
Competentie-ontwikkeling Interculturele Sensitiviteit

Intercultureel Vakmanschap en Welzijn Nieuwe Stijl I



Colofon

Auteurs:

Dr. Martha van Biene MId
Dr. Meike Heessels
Drs. Maria van Erp

Fotografie door Goedele Monnens en Tandem Welzijnsorganisatie Nijmegen.


Met dank aan Swon het seniorennetwerk, Het Inter-Lokaal, Tandem Welzijnsorganisatie Nijmegen en alle mensen die hun toestemming hebben gegeven de foto's beschikbaar te stellen voor deze module. De mensen op de foto zijn niet dezelfde personen als de vertellers van de verhalen.

Wegens privacy overwegingen zijn de meeste verhalen van informatie ontdaan die direct naar bepaalde personen te herleiden is en hebben mensen een andere naam gekregen, tenzij ze zelf anders wensten.



Inhoudsopgave

■ Voorwoord	4
■ Werkwijze	7
■ Ontwikkeling van interculturele sensitiviteit en Welzijn Nieuwe Stijl	9
1.1 Competentie interculturele sensitiviteit	11
1.2 Dialogisch werken	14
1.3 Welzijn Nieuwe Stijl	15
1.4 Verhalen zijn leidend	16
■ Verhalen	17
2.1 Ik ben zoals ik ben, ik ben de beperking niet – Maria	19
2.2 Ik vind het fijn om me nuttig te voelen – Tathiana	23
2.3 Geniet van diversiteit – Fernando	27
2.4 Mijn boodschap voor alle hulpverleners – Elham	31
2.5 Alles komt goed – Najim	35
2.6 Ik hou van Holland – Nasra	39
2.7 De wij-cultuur is typisch Turks – Ayse	43
2.8 Ik ging door het leven met een andere identiteit – Linh	47
2.9 Uiteindelijk beslist Allah – Mercan	51
2.10 Volg je dromen – Alia	55
■ Interactieve Werkvormen	59
3.1 Dialogsessie	61
3.2 Reflector	63
3.3 Leren participeren	69
3.4 Support Circles	73
3.5 TOPOI	78



■ Kennisbronnen	85
4.1 Leerarrangement	87
4.2 Competentie Interculturele Sensitiviteit	88
4.3 Leren en werken in een samenkomst van culturen	90
4.4 Verschil tussen dialoog en discussie	91
4.5 Dialogisch werken en vragen stellen	93
4.6 Verhalen zijn leidend	95
4.7 Bakens Welzijn Nieuwe Stijl	97
4.8 Welzijn Nieuwe Stijl en Participatie	100
4.9 Ervaren van steun in netwerken	102
4.10 Dialoog volgens TOPOI	103
■ Literatuur	105

Voorwoord

Is het nodig om speciaal aandacht te besteden aan migranten? We zijn toch allemaal burgers?

Is het nodig om de competente interculturele sensitiviteit te ontwikkelen? We hebben toch allemaal gevoel?



Uit onderzoek door de Wmo Werkplaats Nijmegen (Lenkhoff, Van Biene & Van Aalsvoort, 2011; De Veld et.al., 2011), bleek dat professionals, veelal niet-migranten, in verlegenheid raken als ze aan migranten ondersteuning bieden. Om die reden richten we ons in dit digitale werkboek specifiek op de competentie interculturele sensitiviteit.

We schotelen in dit werkboek geen standaard rijtjes met competenties voor. We gebruiken verhalen van migranten om met elkaar in gesprek te gaan over hoe je als professional denkt en werkt. We verbinden theorie en praktijk zodanig dat er leerruimte ontstaat om een sensitieve beroepshouding te ontwikkelen die bijdraagt aan de ondersteuning van migranten. Deze ondersteuning gaat uit van het aanwenden van eigen kracht en inventiviteit.

Met de opgetekende verhalen hebben we niet de pretentie een schets te bieden van het leven van alle migranten in Nederland. Wel is het een aanzet om de schat aan informatie die de levensverhalen van migranten opleveren te gebruiken voor professionalisering van studenten, docenten, trainers en professionals. Vanuit de verhalen hebben we toegankelijke lesstof gemaakt die kan bijdragen aan intercultureel vakmanschap. Daar waar je in de tekst leest student kun je ook lezen professional.

