iets. Of zo deden we dat in mijn land. Kan dat ook, als je van land wisselt hé. Ineens bewust worden. En veel dingen waarvan je niet van bewust wordt. Pas als je geconfronteerd wordt met een verschil, word je daarvan bewust van je culturele specificiteiten. [...] Dat is eigenlijk iets heel vanzelfsprekend hé, cultuur. Pas als je merkt 'hm da's hier helemaal anders', dan begin je na te denken over je cultuur. (respondent 9)

Dit citaat valt uiteen in verschillende opmerkingen: aan de ene kant wordt er naar een statische cultuurbeleving verwezen in termen van vaststaande tradities terwijl ook de dynamische visie wordt aangegeven door te stellen dat waardenbelevingen aan verandering onderworpen zijn. Dit zou kunnen passen in het toegankelijkheidsperspectief en het interculturaliseringsperspectief volgens Piessens et al. (2004) dat in de literatuurstudie is besproken. Verder gaat dit citaat ook over het bewustwordingsproces van cultuur wanneer cultuurverschillen optreden. Vanuit de literatuur werd reeds vastgesteld dat bepaalde zaken zullen gedefinieerd worden als cultuurverschillen wanneer er een kloof vastgesteld wordt tussen waarden (Healy, 2007).

Benadering van cultuur

Uit literatuur blijkt dat een veelvoorkomend onderscheid in benaderingen van cultuur gaat om een statische en een dynamische opvatting. In een statische visie van cultuur wordt het gedrag van individuen tot culturele factoren herleid waarbij cultuur beschouwd wordt in termen van tradities en gewoontes (Hoffer, 2016). Cultuur is een onveranderlijk geheel van waarden, normen en gedragingen die toe te schrijven zijn aan een groep mensen dat overdraagbaar is naar volgende generaties. Het accent in deze visie ligt op het verschil waardoor al gauw in termen van 'onze cultuur' versus 'andere culturen' zal worden geredeneerd (Sierens, 2007). In een dynamische visie op cultuur is cultuur gebonden aan de maatschappelijke context waarin ze geproduceerd wordt en vorm krijgt (Hoffer, 2016). Cultuur is in deze visie een proces van betekenisgeving dat wordt vormgegeven in sociale interactie en voortdurend aan verandering onderhevig is (Sierens, 2007).

Een statische benadering

Een statische visie van cultuur komt bij de respondenten concreet tot uiting bij ervaringen die de sociaal werkers in de praktijk hebben met cliënten die uit een Romacultuur komen. De afkomst van de cliënten lijkt dus een invloed te hebben op de manier waarop sociaal werkers het contact met cliënten beleven. In wat volgt, worden voorbeeldsituaties van sociaal werkers over hun ervaringen met cliënten met een Roma-achtergrond aangehaald die voor de respondenten voor spanningsvelden zorgen waardoor een statische visie gegenereerd wordt.

Wij hebben – nog een stempel – euhm. Met Roma, da's een ontzettend moeilijke groep om mee samen te werken. Dat is niet te doen. (respondent 5)

Tijdens interviews keert het voorbeeld van de Roma vaak terug. Dit is voor sociaal werkers een cultuur die ze moeilijk kunnen bereiken en waar ze weinig voeling mee lijken te vinden omdat bepaalde waarden en normen van die cultuur ver afstaan van de eigen waardepatronen van de sociaal werkers. Dit heeft in die mate invloed dat enkele respondenten aangeven dat ze er zichzelf bewust van zijn dat er sprake is van vooringenomenheid. Dit schept een negatieve verwachting wanneer ze weten dat ze een cliënt met een Roma-achtergrond voor zich hebben. De respondenten geven aan te streven naar een begripvolle en open houding telkens ze een nieuwe cliënt met een Roma-achtergrond voor zich hebben, maar naar hun aanvoelen staan de neuzen in tegenovergestelde richtingen. Meermaals geven de respondenten aan dat de hulpverlening met dit 'type' cliënten gewoonweg niet past. Dit wekt dan ook frustratie op: de hulpverlening past niet omdat de manier van denken en leven te verschillend is ten opzichte van hetgeen sociaal werkers verwachten. Dit kadert ook binnen de cultuurverschillen die sociaal werkers aanvoelen wanneer de mentaliteit van de mensen die ze voor zich hebben te verschillend is.

Je probeert dan altijd terug open te zijn en te zien: wie zit hier voor u, wat kun je daar mee doen? Maar toch stoot je opnieuw op al die moeilijkheden die je al kent van daarvoor met andere gelijkaardige... Dat heeft toch iets met hun cultuur te maken denk ik hé. (respondent 9)

In de ervaring van de respondenten met cliënten met een Roma-achtergrond zorgen verschillende aspecten ervoor dat er een afstand gevoeld wordt met deze doelgroep. Het is bijvoorbeeld volgens enkele respondenten bijna onmogelijk een cultuur te begrijpen als er geen wederkerigheid kan bestaan waarbij men zich aan elkaar aanpast om een goede hulpverleningsrelatie uit te bouwen.

Wij dringen er niet in binnen. Ze laten dat ook niet toe. Maar... ja, dat is voor ons zo een beschermde groep, [...] Voor mij is en blijft da ne grote afstand. En ik zeg niet dat ik da met iedereen heb. Er zijn mensen die zeggen van 'ik stap bewust uit die Romacultuur'. Ondanks het feit dat ik denk van 'kunde daar echt uitstappen?' (respondent 3)

Een statische benadering van cultuur gericht op doelgroepen, zoals in dit voorbeeld, kan worden gekoppeld aan de doelgroepenbenadering binnen het toegankelijkheidsperspectief, zoals Piessens et al. (2004) dit omschrijven. Er wordt een grote nadruk gelegd op 'het verschil'. Objectieveerbare verschillen zoals geslacht en etniciteit zorgen er voor dat de neiging om gedragsvormen, opvattingen en meningen hieraan te koppelen groter wordt. Deze kenmerken worden vastgemaakt aan een

statische en essentialistische invulling van cultuur als een onveranderlijk en homogeen wezenskenmerk (Piessens et al., 2004).

Om tot een wederzijds begrip van elkaar en elkaars cultuur te komen, kunnen gedeelde waarden voor een basis zorgen. Eerlijkheid, keuzevrijheid en integriteit zijn bijvoorbeeld waarden die een sociaal werker op prijs stelt om tot een goede verstandhouding te komen met haar cliënt. Dit zijn waarden die bijvoorbeeld ook aan bod komen in de A-waarden (Antwerpen, 2018b). Deze waarden komen voor de volgende respondent in confrontatie met totaal tegenovergestelde waarden bij mensen met een Roma-achtergrond, zoals in volgend citaat aangedragen wordt:

Ik heb daar waarden gezien: ah een meisje van 16, dat moet uitgehuwelijkt worden. Oké, kan ik niet achterstaan. Veel geweld in die gezinnen vaak. [...] Er zijn weinig waarden die wij echt gemeenschappelijk hebben. Bijvoorbeeld het zicht over stelen is helemaal anders. Ik weet niet hoe hun zicht daarover is, maar niet die van ons. [...] Dat is een andere manier van eigendom te definiëren [...] Dat ligt moeilijk he, zeker als maatschappelijk werker. Daaraan zijn heel veel rechten en plichten gekoppeld he. Dat is echt een basisbegrip van waar onze maatschappij is opgebouwd. (respondent 9)

In de beginjaren toen ik hier werkte dat ik een Romagezin begeleidde. En ja, dat ik toen nog zo idealistisch was [...]. En daar was een dochter van 14 jaar en echt willen zeggen van 'nu geen kindjes krijgen, school is belangrijk'. Ik werd daar gewoon eigenlijk in mijn gezicht uitgelachen. [...] Ja, u voortplanten, kinderen krijgen, dat is zo belangrijk voor hun. Dus dat is echt wel ne moeilijke doelgroep om mee samen te werken. Ge merkt dat educatie, scholing dat die dat veel minder hoog in 't vaandel als wij en dat die dat ook niet beseffen dat dat de sleutel is tot meer succes in uw leven en tot werk vinden. (respondent 10)

De eerder besproken rol van de vrouw, vormt ook hier een cultuurverschil dat sociaal werkers trachten te begrijpen, maar hier moeilijk in slagen. Respondent 5 en 9 vertellen dat ze de hiërarchie die in Romafamilies heerst moeilijk kunnen doorgronden. De vrouw moet doen wat de man zegt, terwijl de schoonmoeder haar schoondochter eisen kan opleggen en de oudere vrouwen ook alles bepalen, tenzij er een broer is naar waar geluisterd dient te worden. Het zit volgens respondent 9 zo anders in elkaar dat het ver van 'onze wereld' ligt.

Samengevat zijn er weinig waarden en normen die gedeeld worden door de sociaal werker en de cliënt die uit een 'Romacultuur' komt. Wederzijds begrip wordt hierdoor moeilijker en moeilijker, gezien er toch een zekere basis voor moet bestaan. Dat de waarden en normen ver uit elkaar liggen heeft betrekking op cultuurverschillen die het water te diep maken. De levensstijl, een andere definiëring van begrippen (wonen en eigendom), de rol van de vrouw, scholing, leeftijd en taal vormen een groot contrast voor de ondervraagde sociaal werkers. Uiteraard hoeven niet alle cultuurverschillen problematisch te zijn of kunnen er waarden in botsing met elkaar komen zonder dat dit iets zegt over de benadering van cultuur (statisch of dynamisch). De idee dat waarden en normen de uitingsvorm van cultuur betekenen, is overigens gecontesteerd. In de literatuur zien we dat normen en waarden in een statische benadering als de uitingsvorm van cultuur worden beschouwd, terwijl een dynamische benadering eerder gericht is op een proces van betekenisgeving (Bartels, 2002).

In het voorbeeld van de cliënten met een Roma-achtergrond dreigt een statische benadering echter de bovenhand te nemen omdat er zo weinig gemeenschappelijkheden te detecteren zijn. Wanneer de sociaal werkers de vraag gesteld wordt op welke manier het contact met hun cliënten uit

bijvoorbeeld een Romagezin beter zou kunnen verlopen, kan het algemeen antwoord het best worden vertegenwoordigd door het volgende citaat:

Iemand die mij eens goed uitlegt hoe dat dat eigenlijk in elkaar zit daar. Want dan zou ik kunnen aanknopen bij hun manier van denken en iets beginnen uitleggen. Nu is het een beetje tegen een muur praten. Het dringt niet door. Je moet een beetje de zichtwijze... Je moet naast de klant kunnen gaan staan en naar iets kijken om het gemeenschappelijk zicht te krijgen op iets. [...] Te weinig begrip van hun cultuur en omgekeerd waarschijnlijk ook. Het ligt te ver uit elkaar. [...] Er is ook weinig kennis hier, bij de maatschappelijk werkers, hoe dat dat werkt. (respondent 9)

Indien er teruggegrepen wordt naar het identificeren van zichzelf met rollen, verwachtingen, eigenschappen of afkomst van de sociaal werker met de cliënt kan gesteld worden dat dit voor minder afstand kan zorgen. Met andere woorden zou je kunnen stellen: hoe meer je begrijpt van anderen, hoe minder bepalend dat verschillen kunnen zijn in de hulpverleningsrelatie. Het stuk herkenbaarheid ontbreekt voor de sociaal werkers in het begeleiden van mensen uit een Romacultuur. Er is dan ook een wens naar wederkerigheid te merken in de getuigenissen van de cliënten. Dit verlangen naar wederzijds begrip komt verder aan bod wanneer een dynamische visie op cultuur wordt besproken. Later in de analyse komt ook de houding van de sociaal werker aan bod. Er is bij de sociaal werkers een sterke wens naar een aanpak op maat van de cliënt, maar die maat is nog niet ontdekt in dit geval.

Een dynamische benadering

De voorbeelden van percepties van sociaal werkers over cliënten die in een zogenaamde Romacultuur leven, doen vermoeden dat een statische visie op cultuur de bovenhand neemt. De sociaal werkers gaven echter doorheen de interviews veel meer blijk van een dynamische visie op cultuur. Een sociaal werkster geeft hier blijk van aan de hand van een uiteenzetting van haar eigen familie, afkomst en de ideeën die ze heeft over hoe rollen, opvoeding en netwerk de cultuur van een persoon gaan bepalen. Ze bespreekt zowel de individuele aspecten als groeps -en contextgebonden aspecten van cultuur:

Cultuur is bij iedereen anders. Dat kan anders ingevuld worden. [...] Het is inderdaad een gemeenschap, maar het is ook aan de persoon zelf. Want ik heb twee zussen, één broer, we hebben dezelfde ouders [...]. Maar er zijn waarden en normen die mijn zus belangrijker vindt die zij nu doorgeeft aan haar dochter. Dat ik zoiets heb van 'nee ik ga dat niet doorgeven'. [...] Zij had ook andere netwerken hé dus zij is niet alleen zus en moeder. Zij is ook collega, zij is vriendin, zij is partner... van die haalt ze die regel en van die haalt ze die regel en dan maakt ze haar eigen rugzak en da geeft ze nu door aan haar dochter. Het is ook dus gemeenschap, ja, en 't is ook individueel wat je zelf krijgt en wat je zelf opmaakt. Het is heel subjectief hé. [...] wat is een gemeenschap? Uw straat waar dat ge woont, uw burens, is dat een gemeenschap? De Marokkaanse gemeenschap, de OCMW-gemeenschap... Allez, mijn collega's bedoel ik dan hé. Ja, alles speelt een rol. Alles heeft een invloed op u. (respondent 8)

Het is deze veelheid aan rollen die personen opnemen, die vaak tegenstrijdig kunnen zijn zowel in één persoon als tussen meerdere personen in hun onderlinge omgang, stelt Sierens (2007). Het is deze hoeveelheid aan door elkaar lopende culturele oriëntaties gebonden aan beroepsgroepen,

klassen, taalgemeenschappen, opleidingen, leefstijlen, etc. die 'de cultuur' van een bepaalde groep tot een hybride gegeven maken (Sierens, 2007).

Het Marokkaanse voorbeeld

Een statische benadering van cultuur stelt dat er sprake is van het doorspelen van bepaalde waardepatronen of tradities van generatie op generatie. In een dynamische benadering geven individuen zelf betekenis aan hun handelen en laten ze zich soms leiden door routine of gangbare ideeën, maar zetten ze zich daar soms ook bewust tegen af (Sierens, 2007). Zo vertelt een respondent het verhaal van een jonge alleenstaande moeder van Marokkaanse origine die de eigen waarden hoog houdt, met respect voor traditionele waarden die vanuit haar familie beleefd worden. De sociaal werker ziet hierin een verschil in generaties:

Dat is zo een heel vrijgevochten. Die vindt da allemaal wel heel belangrijk en zo, maar die zal... Bijvoorbeeld op een bepaald moment was die zwanger en die familie van hem wou dat ze per se daarmee ging trouwen en dergelijke. Het traditionele patroon. En zij heeft zich daar heel hard tegen verzet, maar wel zodanig dat die familie nog respect voor haar heeft en haar eigen familie ook. [...] En dan hebt ge natuurlijk oudere generaties waar dat de vrouw vaak erbij zit, maar geen woord zegt en de man die doe alles. En ge probeert die vrouw dan, maar er komt echt niks uit. En dan merkt ge: da's een heel groot verschil. En dan denk ik dat dat ook wel iets is waar da ge in merkt dat de jongere generatie toch meer en meer vrijgevochten zal zijn. (respondent 5)

Opnieuw komt hier de rol van de vrouw naar voor als een cultuurverschil dat invloed heeft op het verloop van de begeleiding met de hulpverlener. De rol van de vrouw kan echter evolueren, in samenhang met culturele tradities en gewoontes die generatie op generatie worden doorgegeven. Deze respondent noemt de Marokkaanse alleenstaande moeder 'vrijgevochten'. Een andere sociaal werker neemt het woord 'vooruitstrevend' in de mond in een voorbeeld van een vrouw van Marokkaanse afkomst die ondanks haar oudere leeftijd tegen de culturele tradities en gewoontes in, gescheiden is van haar man. Het aspect van de eigen keuze wint hier aan belang: het zelf creëren en evolueren van de cultuur die je als persoon beleeft en het afstand kunnen doen van bepaalde culturele aspecten die je deelt met anderen. Dit kan voor de beide sociaal werkers kaderen in een visie over en het belang dat ze hechten aan de emancipatie van de vrouw.

Er zijn verschillende manieren om te verklaren waarom bepaalde culturele gebruiken worden meegenomen of net achtergelaten. Zoals reeds aan bod kwam, is het mogelijk dat deze evolueren van generatie op generatie. Dit zou volgens een respondent bijvoorbeeld te maken kunnen hebben met het proces van migratie. Respondent 7 vertrekt vanuit de idee dat Marokkanen er vaak traditionelere waarden op nahouden eens ze gemigreerd zijn naar België. Ze geeft aan dat traditionele waarden worden aangehouden omdat ze op die manier een behoud van (culturele) eigenheid kunnen garanderen. Ze legt dit idee later aan banden omdat ze ook een evolutie ziet in dit behoud van traditionele waarden. Een andere sociaal werker stelt dat de plek waar men woont en de mensen met wie men in aanraking komt een invloed zullen uitoefenen op de culturele beleving. Ondanks een gemeenschappelijkheid zoals afkomst of geloof, worden mensen beïnvloed door hun omgeving:

Er zijn mensen die van Marokko zijn en die heel hard hangen aan het land en aan de dingen daar. Er zijn er andere die er ook aan hangen, maar die evengoed die van ons of degenen waar ze wonen, in de wijk enzo, opgenomen hebben. Dat dat zowat ne mix is. Er zijn erbij die dat heel strikt volgen en heel... En er zijn er bij die zeggen ja ik ben da wel, maar ik doe daar niet aan mee. (respondent 6)

Maak komaf met afkomst

De ondervraagde sociaal werkers zijn zich ervan bewust dat ze cultuur in eerste instantie al gauw aan de achtergrond naar nationaliteit of etniciteit van een persoon gaan binden, maar voegen later aspecten toe aan de betekenis van cultuur voor hen. Dit kwam aan bod aan het begin van het resultatengedeelte. Een dynamische visie op cultuur betekent volgens Sierens (2007) een samengaan van wisselende culturele sferen en oriëntaties. Een mogelijke oriëntatie is bijvoorbeeld de scholingsgraad of opleiding.

Ge hebt, efkes Afrikanen; Marokkanen en Surinamers allemaal terzijde, maar ge hebt dan ook Belgen en de ene weet al wat sneller van aanpakken en van het ook gewoon goed te bewoorden [...]. En de andere moet ge echt zowat, ja, ook vaak met psychisch... Allez, moet ge 't echt wel wat simpeler aan uitleggen. Moet ge er echt wel een beetje aan [...] aanpassen. (respondent 6)

Deze respondent bespreekt ook de aanpassing die zij maakt naar de capaciteiten van de cliënt. Dit kan teruggekoppeld worden naar de mate waarin cultuurverschillen gevormd worden door communicatie. Daarnaast is dit citaat ook een vooruitblik naar een afsluitend hoofdstuk van deze analyse, met name de houding die een sociaal werker kan aannemen ten aanzien van cliënten.

Een dynamische benadering maakt ook komaf met de idee dat cultuur los staat van maatschappelijke structuren, politieke stelsels en macht. Ongelijkheid en macht zijn verweven met cultuur en cultuurverschillen (Sierens, 2007). In onderstaand citaat bevestigt een respondent dit idee en komt ook de idee van culturele gelijkenissen opnieuw naar voor:

Ik denk persoonlijk dat ik meer verbondenheid zou voelen bijvoorbeeld met iemand in een ander land, maar die met bijvoorbeeld ook wel in een democratie, die dezelfde kansen als ik heb gekregen, misschien hetzelfde opleidingsniveau. [...] Dan bijvoorbeeld met iemand in mijn eigen taal, maar iemand zoals die man bij wie ik op bezoek ben geweest en die zo diep aan de grond zit, zo weinig kansen heeft gekregen, zo in een spiraal van armoede zit. (respondent 1)

Nog voorbeelden van verschillende culturele oriëntaties zijn de leefstijl, de manier van wonen en opnieuw de opvoeding. Respondent 5 staat dit aan de hand van een casussituatie:

Ge moet elkaar vinden eigenlijk. Zij mij en ik hen. Dat moet echt wederzijds zijn, want is dat er niet dan lukt da gewoon niet. Maar allez, da heeft niet per se met achtergrond of zo te maken ze, want ik heb nu denk ik veel voorbeelden met de achtergrondverschillen. Maar ook gewoon hoe dat die opgegroeid zijn. Ik heb nu een gezinneke, een heel heel jong gezinneke en die wonen in ne caravan. Die hebben een kindje, da's allemaal heel klein en dit en dat. Dus ik probeer die te krijgen voor naar een sociaal woning, dat die toch wa ruimer kunnen zitten. Maar ja die hebben zoiets van 'voor ons is dat goe en wij zijn da gewend'. [...] En ja, da's ne moeilijke hé, want ge moet niet betweterig overkomen. Die weten zelf wel wat 't beste is voor hun kindje en zo. Ge probeert die erbij te helpen, een richting in te duwen, maar ja. Wat dat zij normaal vinden en goe vinden. (respondent 5)

Deze respondent ervaart een groot verschil in waarden en normen met deze cliënten, maar respecteert dit. Ze geeft ook aan dat een goede verstandhouding gebaseerd is op wederzijds begrip. Ondanks een verschillende invulling van wat een goede woning is om kinderen in groot te brengen, respecteert zij de wens van haar cliënt. Het gaat erom dat er toch enkele raakpunten worden gevonden in de wirwar aan culturele oriëntaties en sferen. Het belang van een wisselwerking binnen een dynamische visie op cultuur wordt in een volgend onderdeel behandeld.

Wisselwerking

Wanneer cultuur als een dynamisch gegeven wordt ervaren, wordt ze opgebouwd door middel van sociale interactie. Verschillende culturele oriëntaties van mensen ontmoeten elkaar, culturele sferen gaan samensmelten en met elkaar interageren. Zo worden vaardigheden, houdingen en inzichten verworven om met verschillen en gelijkenissen tussen 'verschillende werelden' om te gaan (Sierens, 2007). De respondenten ervaren duidelijk verschillende culturele sferen in hun werk. In hun zoektocht naar een goede hulpverlening, geven ze het belang aan van een wederzijds begrip van elkaar en elkaars cultuur. Respondent 2 benoemt dat het voor haar belangrijk is dat je elkaars cultuur probeert te begrijpen en dat er een wisselwerking tussen de cliënt en zichzelf bestaat. Hiervoor dient men de eigen cultuur niet achter te laten, maar het gaat vooral om leren van elkaar. Respondent 10 sluit zich hierbij aan: openstaan voor elkaars cultuur is volgens haar belangrijk in een hulpverlening zodat het verhaal van de cliënt gekaderd is. Ook respondent 9 geeft een gelijkaardige visie en benoemt nog concreter dat cultuur en cultuurverschillen een proces van bijleren over jezelf en de ander betekent. Vanuit het perspectief van de hulpverlener moet er echter de wil zijn om mensen te helpen, maar ook de hulpvrager moet hier initiatief in tonen. Onderstaand voorbeeld geeft aan dat een wederzijds begrip niet altijd meteen tot stand komt:

Ik heb zo één gezinneke, die gaan nu al, ik denk, vijf of zes jaar mee. En in het begin had ik echt zoiets 'oh die vrouw'. [...] dan kon die echt zo zeggen van 'dat moet ge in orde brengen' [...] Na een paar jaar ofzo, merken die van 'oké dat is een wisselwerking'. En die komt, als ge ze niet zou kennen, nog altijd heel assertief over. [...] Maar dat was omdat ik op bepaalde momenten die ook efkes heb ingetoomd. [...] Dat ge efkes wat tijd moet geven en dan beseft die dat wel. En nu... Dat is een aangename babbel over de kinderen en weet ik veel over wat allemaal. (respondent 5)

De wederkerigheid is vooral een manier voor de sociaal werkers om tot een goede relatie met hun cliënt te komen. Het aspect van wederzijds begrip heeft ook betrekking op interculturele communicatie. Door middel van interculturele dialoog, kunnen mensen met verschillende culturele achtergronden hun visies scherper stellen en hiermee soms ook tot iets gemeenschappelijks komen (Bartels, 2002; Hoffer, 2016; Hoffman, 2013; Sierens, 2007; van Dijk, 1989).

Statisch versus dynamisch perspectief

Culturele gehelen kunnen met elkaar in botsing komen. Volgens een statische visie, wordt verondersteld dat tegenovergestelde waarden en normen, eigen aan culturele eenheden, niet met elkaar te vereenzelvigen zijn en wordt een wij-zij benadering al snel verondersteld. Vanuit een dynamische visie kunnen verschillende waarden en normen met elkaar in confrontatie komen, maar kan er ook een compromis gevonden worden en beïnvloeden we elkaar in een sociale constructie (Bartels, 2002; Hoffer, 2016; Hoffman, 2013; Sierens, 2007; van Dijk, 1989).

Zoals reeds besproken werd, maakt een wederzijds begrip voor sociaal werkers vaak het verschil. Uit de interviews kan worden afgeleid dat de respondenten zich vaak tussen een dynamische en een statische benadering zullen bewegen. Er ontspint zich een spectrum waarop sociaal werkers zich heen en weer verplaatsen. In de ogen van de sociaal werkers kan een bepaalde situatie van een cliënt vanuit een statisch perspectief beschouwd worden, aangevuld met dynamische aspecten of vice versa. Er ontstaat met andere woorden een zekere ambiguïteit. In onderstaand citaat beschrijft respondent 5 deze beweging op het spectrum tussen een statisch en een dynamisch perspectief:

In de samenleving zelf, vind ik dat [cultuur/culturele verschillen] iets fantastisch. Omdat dat een meerwaarde kan zijn en ik vind 'ge moet er open in zijn'. [...] Maar ik vind dat soms wel iets heel moeilijk om mee om te gaan als dat heel hard botst met uw eigen waarden en normen. [...] Bij ons: vrouwen, mannen zijn allemaal gelijk. Ge merkt dat in sommige culturen dat dat niet zo het geval is en dat dat ook soms wel weerspiegeld wordt in een hulpverlening. Daar heb ik het heel moeilijk mee. [...] Andere culturen, dat kunnen ook dan vrouwen zijn, die... heel assertief zijn. En dat is dan niet slecht [...] maar dat kan dan zo heel aanvallend overkomen. En dan moet ge soms wel de link maken, van die bedoelen dat eigenlijk zo. Omdat ge die mensen ook al wel kent en zo en na een tijd kent ge die beter en dan weet ge 'die bedoelen dat helemaal anders dan dat die overkomen'. Daar moet ge u soms wel overheen zetten en echt pas later in uw hulpverlening ontdekt ge van, 'ja eigenlijk bedoelen ze het wel zo'. (respondent 5)

Deze respondent beschrijft haar moeilijkheden ten opzichte van cultuurverschillen waar ze moeilijk om heen kan: de rol van de vrouw en de assertiviteit van vrouwen uit bepaalde culturen. Als waarden en normen binnen een hulpverlening gaan botsen, wordt het moeilijk hiermee om te gaan. Ze probeert de assertiviteit die ze als een eigenschap ziet van vrouwen uit een bepaalde cultuur te begrijpen en doorheen het hulpverleningsparcours, krijgt ze begrip voor deze houding. Het is met andere woorden doorheen sociale interactie dat opvattingen over cultuur aangepast worden. Een andere respondent stelt dat veranderingen in 'een cultuur' een proces behelst dat jaren duurt, maar legt deze verandering later bij de persoon. Opnieuw benadrukt ook zij het belang van het begrijpen van een cultuur:

Een cultuur kunt ge ook niet zomaar veranderen hé. Dat is iets van jarenlange... Ik wil maar zeggen, zo dat probleem met die anticonceptie of zo, dat gaat niet ineens van de ene dag op de andere dag veranderen hé. Ge kunt een persoon ook alleen maar veranderen als die daarvoor openstaat hé. Dus als ge voelt van da gaat hier niet, da gaat hier niet veranderen dan ben ik ook wel iemand die redelijk snel kan zeggen 'ik ga er geen energie in steken'. Allez, als dat dan iets negatief is hé. [...] Ik vind dat wel altijd heel interessant ook als hier mensen zijn om over die hun cultuur te praten. [...] Ge gaat die mensen daardoor ook beter kunnen kaderen, ge gaat denk ik ook betere hulpverlening kunnen bieden. Omdat ge weet van waar, hoe dat die alles kunnen bezien. (respondent 10)

Cultuur kan volgens respondenten 8 en 9 ook als een dekmantel gebruikt worden uit angst voor verandering. Respondent 9 beschrijft in een voorbeeld dat cultuur vanuit haar ervaring bij cliënten soms naar voor geschoven wordt als een excuus. Een man verschuilt zich bijvoorbeeld volgens deze respondent achter een genderstereotiep idee waarbij de vrouw zich met administratie zou moeten bezighouden. Dit is volgens de respondent omdat er aan de man gevraagd wordt een nieuwe vaardigheid aan te leren en deze verandering of angst voor iets nieuws boezemt angst in. Dit creëert uitspraken zoals: "Als man moet ik toch niet met administratie bezig zijn" volgens respondent 9. Cultuur als een dekmantel voor angst voor verandering wordt eveneens geïllustreerd in onderstaand citaat waarbij een sociaal werker aan een cliënt probeert duidelijk te maken dat ze ondanks het respect voor de achtergrond en cultuur van de cliënt, niet akkoord kan gaan met zijn opvattingen over status.

'Ik ben afkomstig uit een rijke, Turkse familie. In onze familie moeten wij allemaal een Mercedes hebben. Dat is onze cultuur.' En dan heb ik zoiets van 'ja, nee sorry'. Dat is niet iets waar ik mee kan gaan in het verhaal. [...] Dat is dan weer cultuur hé. Voor hun is dat belangrijk: status behouden, een Mercedes hebben, oké da's belangrijk. Een Peugeot rijdt even goed hé. [...] Toen heb ik ook wel doorvragen gesteld en gezegd uiteindelijk: ik heb respect voor uw achtergrond, voor uw familie; maar

meneer niet vergeten ge zit hier op een OCMW. Ik heb hier klanten die niet kunnen eten en hulp komen vragen. (respondent 8)

Hoe sociaal werkers naar cultuurverschillen kijken, is dus situatieafhankelijk. Over het algemeen lijken de meeste sociaal werkers cultuur als een hybride gegeven te zien. Eens ze voorbij afkomst kijken, komen diverse ideeën ter sprake van wat nu juist ‘cultureel bepaald’ is. Aan de andere kant komen statische elementen ook naar voor. Cultuur is volgens respondent 3 ook een gedachtegang die ervoor kan zorgen dat je in een bepaald hokje past en jezelf van anderen gaat onderscheiden:

Da is zo, ja, want hoe rap zeggen wij niet van ‘ja, da’s eigen aan hun cultuur hé’. Maar wat is da? Wat is mijne cultuur dan? Allez, dan denk ik van ‘ik heb een hele simplistische cultuur dan’ [...] ik ben naar ‘t school mogen gaan, ik heb mogen afstuderen, ik heb nog is gestudeerd. Dan dacht ik ‘het is tijd voor te werken, want da’s toch normaal da ge op een gegeven moment begint te werken’. Da’s allemaal zo vanzelf gegaan, maar... Ja, waarom da ge als ge tien Syriërs op een rij zet en da lukt maar niet dat Nederlands leren en da lukt maar niet dat die een job hebben of da lukt maar niet dat die vriendelijk kunnen binnenkomen zonder eigenlijk een zekere frustratie... Is dat dan ook, allez is dat dan ne cultuur? Ik weet da niet. (respondent 3)

De ervaringen die de respondent heeft met de Syriërs uit dit voorbeeld wijzen op een patroon dat ze hierin herkent, namelijk de moeilijke integratie van deze mensen. Ze stelt zich dan ook de vraag of die moeilijkheden naar cultuur toe te verantwoorden zijn. In dit voorbeeld zitten zowel elementen van een statische als een dynamische benadering van cultuur. De respondent denkt in deze casus over cultuur in termen van kansen en opleiding, maar deelt ‘tien Syriërs’ wel in hetzelfde hokje in naar hun nationaliteit.

Uiteindelijk is het voor sociaal werkers vooral van belang welke houding ze aannemen ten opzichte van hun cliënt. Sommige zaken, zoals bepaalde waarden en normen kunnen aan gemeenschappen worden toegeschreven en dienen gerespecteerd te worden. Je kan niet verwachten dat mensen hun waarden laten vallen, ook niet in een context van hulpverlening. Respondent 7 gaat zelfs verder: zij stelt dat een hulpverleningsrelatie maar een kans van slagen heeft, zowel inhoudelijk als op vlak van vertrouwen, indien er continu gezocht wordt naar compromissen.

Ik denk nu aan één specifiek gezin. Van waar zijn die mensen afkomstig? Van Syrië denk ik. [...] Ik begeleid dat gezin al jaren en dat gaat echt met vallen en opstaan, maar die willen echt niet in collectieve schuldenregeling terwijl dat dat echt wel zou moeten. [...] da’s iets dat er in zit en ik heb die nog niet op andere gedachten kunnen brengen. [...] Maar ik vind dat het ook wel een beetje aan ons is om daar een middenweg in te vinden die werkt en da ge daar toch zo rekening houdt. Ge kunt niet verwachten dat iedereen alles, allez, laat vallen van zijn waarden die belangrijk zijn voor hem omdat het bij ons nu toevallig anders is. Ik probeer daar altijd zo een compromis in te vinden die werkt voor alle partijen eigenlijk. Dat vind ik wel belangrijk. Want da blijft ook niet duren, vind ik, als ge dan zo toch mensen in iets dwingt dat voor hen niet goed voelt dan is dat ook geen succes. [...] Dan kunt ge beter iets zoeken dat wel werkt voor alle partijen. Als iedereen een beetje water bij de wijn doet. (respondent 7)

Deze respondent zal zich trachten vinden in de waarden en normen van haar cliënten. Om naar een optimale hulpverlening te streven is dit volgens haar een belangrijk speerpunt. Voortbordurend op de rol van de hulpverlener als compromissenzoeker, geeft respondent 9 aan dat een aanknopingspunt van vitaal belang is voor een hulpverleningsrelatie:

Ik vind het belangrijk om te weten van waar die persoon komt om met die op een manier te kunnen praten dat die zich ook begrepen voelt. En daarom lukt dat ook niet met die Roma's hé. (respondent 9)

Beide respondenten leggen het gewicht in deze uitspraak op de houding die ze zelf aannemen ten opzichte van hun cliënten. In een volgend hoofdstuk zal de basishouding van de sociaal werker in relatie tot de cultuur van de cliënt geanalyseerd worden.

Afrikaans voorbeeld

Een concreet voorbeeld van een statische benadering, genuanceerd door dynamische aspecten, gaat over 'de Afrikaanse cultuur'. Respondent 6 ondervindt bijvoorbeeld dat haar Afrikaanse cliënten iets feller en veeleisend zijn ten opzichte van cliënten met een andere achtergrond. Dit nuanceert ze verder door ook te benoemen dat alle cliënten eigenlijk wel veel eisen hebben. Respondent 7 geeft hier een voorbeeld aan:

Zo wel een paar zwarte alleenstaande mannen zo van Ghana of ik weet het niet welk land da ze zijn... da merkt ge vaak wel dat het iets minder... Allez dat het tempo zo, super relax. [...] Ja, dat vind ik eigenlijk wel grappig. Het zijn ook gewoon sympathieke mannen. Ik heb daar eigenlijk geen probleem mee, maar ge moet daar echt wel soms zo bij wijze van spreken ne 'sjot' geven van 'komaan, doe het nu gewoon'. Allez, bij die twee dat ik zo heb. Die hebben ook allebei een sociale tewerkstelling gedaan met de bedoeling om door te stromen, maar die zijn ook nooit doorgestroomd. Die zijn ook terug beginnen stempelen. En zo bij die hebt ge dan zo wel van 'oké, het tempo...'. Allez da's zo het typische van het Afrikaans tempo. Ja, dat zit er daar wel in. (respondent 7)

Voor beide respondenten worden bepaalde eigenschappen van cliënten naar een cultuur gegeneraliseerd. In het eerste geval wordt eerst gesuggereerd dat mensen die in een 'Afrikaanse cultuur' leven, veeleisend overkomen, maar andere cliënten zijn dat uiteindelijk ook. In het tweede geval is er sprake van het 'Afrikaans tempo', maar heeft de sociaal werker er naar eigen zeggen geen problemen mee. Dit kunnen volgens hen eveneens eigenschappen zijn die ze bij zichzelf of bij andere cliënten terug zien komen. Deze voorbeelden kunnen teruggekoppeld worden naar de idee van culturele gelijkenissen waarbij herkenbare rollen of eigenschappen een cultuurkloof dichten en gerelativeerd worden.

Generatie-overdracht

Door middel van opvoeding dragen ouders aan hun kinderen een bepaalde cultuur over. Later wordt die cultuur beïnvloed door andere contextfactoren. Het zijn die contextfactoren die ervoor zorgen dat cultuur in interactie en door sociale processen geconstrueerd wordt. De idee dat cultuur van generatie naar generatie gaat en onveranderlijk is, zou naar een statische cultuurbenadering kunnen verwijzen.

Mensen die in armoede leven hé. Ja, ouders die dat [...] eigenlijk een beetje door hebben gegeven aan hun kinderen. Dat is dan een voorbeeld voor die kinderen en oftewel proberen die dat helemaal anders te doen oftewel, ja... Belanden ze daar ook in zonder dat ze dat willen of ja, door bepaalde slechte keuzes te maken omdat ze dan geen voorbeeld hebben. Dan zien we toch dat dat van generatie op generatie wordt doorgegeven. (respondent 4)

Da's voor mij ook wel cultuur: hetgeen dat ge overdraagt aan uw kinderen. Hetgeen dat generatie op generatie wordt overgedragen. En de omgeving speelt er een rol in mee, maar sowieso ook uw opvoeding, hetgeen da ge mee krijgt van thuis. (respondent 5)

Het getuigt dan weer van een dynamische visie dat de sociaal werkers ook denken aan de invloed die een omgeving heeft op iemand en de cultuur van mensen ook samen kan hangen met de kansen en keuzes die ze gekregen en gemaakt hebben in hun leven. Desondanks zijn bepaalde culturele waarden en normen moeilijk te doorbreken als ze van generatie naar generatie worden doorgegeven, stelt respondent 5 aan de hand van de volgende casussituatie:

Ik heb een gezin gehad met zeven kinderen. Die man die was nog maar 30 of zo en die vrouw ook, alle twee analfabeet. [...] Die ouders waren eigenlijk zelf kinderen, want die hadden een IQ van 51 dus da's heel laag. Die konden niet lezen, niet schrijven. En die kinderen die waren slimmer dan hun ouders, wisten perfect hoe ze hun ouders moesten manipuleren. [...] Maar die geven wel bepaalde cultuur, waarden en normen, aan hun kinderen mee. Dat vond ik ne moeilijke, want dat kon ik niet doorbreken. (respondent 5)

Deze sociaal werker voelt zich dus ook mede-constructor van cultuur, want ze wil trachten de cultuur binnen dit gezin te doorbreken, maar ondervindt hier moeilijkheden in.

Basishouding van een sociaal werker

Naast de visie die sociaal werkers er in hun praktijk op nahouden omtrent cultuur, nemen ze ook een bepaalde houding aan. Die kan zowel instellingsgericht zijn, cliëntgericht of ergens tussen deze twee in zweven. In een overheidsdienst zoals het OCMW zijn regels belangrijk en dienen die opgevolgd te worden in het belang van de organisatie. Het is dan ook mogelijk dat sociaal werkers zich gedeeltelijk met deze regels gaan vereenzelvigen. Zo kan een neutrale houding ontstaan. Daarnaast is zorg op maat van de cliënt, met aandacht voor diens persoonlijk verhaal ook belangrijk. van Dijk (1989) bekrachtigt de idee dat vaardigheden, attitude en visie naast kennis ook voor deskundigheid zorgen. Hulpverleners die een positieve houding hebben, in combinatie met een portie basiskennis, komen al heel ver. Hij stelt wel dat: “Die ontwikkeling hangt ook samen met het gehanteerde cultuurbegrip en de aard van de geboden cultuurkennis” (van Dijk, 1989, p. 132).

Instellingsgericht (neutraal)

De cultuur van de organisatie waarin een sociaal werker werkt, heeft een effect op hun relatie met cliënten. Sociaal werkers zullen zich in zekere mate aan de organisatiecultuur aanpassen. Dit uit zich in praktische werksituaties: contextuele elementen beïnvloeden de besluitvorming en handelingswijzen van sociaal werkers.

Neutraliteit

Aan de respondenten werd gevraagd in hoeverre zij ervaren dat er binnen het OCMW aandacht wordt geschonken aan de culturele achtergrond van cliënten. Volgens drie respondenten worden alle cliënten op dezelfde manier benaderd, ongeacht de cultuur van deze personen. Uiteraard heeft dit ook te maken met de betekenis van het cultuurbegrip van de respondenten. Respondent 1 benoemt de neutraliteit vanuit het organisatorisch perspectief vanuit een universeel cultuurbegrip: in de werkcontext wordt over klanten gesproken zonder zich te richten op een aanpak naar specifieke culturen toe. Respondent 6 bekrachtigt dat er geen verschil of onderscheid naar culturele groepen wordt gegeven en ondersteunt dit met de vijf A-waarden die ze moeten nastreven binnen het OCMW. Respondent 9 neemt letterlijk ‘neutraliteit’ in de mond:

“wij moeten neutraal zijn en iedereen welkom heten, eender vanwaar je komt uiteraard. Dat is wat het beleid van ons vraagt en waar we denk ik ook allemaal achter staan”(respondent 9).

De rationaliteit van standaardisering en bureaucratisering van de organisatie lijkt hier te primeren. In een OCMW wordt niet verwacht dat sociaal werkers zich specifiek zullen richten op cultuur of culturele verschillen. De neutraliteit van het OCMW wordt hier positief gemotiveerd vanuit een universalistische benadering van cultuur: iedereen wordt op eenzelfde manier benaderd.

Het uitdragen van organisatorische waarden zou verplichtend kunnen aanvoelen of gelijk kunnen stromen met de eigen waardenbeleving. Dit kadert respondent 10 door te stellen dat ze er geen problemen mee heeft dat cliënten een hoofddoek dragen, maar dat ze begrijpt dat sommige mensen in de maatschappij neutraliteit willen waardoor de stad Antwerpen en in diezelfde lijn ook het OCMW van Antwerpen het dragen van een hoofddoek verbiedt voor haar medewerkers. Verder geeft ze ook aan dat de visie die het OCMW heeft over eigenheid en interculturaliteit van mensen vaak terug wordt gebracht naar integratie en activering. Ze vindt het echter belangrijk te benadrukken dat zij, ondanks dat ze zich kan vinden in de visie van het OCMW over integratie, zichzelf hier niet mee verpersoonlijkt. Uit het voorgaande kan verondersteld worden dat deze sociaal werker bepaalde waarden van het OCMW in zich op is gaan nemen en toepast in bepaalde situaties. Deze respondent ziet een evolutie in haar eigen houding. Ze merkt dat ze door het werken in het OCMW de waarden van de organisatie in zich opgenomen heeft met betrekking tot integratie van mensen met een andere afkomst. Naar eigen zeggen is ze verdraagzaam en open naar andere culturen toe, maar verwacht ze wel meer terug. Ze legt het uit met een actueel voorbeeld: Een Joodse man die tot de politieke partij CD&V wil toetreden, maar geen handen wil schudden met vrouwelijke partijleden. De respondent stelt dat zij in dit voorbeeld voor ze bij het OCMW werkte verdraagzamer was dan ze nu is. Ze vindt het een belangrijke waarde uit ‘onze cultuur’ en deze kan je niet weigeren, vanuit de idee dat er integratie langs beide kanten moet bestaan. Ze vergewist zich ervan dat ze strenger is geworden op bepaalde vlakken in een culturele context. De waarden en normen die behoren tot de organisatiecultuur van het OCMW worden door de sociaal werker gedeeld of zijn mogelijk geïnternaliseerd.

Het uitdragen van bepaalde normen en waarden, eigen aan de Vlaamse of Belgische maatschappij, behoort ook tot de onderliggende taken van maatschappelijk werkers in het OCMW, stelt respondent 9. Het is volgens haar de functie van maatschappelijk werkers om de normen te promoten die nodig zijn om de Vlaamse maatschappij op te bouwen en de daarin heersende wetten op te volgen. Dit is volgens haar een belangrijke latente functie als sociaal werker: deze wetten en normen overbrengen naar de cliënten. Ze benoemt dit zelfs als een soort ‘opvoedingstaak’. Het is voor haar belangrijk dat cliënten, eender welke achtergrond ze hebben, zich aanpassen aan die normen voor zover dat nodig is om in een samenleving te participeren.

Respondent 9 legt ook uit dat het OCMW van haar sociaal werkers verwacht dat zij een bepaald cultureel stelsel van waarden en normen van de samenleving overbrengen naar haar klanten. Koppelen we dit terug naar de dynamische visie over cultuur kunnen we stellen dat dus ook hulpverlening een cultuur van iemand kan scheppen. De culturele waarden en normen die vanuit het OCMW overgebracht moeten worden, worden uiteraard niet altijd strikt nageleefd door de sociaal

werkers. Een voorbeeld hiervan is de communicatie: normaal gezien zouden sociaal werkers enkel Nederlands mogen praten in hun hulpverleningen. Dit wordt dan vaak opgelost door een sociale tolk of een Nederlandssprekende kennis van de cliënt uit te nodigen. Dit belemmert volgens enkele respondenten echter het werken en heeft ook zijn invloed op het creëren van een vertrouwensband. Hierom zullen sommige sociaal werkers geneigd zijn zich aan de taal van hun cliënten aan te passen. Ze heeft echter wel de neiging dit te verdedigen:

Je wordt daar ook niet op gecontroleerd als we dat niet in 't openbaar doen. (respondent 9)

Sociaal werkers proberen dus wel rekening te houden met de visie van de organisatie waarvoor ze werken. Ze streven de organisatievisie na, waaronder ook de A-waarden: vijf basiswaarden die door de stad Antwerpen werden opgesteld en door haar werknemers, onder andere in het OCMW, dienen te worden nageleefd. De waarden zijn: diversiteit, integriteit, klantgerichtheid, kostenbewustzijn en samenwerken (Antwerpen, 2018b). Naar deze waarden werd af en toe gerefereerd in de interviews. Als je voor een dienst van de stad Antwerpen werkt, aanvaard je niet zomaar geschenken maar stel je je daar vragen bij vanuit de neutrale positie die je bekleedt. Respondent 3 vertelt over een dergelijke situatie waarbij ze van een Irakees gezin een kipschotel kreeg toen ze net was beginnen werken bij het OCMW. Ze zou dit volgens de A-waarden niet kunnen aannemen omwille van mogelijke omkoperij. Ze geeft zelf aan dat ze erbij had kunnenilstaan dat het leefloon van dit gezin nog verlengd moest worden, maar dat ze de overweging maakte dat het ook onbeleefd zou zijn dit niet aan te nemen:

Dat is die vrouwen hun gedachtengoed, dat is... Daar houden die zich mee bezig. En dan weet ik ook wel dat ik de dag nadien niet moet gaan vragen: 'en gaat gij werken of hebt ge de intentie van te gaan werken?'. Dat is niet. Die staan daar even veel bij stil als dat wij daar bij stil staan. (respondent 3)

Dus nam ze de schotel aan en deelde deze met haar collega's. Dit voorbeeld illustreert hoe waarden tegen elkaar worden afgewogen in hulpverleningsrelaties en door sociaal werkers verantwoord worden naar zichzelf toe.

Vrijheid tussen de regels

De normen die in OCMW Antwerpen gelden, zouden kunnen aanvoelen als een keurslijf voor de sociaal werkers. De meeste sociaal werkers lijken deze regels eerder als richtlijnen aan te voelen, of vullen deze aan met hun persoonlijke hulpverleningsstijl. Ondanks de regelgeving die in het OCMW heerst, krijgen de maatschappelijk werkers genoeg handelingsvrijheid om ervoor te zorgen dat er op maat van de cliënt kan worden gewerkt. Er is bijvoorbeeld een draaiboek dat in begeleiding min of meer zou gevolgd moeten worden, maar door iedere sociaal werker op een andere manier gehanteerd wordt:

Ondanks het draaiboek hebben wij op zich nog altijd wel wat vrijheid. Ik denk niet dat ge er echt op aangesproken wordt. Ik denk dat iedereen wel weet dat ik misschien net nog een extra kans geef of zo. (respondent 7)

Het geven van kansen aan cliënten is ook voor respondent 10 een belangrijke missie vanuit het OCMW, maar ze vindt wel dat mensen deze kansen moeten benutten. Het OCMW geeft mensen veel

kansen volgens haar, wat voor haar belangrijk is. Ze werkt graag voor het OCMW omdat de waarde verdraagzaamheid erg aanwezig is en er niet zomaar een schifting is.

En daarom werk ik ook heel graag voor het OCMW omdat ik het gevoel heb dat we die culturele achtergronden, da we dat allemaal nog wel, hoe moet ik zeggen... Da ge ook de tijd kunt geven aan mensen om hier tot hun recht te komen in deze samenleving. (respondent 10)

Uit het bovenstaande kan worden geconcludeerd dat de houding van de respondenten in zekere mate door de bureaucratie van het OCMW geregeerd wordt. Er zijn inderdaad invloeden van de organisatiecultuur die pleiten voor een neutrale houding van de sociaal werker zoals bepaalde organisatiegerichte waarden die de sociaal werkers tot zich hebben genomen. Aan de andere kant heeft iedere sociaal werker ook zijn of haar discretionaire ruimte waarin hun handelingsvrijheid wordt bepaald.

Cliëntgericht (maatwerk)

Cliënten die verschillen allemaal heel erg hard. Dus als ge op maat wilt werken wat ik ook wel denk dat onze doelstelling is, moet ge ook wel wat aanpassen aan die cliënt zelf. (respondent 5)

De discretionaire ruimte van een sociaal werker is volgens De Bie (2018) de ruimte waarin sociaal werkers een zekere beoordelingsvrijheid hebben die afhankelijk is van de situatie en daar naar verantwoord wordt.

Persoonlijke houding

De diversiteit in het klantenbestand van het OCMW is zeer breed te interpreteren. Diversiteit kan onder andere te maken hebben met (culturele) achtergrond, etniciteit, leeftijd, type gezinnen, het beroep dat mensen uitoefenen, rollen die mensen opnemen en ook de problemen waarmee zij naar een OCMW stappen. Omgaan met deze diversiteit is voor sociaal werkers een dagelijkse realiteit en uitdaging. Daarnaast betekent diversiteit ook dat iedere klant op een andere manier benaderd wordt en dat sociaal werkers zich dus aanpassen en zorg op maat van iedere cliënt proberen te leveren. De diversiteit van het publiek van het OCMW is voor respondent 5 aangenaam, maar niet altijd eenvoudig omwille van de aanpassing die ze constant moet maken. Al stelt ze ook dat dit misschien net wel diversiteit betekent: verschillend omgaan met mensen. Ook respondent 7 probeert zo veel mogelijk rekening te houden met wat mensen zelf al dan niet willen. Dit vooral omdat ze het belangrijk vindt om mensen in hun eigenwaarde te laten, niet in een bepaalde verwachting of rol te duwen. Deze aanpak werkt voor haar goed zolang er nog mogelijkheden zijn om aan de situatie (schuldenproblematiek) van de cliënt te werken.

Op dit punt treedt de individuele benadering van sociaal werkers naar cliënten toe naar voor. Er is aandacht voor het persoonlijke verhaal van de cliënt. Zich naar de cliënt aanpassen, kan ook betekenen dat de sociaal werker zijn eigen waarden en normen aan de kant moet zetten. Respondent 5 beschrijft bijvoorbeeld dat ze in haar hulpverlening aan alleenstaande mama's, mensen die de taal niet onder de knie hebben of een andere culturele achtergrond hebben, merkt dat bepaalde zaken samenhangen met waarden en dat die botsen met de eigen waarden. Het is dan

vooral belangrijk voor haar dat ze haar visie toch geeft, de risico's die verbonden zijn aan het aanhangen van eigen waarden ('mijn vrouw mag niet gaan werken, want dat is onze cultuur') en dat ze voor zichzelf kan loslaten dat er botsende waarden zijn.

De cultuur die een persoon mee brengt zal dus wel een invloed hebben op de hulpverlening. Het plaatsen van cultuur als een contextuele factor in een hulpverleningsproces zou kunnen zorgen voor een beter begrip van een situatie waarin een cliënt zich bevindt en de inleving van de sociaal werker versterken. De culturele achtergrond van cliënten kan een open houding ook verstoren in bepaalde gevallen. Dit komt bijvoorbeeld naar voor als het gaat om een persoon met een Roma-achtergrond, zoals besproken is in het gedeelte over een statisch cultuurbegrip. Respondent 10 benoemt dit met een bepaalde vooringesteldheid die ze bij zichzelf opmerkt wanneer ze een Roma ontvangt. Ze erkent dat voorafgaande negatieve ervaringen hun invloed uitoefenen op nieuwe Romacliënten en dat de open blik dan niet altijd kan gewaarborgd worden. Desondanks zullen zowel respondent 9 als 10 ook op de invloed van individuele vaardigheden van cliënten letten. Het persoonlijk verhaal van mensen neemt met andere woorden wel de bovenhand en iemand met potentieel zal uiteindelijk altijd boven drijven, stelt respondent 10. Indien er sprake is van een succesverhaal bij Romagezinnen zal dit ook eens zo positief onthaald worden voor haar omdat er ondanks de culturele achtergrond toch gedeelde waarden zijn gevonden.

Een open houding garanderen betekent voor sommige sociaal werkers niet naar cultuur kijken, maar naar de persoon die ze voor zich hebben, los van de achtergrond. Respondent 7 legt dit bij het gegeven dat kijken naar cultuur en naar verschil ervoor kan zorgen dat er stempels worden gekleefd. Een open blik houden betekent voor respondent 7 net zo weinig mogelijk rekening houden met verschillen, volgens een universalistisch perspectief dus. Om persoonlijk te werken moet je volgens haar op maat van de cliënt, situatie per situatie, gezin per gezin gaan kijken wat de noden zijn. Respondent 1 neemt een afwachtende houding aan, wanneer ze verschillen opmerkt:

Ja, ik ben altijd wel super voorzichtig in zo'n contact. [...] Maar naar alle cultuurverschillen he, dus zowel naar mensen in de armoede als mensen in schulden als mensen in een andere cultuur, heel aftastend, afwachtend. (respondent 1)

Ondanks de open houding die sociaal werkers nastreven, komen vooroordelen of culturele conflicten soms wel om de hoek kijken. Dit zullen sociaal werkers op verschillende manieren proberen weerleggen: de ene sociaal werker zet humor in, de andere gaat uit van de idee dat iedereen vooroordelen in zich heeft en haar cliënten dus ook vooroordelen in zich hebben. Een derde respondent probeert steeds het voordeel van de twijfel te geven aan haar cliënten. In een hulpverleningsrelatie, maar ook in elke sociale interactie kunnen bepaalde zaken geïnterpreteerd worden als cultureel, zoals bijvoorbeeld een Afrikaan die te laat komt. Respondent 4 zegt dat deze gedachtegang er soms insluipt, maar dat dit niet goed is om een gesprek mee te beginnen en ze dus probeert de mogelijkheden open te houden. Sommige sociaal werkers zetten ook concrete manieren in om zichzelf van vooroordelen te behoeden. Ze werken actief aan hun onbevooroordeelde houding door bijvoorbeeld geen opzoekwerk te verrichten in bestaande dossiers van hun cliënten. Zo beperken ze van te voren de informatie van hun cliënt tot het minimum.

Vertrouwen voor maatwerk

Vertrouwen is voor veel sociaal werkers een eigenschap van de hulpverleningsrelatie die behoort tot de basishouding van een sociaal werker. Dit kan ook het vertrekpunt zijn om tot begrip te komen van de achtergrond van de cliënt en op diens maat te werken. Soms moet de sociaal werker ook vertrouwen winnen van de cliënt omdat de drempel tot de hulpverlening al hoog ligt in een OCMW. Dit is volgens respondent 5 omdat het OCMW voor sommige mensen een controleorgaan is, al ervaart ze dit zelf niet op de dienst schuldbemiddeling. Zich aanpassen aan de cliënt zorgt er ook voor dat deze vertrouwensband tot stand kan komen. Maatwerk staat in verbinding met het vertrouwen dat er tussen de hulpverlener en hulpvrager bestaat. Vanuit dit vertrouwen kan er verder gebouwd worden aan de persoonlijke capaciteiten en ook de culturele eigenschappen van de cliënt.

Tijd

Maatwerk betekent voor de respondenten ook de tijd kunnen en mogen nemen (vanuit de organisatie) om hun cliënten te leren kennen, maar ook om een vertrouwensband op te bouwen. Alles samengevat zou gesteld kunnen worden dat door tijd te maken voor een cliënt er ook ruimte wordt gecreëerd om een vertrouwensband tot stand te brengen. Een open houding vertrekt uiteraard vanuit de sociaal werker zelf, maar kan onder invloed van dit vertrouwen en de tijd die ervoor nodig is, resulteren in een goede verstandhouding van de cliënt en bijkomend ook diens culturele eigenheid.

Spanningsveld

Het is in de discretionaire ruimte dat de respondenten vaak lijken te zweven tussen cliëntgerichtheid en instellingsgerichtheid in hun zoektocht naar de juiste houding om met cultuurverschillen om te gaan. Er zijn de bureaucratische regels waaraan men gebonden is, maar daarnaast eigen sociaal werkers zich ook een bepaalde vrijheid toe zodat ze op maat van de cliënt kunnen werken. In deze ruimte lijken sociaal werkers op grenzen te stuiten: grenzen van de organisatie en eigen grenzen. Inleidend op dit spanningsveld, worden eerst enkele algemene ervaringen en bevindingen van de respondenten weergegeven die hun houding bepalen.

Algemene ervaringen

Doorheen de interviews geven de respondenten een aantal bedenkingen over hun praktijk weer met betrekking tot de omgang met culturele verschillen. Voor respondent 1 zou een intercultureel bemiddelaar voor een diepgaande hulpverlening kunnen zorgen, terwijl respondent 3 aangeeft dat omgaan met interculturaliteit ook afhankelijk is van het initiatief van de sociaal werker. Zo ervaart respondent 8 dit bijvoorbeeld wanneer ze een cliënt van Marokkaanse afkomst voor zich heeft. Aan de hand van de regio van waar deze cliënt afkomstig is en de manier waarop de cliënt zich opstelt in een gesprek, past ze haar houding aan. Respondent 2 hecht veel belang aan reflectiemomenten die ze krijgt gedurende consultatiemomenten met haar collega's. De open houding en klantgerichtheid die sociaal werkers nastreven bereikt haar grenzen wanneer in bepaalde situaties met cliënten waarden in conflict komen met de waarden die de sociaal werker aanhangt, vinden respondent 3, 5 en 8. Ze stellen zich hierbij de vraag tot hoever hun eigen engagement kan reiken wanneer de afstand te groot is. Zo haalde respondent 5 het voorbeeld aan van een cliënt die veroordeeld werd voor kindermisbruik, wat voor haar de grens overschreed. Desondanks benadrukt ze dat iedereen

recht heeft op hulpverlening, ongeacht hetgeen de sociaal werker en de cliënt aan bagage met zich mee brengen.

Balanceren tussen organisatie -en cliëntgerichte houding

Naast deze algemene bevindingen van de respondenten, kan uit de interviews afgeleid worden dat er zich voor de sociaal werkers een spanningsveld ontwikkelt. Aan de ene zijde van het spanningsveld wordt de neutraliteit die het OCMW van haar sociaal werkers vraagt als een beperking ervaren omdat dit kan verhinderen dat culturele verschillen bespreekbaar worden gemaakt en aanvaard worden. Een neutrale, instellingsgerichte houding kan ervoor zorgen dat je niet helemaal jezelf bent, zegt respondent 9 bijvoorbeeld. Respondent 4 merkt ook dat ze soms een zekere sympathie voelt bij bepaalde cliënten, maar wil zich hiervoor behoeden om deze neutraliteit te bewaren. Het is echter niet te ontkennen dat er in het cliëntenbestand van het OCMW een grote diversiteit heerst. Dit is een realiteit die, ondanks de neutraliteit die vanuit OCMW Antwerpen wordt verwacht of opgelegd wordt, een bepaalde flexibiliteit in de houding van sociaal werkers vraagt. In het verlengde van de organisatorische normen, voelt de sociaal werker die in onderstaand citaat aan het woord is, ook dat de verwachtingen van deze maatschappij in termen van bureaucratie soms moeilijk aan te sluiten zijn bij bepaalde cliënten en is er begrip voor als cliënten niet meteen voeling hebben met het systeem dat hen wordt opgelegd.

Mensen uit Afrikaanse gemeenschappen of andere gemeenschappen, die papieren die hebben die allemaal niet meer en zo. Dus ik probeer die dan soms wa een beetje te sussen: als ge da ni direct vindt, niet paniker. En dat voelt ge ook wel: wij zijn echt een maatschappij die heel bureaucratisch is, heel veel rond papieren en al en dat schrikt die mensen heel hard af hé. Omdat die dat ook vaak vanuit hun cultuur totaal niet zo beleven. Dus dan moet ge ook al meer op hun, allez hen wa meer op hun gemak brengen. (respondent 10)

Aan de andere kant van het spanningsveld, kunnen de sociaal werkers gebruik maken van de organisatorische normen om hun eigen houding te legitimeren. Een terugkerend voorbeeld is de rol van de vrouw en dan voornamelijk wanneer vrouwelijke hulpverleners voelen dat ze niet op gelijke voet worden gezet in de ogen van hun cliënt. Enkele respondenten verantwoorden hun eigen overtuiging, namelijk de gelijkheid tussen man en vrouw, naar de cliënt toe vanuit een organisatorische visie. Daarbij stelt één sociaal werker ook dat ze de neutraliteit die zij als sociaal werker uit moet dragen, ook van haar cliënt verwacht opdat dit culturele verschillen kan overstijgen. Deze verwachting van neutraliteit komt ook naar voor in het spreken van de Nederlandse taal, want wanneer cliënten de taal niet machtig zijn, kan de balans verstoord raken. Opnieuw kunnen organisatorische normen ook voortvloeien of terugkomen in maatschappelijke verwachtingen, zoals bijvoorbeeld de verwachting van integratie. Vanuit de persoonlijke groei die een sociaal werkster in een OCMW doormaakt, zullen bepaalde organisatorische waarden worden opgenomen en kan dit een initieel open houding doen evolueren naar een houding waarbij ook verwachtingen ten opzichte van integratie vanzelfsprekender worden.

Maatwerk vanuit een dynamische cultuurvisie

Een voorbeeld van een hulpverlener (respondent 5) geeft weer hoe er in een hulpverlening nood is aan nuancering omtrent de visie en de houding die de hulpverlener aan de dag legt. In dit voorbeeld heeft de sociaal werker botsende waarden, maar is er ook sprake van maatwerk. Maatwerk en cultuur als een dynamisch gegeven versmelten met elkaar.

Deze respondent vertelt over een cliënte van haar, een alleenstaande moeder van Afrikaanse origine, die zich te pletter werkt om zichzelf en haar zoon te onderhouden in België, maar ook om haar dochter die ze in Afrika achterliet geld te kunnen opsturen. In principe zou deze vrouw niet door de dienst schuldbemiddeling moeten worden geholpen, maar via de rechtbank, vond de sociaal werker. De vrouw had haar dan uitgelegd dat ze haar geld opstuurt voor haar dochter in Afrika die oogproblemen heeft, dat de vader gestorven was en dat ze ook probeert haar dochter naar België te brengen. Dit maakt dat er ontzettend veel geld naar deze procedure gaat. Vanaf dat de sociaal werker deze achtergrondinformatie had verkregen, kon ze zowel voor zichzelf als voor de vrouw de hulpverlening motiveren en stimuleren. Ze begrijpt dat de vrouw minder van haar schulden wil aflossen, niet meteen naar de rechtbank wil gaan, want dat brengt de overkomst van de dochter in het gedrang. Het kan echter een aantal gesprekken duren alvorens dit naar boven komt. Het tijdsaspect om de puzzel aan context van een cliënt in elkaar te zien vallen, speelt dus een grote rol. Het verhaal van deze cliënt wordt echter ook vervolgt. De vrouw had ook aan de sociaal werker vertelt dat ze haar zoon naar een soort van bootcamp had gestuurd in Afrika omdat hij hier met de verkeerde jongens zou optrekken. Hij zou van deze reis zijn terug gekomen als herboren, terwijl de sociaal werker vermoedens heeft van afranseling ter plekke. Dit is voor haar moeilijker te plaatsen, want dan voelt ze dat waarden botsen:

‘Ja, da’s nu niet de manier om daar mee om te gaan’. Maar ja, wa kan ik daar nu op zeggen? Allez, dat vind ik ne moeilijke om daar dan tegenin te gaan [...] Ik heb ontzettend veel respect voor die vrouw, wat dat die allemaal doet voor haar kinderen en hoe hard dat die werkt en zo. Hoe dat die toch probeert optimistisch te blijven, maar als die dan zoiets doe, dan botst da weer efkes. Ge beseft wel da’s een bepaalde cultuur die dat zo hanteren en wie ben ik om dan te zeggen ‘nee da mag ni’.
(Respondent 5)

Dit voorbeeld weerspiegelt de idee dat cultuur en maatwerk met elkaar in verbinding staan en hun invloed en belang in de hulpverleningsrelatie bekrachtigen. Ook al gaat het om schuldbemiddeling, de manier waarop er naar culturele verschillen gekeken wordt door de sociaal werker gaan de manier van werken bepalen. Een dynamische cultuurvisie aannemen, betekent ook beter kunnen begrijpen en zich aan de cliënt aanpassen zodat zijn of haar situatie op de best mogelijke wijze wordt benaderd.

Besluit en aanbevelingen

Antwoord op de onderzoeksvragen

Sociaal werkers van de dienst schuldbemiddeling en sociale dienst van OCMW Antwerpen zien zichzelf in hun job dagelijks geconfronteerd met mensen waaraan cultuur gekoppeld wordt. Desondanks is cultuur niet hun hoofdprioriteit, maar ze erkennen allen wel het belang om hier gevoelig voor te zijn vanuit verschillende argumenten gestoeld op basiswaarden: vertrouwen, empathie, wederzijds begrip. Waarden die hulpverleners belangrijk achten om een hulpverleningsparcours vlot te laten verlopen, ongeacht de inhoud van de hulpverlening.

Vaak gaven de respondenten aan dat ze het moeilijk vinden een definitie of een persoonlijke betekenis aan cultuur te geven. Het probleem van definiëring dat in de literatuurstudie aan bod kwam, kan door de respondenten dus bevestigd worden.

Doorheen het veldwerk is toegewerkt naar een antwoord op de hoofdvraag en deelvragen van deze masterproef: **Op welke manier percipiëren sociaal werkers werkzaam in OCMW Antwerpen het begrip cultuur met betrekking tot de hulpverleningsrelatie met hun cliënteel?** In welke mate gaan sociaal werkers uit van een dynamische of een statische visie op cultuur? Wat is het verband tussen een statische visie op cultuur en de nadruk op cultuurverschillen?

Zwart of wit bestaat niet: sociaal werkers hebben in bepaalde situaties, voor bepaalde doelgroepen een statische visie over cultuur en cultuurverschillen. Een bijna strikt statisch perspectief komt dan bijvoorbeeld duidelijk aan bod wanneer de sociaal werkers hun ervaringen deelden over cliënten met een Romacultuur. Het is echter duidelijk dat een zuiver statische visie amper de bovenhand neemt, want dat dynamische elementen steeds worden betrokken. De dynamische en statische visie versmelten zich als het ware. Afhankelijk van de context, afhankelijk van de doelgroep, de situatie zal een statische al dan niet een dynamische visie gehanteerd worden. Er ontspint zich een spectrum waarop sociaal werkers zich heen en weer verplaatsen. In de ogen van de sociaal werkers kan een bepaalde situatie van een cliënt vanuit een statisch perspectief beschouwd worden, aangevuld met dynamische aspecten of vice versa. In termen van cultureel relativisme en universalisme kan worden gesteld dat er een zeker continuüm is waarop sociaal werkers bewegen, afhankelijk van iedere specifieke situatie. Er ontstaat met andere woorden een zekere ambiguïteit.

Uit de interviews kan worden afgeleid dat herkenning van rollen, verwachtingen of eigenschappen bij de cliënt, zorgen voor identificatie en bijgevolg ook verschillen minder van belang zijn. Het is deze herkenbaarheid die bij een statische visie op cultuur, zoals de doelgroep van Romagezinnen, niet terug te vinden is voor de sociaal werker. De idee van wat we 'culturele identificatie' zouden kunnen noemen, zichzelf herkennen in een ander op vlak van culturele kenmerken, betekent niet dat cultuurverschillen automatisch kleiner worden zodra die identificatie optreedt. Het gaat eerder om het herkennen van zichzelf in een bepaalde eigenschap van de ander wat zorgt voor een zekere onderlinge verstandhouding of een sneller begrip van de situatie. Dit betekent ook niet dat cultuurverschillen automatisch onbegrip betekent.

Het gegeven dat maatwerk in de praktijk van het sociaal werk nagestreefd zou moeten worden, behoort in principe niet tot de onderzoeksvraag van dit onderzoek, maar is wel een opvallende bevinding gebleken. Oorspronkelijk zou er enkel naar de beleving van cultuur worden gepeild, maar

de houding en omgang van sociaal werkers ten aanzien van hun cliënteel, sprong ook duidelijk in het oog in de bevestigingen. Cultuurverschillen in de hulpverlening hebben wel degelijk een effect op de houding van sociaal werkers.

Tekortkomingen van het onderzoek

De respondenten zijn allemaal vrouwen, dit kan mee spelen in de percepties die zij houden over cultuur. Dit is dan ook een belangrijke aanbeveling naar toekomstig onderzoek over dit thema: het zou interessant kunnen zijn om mannelijke sociaal werkers te betrekken.

Aanbevelingen

Zowel vanuit de literatuurstudie als vanuit het empirisch veldwerk, komen zaken naar boven waar in de eerste plaats bij het opstellen van de onderzoeksvragen nog geen aandacht voor was. Het is helaas niet mogelijk deze vragen allemaal in deze masterproef te onderzoeken. Vandaar enkele aanbevelingen voor mogelijke vervolgstudies.

In deze masterproef worden de hoofdvraag en de eerste deelvraag beantwoord. Er is zoals uit het voorgaande blijkt, een versmelting van de statische en dynamische benadering die contextafhankelijk toegepast wordt. De deelvraag omtrent het verband tussen een statisch cultuurbegrip en de nadruk op cultuurverschillen, is echter onbeantwoord gebleven. Deze vraag zou in toekomstig onderzoek ook verder uitgediept kunnen worden.

De benadering van cultuur die sociaal werkers hanteren en de houding die ze uitdragen, zou in een nieuw onderzoek kunnen worden uitgewerkt, met als mogelijke onderzoeksvraag: In hoeverre is de houding van een sociaal werker afhankelijk van de manier waarop deze naar cultuur kijkt (als dynamisch of statisch gegeven)?

Tot slot, is reeds gesteld dat dit onderzoek in principe in iedere organisatie binnen de sociaal werk sector zou kunnen worden uitgevoerd omdat cultuur overal aanwezig is in hulpverleningsrelaties (en daarbuiten). De aard van de organisatie zou hiervoor niet begrenzend werken of dit wordt althans niet verondersteld. Om deze hypothese te testen, kan het interessant zijn dit af te toetsen door dit onderzoek in een andere organisatie in het sociaal werkveld uit te voeren.

Bibliografie

- Alvarez-Hernandez, L. R., & Choi, J. (2017). Reconceptualizing Culture in Social Work Practice and Education: A Dialectic and Uniqueness Awareness Approach *Journal of social work Education*, 53(3), 384-398.
- Antwerpen, S. (2018a). Stad in cijfers: Databank. Retrieved from https://stadincijfers.antwerpen.be/databank/?cat_open=Bevolking/Samenstelling%20van%20de%20bevolking/Indelingen%20naar%20etniciteit/Op%20basis%20van%20herkomst%20ouders/Algemeen/Percentages&var=petn3allo&view=line&geolevel=postzone&geoitem=2060&geocompare=antwerpen&period=2005,2006,2007,2008,2009,2010,2011,2012,2013,2014,2015,2016,2017,2018,2019,2020
- Antwerpen, S. (2018b). A-waarden. Retrieved from <https://www.antwerpen.be/nl/info/52d5052839d8a6ec798b4c11/a-waarden>
- Bartels, E. (2002). Interculturele hulpverlening, het concept cultuur. *Sociale interventie*, 11(1), 14-22.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide through Qualitative Analysis*. London: Sage Publications.
- Clycq, N. (2016). Etniciteit, Cultuur & Nationalisme. *Les antropologie* [Powerpoint]. Universiteit Antwerpen.
- Davis, J. E. (2008). *Culture and Relativism*. Retrieved from University of Virginia:
- De Bie, M. (2018). Registratie is deel van de job. In beeld brengen wat je doet, is belangrijk. *Sociaal.net*.
- Dilworth-Anderson, P., Williams, I. C., & Gibson, B. E. (2002). *Issues of Race, Ethnicity, and Culture in Caregiving Research: A 20-Year Review (1980-2000)*. Retrieved from
- Eriksen, T. H. (2010). *Small Places, Large Issues*. London: Pluto Press.
- Geertz, C. (1968). CONCEPT OF CULTURE AND CONCEPT OF MAN. *Social Education*, 32(2), 147-&.
- Geertz, C. (1973). Thick Description: Toward an Interpretive Theory of Culture *The interpretation of cultures: selected essays* (pp. 3-30). New York: Basic Books.
- Hall, E. L., & Rammell, K. (2017). Racial- and ethnic-sensitive practice: From the practitioners' perspective. *Journal of Social Work*, 17(6), 678-694.
- Healy, L. M. (2007). Universalism and cultural relativism in social work ethics. *International Social Work*, 50(1), 11-26.
- Hoffer, C. (2016). *Vertelt u mij eens iets meer...* Amsterdam: Uitgeverij SWP Amsterdam.
- Hoffman, E. (2013). *Interculturele gespreksvoering: Theorie en praktijk van het TOPOL-model*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Katiuzhinsky, A., & Okech, D. (2012). Human rights, cultural practices, and state policies: Implications for global social work practice and policy. *International Journal of Social Welfare*, 23, 80-88.

- Keesing, R. M. (1974). Theories of Culture. *Annual Review of Anthropology*, 3, 73-97.
- Knipscheer, J. W., & Kleber, R. J. (2005). Migranten in de ggz: empirische bevindingen rond gezondheid, hulpzoekgedrag, hulpbehoeften en waardering van zorg. *Tijdschrift voor Psychiatrie*, 47(11), 753-759.
- Morris, T. (2006). Constructivism *Social work research methods: Four alternative paradigms* (pp. 191-237). California, United States: Sage publications.
- Mortelmans, D. (2007). *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*. Leuven: Acco.
- Munteanu, C. (2016). *Prolegomena to a Better Definition of Intercultural Communication: The Concept of Culture*. Paper presented at the European Integration Realities and Perspectives.
- NASW. (2015). *Standards and Indicators for Cultural Competence in Social Work practice*. Retrieved from Washington:
- Piessens, A., Sinnaeve, I., & Suijs, S. (2004). Interculturalisering van het (algemeen) welzijnswerk: het paard van Troje? *Welzijnszorg*, 55, 93-113.
- Raeymaeckers, P. (2016). Les 4&5: caseonderzoek en constructivisme (powerpoint). Antwerpen.
- Shadid, W. (Ed.) (1998). *Interculturele communicatie*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Sierens, S. (2007). *Leren voor diversiteit - leren in diversiteit: Burgerschapsvorming en gelijke kansen in een pluriforme samenleving. Een referentiekader*. Retrieved from Universiteit Gent:
- Spencer-Oatey, H. (2012). What is culture? A compilation of quotations. *GlobalPAD Core Concepts*.
- Tempelman, S. (1999). Duiken in het duister: een gematigd constructivistisch benadering van culturele identiteit. *Migrantenstudies*, 15(2), 70-82.
- van Dijk, R. (1989). Cultuur als excuus voor een falende hulpverlening. *Medische antropologie*, 1(2), 131-143.
- Van Robaeys, B., & Driessens, K. (2011). *Gekleurde armoede en hulpverlening: sociaal werkers en cliënten aan het woord*. Tielt: Lannoo Campus.

Bijlagen

Leidraad interviews

Vooraf (voor de interviewer)

- **Mezelf voorstellen en kaderen in opleiding**

Om te beginnen zal ik mezelf even voorstellen. Mijn naam is Eva Struyf, studente aan de Universiteit Antwerpen in de masteropleiding sociaal werk.

- **Onderzoek voorstellen**

In dit onderzoek proberen we te achterhalen wat de percepties van sociaal werkers zijn omtrent cultuur en op welke manier er wordt omgegaan met mogelijke cultuurverschillen in de hulpverlening.

- **Mededelingen**

- Het interview neemt ongeveer 1 uur tijd in beslag.
- Toestemming tot geluidsopname vragen.
- Vertrouwelijkheid en anonimiteit van de deelnemers benadrukken.

Vragenprotocol (voor de respondent)

- **Kennismaking (opening)**

1. Kan u uzelf even voorstellen?
 - Situering binnen de organisatie
 - Takenpakket
2. Wat zijn zaken die eigen zijn aan het werken in een OCMW in uw werkregio volgens u?
3. Kan u ook wat meer vertellen over de cliënten waarmee u werkt?
 - Mogelijke cliëntprofielen
4. Kan u iets vertellen over de diversiteit van uw cliënten? Omschrijf deze diversiteit?
 - Als respondent letterlijk 'cultuur' in de mond neemt hier op doorgaan.
 - Onderzoekswerk toont aan dat deze centra werken met mensen van diverse achtergronden. Kan u hierover iets meer vertellen?
5. Bij het spreken over cliënten in teamverband, komt de term 'cultuur' hierbij vaak aan bod?

- **Peilen naar de algemene opinie over het onderwerp (inleiding)**

Deel 'cultuur' als inleiding

6. Als u aan 'cultuur' denkt, waar denkt u dan aan?
7. Hoe zou cultuur kunnen worden gedefinieerd volgens u?
8. Welke associaties maakt u met cultuur indien dit op uw werk van toepassing is?

- **Persoonlijke ervaringen van respondenten/percepties en reacties hierop in gedragingen (transitievragen en sleutelvragen)**

Deel 'sociaal werk en cultuur': concretiseren naar context hulpverlening. Peilen naar concreet gedrag en ervaringen van de respondenten met het onderwerp.

9. Kan u voorbeelden geven van cliënten waarbij een merkbaar cultuurverschil de verhouding tussen u en de cliënt bepaalt?
 - Waar loopt het volgens u mis? Waar loopt het goed?

10. Ziet u verschillen tussen cliënten? Hoe benadert u deze verschillen?
 Bvb islam en zo achterhalen of persoon dynamisch of statisch begrip heeft.
 Bvb een sociaal werker vertelt over moeilijkheden in de hulpverlening in periode ramadan, hoofddoek,... zijn er mensen die ook een hoofddoek dragen waarbij deze moeilijkheden er niet zijn?
11. Zijn er cliënten waarbij een merkbaar cultuurverschil duidelijk de verhouding tussen u en de cliënt bepaalt?
12. Hoe gaat u om met cultuurverschillen?
13. Vindt u het moeilijk om hiermee om te gaan ? Waarom wel of niet?
14. Voorbeeld waarbij het goed of niet goed is gelukt?
 - Concretiseer (taal, communicatie, geloof,...)
15. In hoeverre bepalen cultuurverschillen op lange termijn een begeleiding?
 - Voorbeeldsituaties laten omschrijven
16. In hoeverre neemt cultuur een grote plaats in, in uw werk?
17. Zijn er hier op de werkvloer bepaalde visies omtrent cultuur en cultuurverschillen die worden mee gegeven?
18. Wat zou uw ideale visie op cultuur kunnen zijn?
 - Als je spreekt over cultuur als een dynamisch gegeven. Wat zou u daaronder kunnen verstaan?

- **Besluitende vragen**

Afronden van gesprek en respondent bedanken.

- *Overzichtsvragen (respondent vult aan)*
 - *Samenvattende vraag (interviewer vat de belangrijke elementen samen)*
 - *Eindvraag: peilen naar elementen die niet (meer) aan bod zijn gekomen.*
19. Van alles wat er gedurende dit gesprek aan bod is gekomen, wat is daarvan het belangrijkste voor u?
 20. Zijn er zaken die u miste gedurende dit gesprek die volgens u nog belangrijk zijn?

Transcripties interviews

Zie bijgevoegde USB-stick.

1. Transcriptie interview 28 maart 2018: Respondent 1
OCMW Antwerpen, schuldhulpverlening, dienst energiecel
2. Transcriptie interview 30 maart 2018: Respondent 2
OCMW Antwerpen, sociaal centrum Potvliet, sociale dienst
3. Transcriptie interview 9 april 2018: Respondent 3
OCMW Antwerpen, schuldhulpverlening, dienst schuldbemiddeling intake
4. Transcriptie interview 9 april 2018: Respondent 4
OCMW Antwerpen, schuldhulpverlening, dienst schuldbemiddeling intake
5. Transcriptie interview 9 april 2018: Respondent 5
OCMW Antwerpen, schuldhulpverlening, dienst schuldbemiddeling dossierbegeleiding
6. Transcriptie interview 10 april 2018: Respondent 6
OCMW Antwerpen, schuldhulpverlening, dienst schuldbemiddeling dossierbegeleiding
7. Transcriptie interview 16 april 2018: Respondent 7
OCMW Antwerpen, schuldhulpverlening, dienst schuldbemiddeling dossierbegeleiding
8. Transcriptie interview 16 april 2018: Respondent 8
OCMW Antwerpen, schuldhulpverlening, intake individuele verhoogd tarief kinderopvang en dienst schuldbemiddeling intake
9. Transcriptie interview 16 april 2018: Respondent 9
OCMW Antwerpen, schuldhulpverlening, dienst collectieve schuldenregeling
10. Transcriptie interview 20 april 2018: Respondent 10
OCMW Antwerpen, sociaal centrum Merksem, sociale dienst