Dit digitale werkboek is mogelijk gemaakt door VWS in het kader van Welzijn Nieuwe Stijl en tot stand gekomen door Wmo Werkplaats Nijmegen. Het werkboek maakt onderdeel uit van de opleidingsmodule Intercultureel Vakmanschap en Wmo Welzijn Nieuwe Stijl. De verhalen in dit werkboek zijn mede opgetekend door Ir. Conchita Garcia, Opbouwwerker Migrantenvrouwen Welstede en Eliane Torres de Moura bachelor SPH, Maatschappelijk Werker gehandicaptenzorg. Met oprechte dank voor jullie bijdragen. De vertellers danken we hartelijk voor hun inspirerende verhalen en het geven van toestemming om deze te mogen gebruiken voor onderwijsdoeleinden.

Dr. Martha van Biene MId

Dr. Meike Heessels

Drs. Maria van Erp

Kenniscentrum HAN SOCIAAL, Wmo Werkplaats Nijmegen



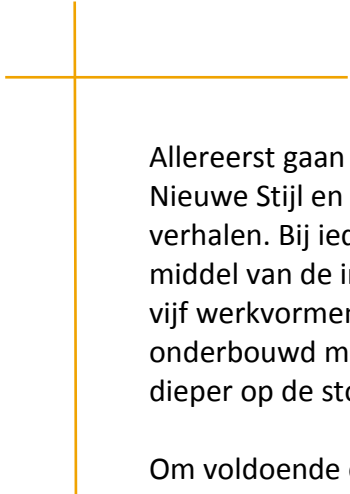
Werkwijze



In dit werkboek maken studenten kennis met de noodzaak van het ontwikkelen van interculturele sensitiviteit. Het lesmateriaal gaat uit van een participatieve aanpak en zelfsturend leren. Dit wil zeggen dat je als groep van vijf personen (minimaal drie, maximaal zes) meebeslist over welk leerarrangement in de les wordt gevolgd (zie kennisbron 1 Leerarrangement). Iedere leergroep heeft een leercoach die uit de groep wordt gekozen.

De dialoog staat centraal in dit werkboek. De leercoach faciliteert de dialoog. Het gaat er in deze werkwijze om dat je elkaar toelaat en openstaat om nieuwe ervaringen en kennis op te doen (Van Biene, 2005: 88-89). Bij de dialoog gaat het er niet om wie gelijk heeft (discussie), maar vooral om luisteren naar elkaar en begrijpen van elkaar (zie kennisbron 4 Verschil dialoog en discussie).

Het lesmateriaal is uitgewerkt aan de hand van tien verhalen van migranten. De verhalen zijn verrijkt met dialoogvragen. Studenten leren doorvragen en ontwikkelen sensitiviteit aan de hand van dialogische gesprekken over de gebeurtenissen in de levens van migranten. Met de inbreng in de dialoog verkrijgt je meer inzicht in wat je al weet en waar je aan kunt werken (kennis, vaardigheden, houding).



Allereerst gaan we in op de theorie over interculturele sensitiviteit, de relatie met Welzijn Nieuwe Stijl en het belang van werken met verhalen. Vervolgens presenteren we tien verhalen. Bij ieder verhaal kan de leergroep zelf een leerarrangement samenstellen door middel van de interactieve werkvormen (zie kennisbron 1 Leerarrangement). We reiken vijf werkvormen aan waar mee je direct aan de slag kunt. Iedere werkvorm wordt onderbouwd met kennisbronnen en ander ondersteunend lesmateriaal waarmee je dieper op de stof in kunt gaan.

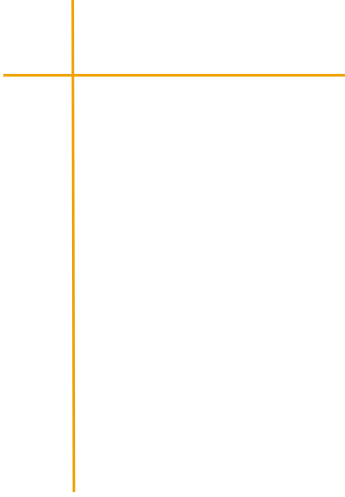
Om voldoende ervaring op te doen met interculturele kwesties, raden we aan te starten met een Dialogsessie met als basis een van de verhalen, waarna de Reflector Interculturele Sensitiviteit kan worden ingevuld. Naar eigen idee kan het leerarrangement worden aangevuld met de werkvormen Leren Participeren, Support Circles en TOPOI.



1

Ontwikkeling van interculturele sensitiviteit en Welzijn Nieuwe Stijl

Niet oordelen maar vragen stellen, niet invullen maar aanvullen waar nodig, niet vanuit je referentiekader denken en doen maar je verplaatsen in de ander zowel in gedachten als gedrag, dit alles tezamen biedt kans dat je de competentie interculturele sensitiviteit eigen maakt.

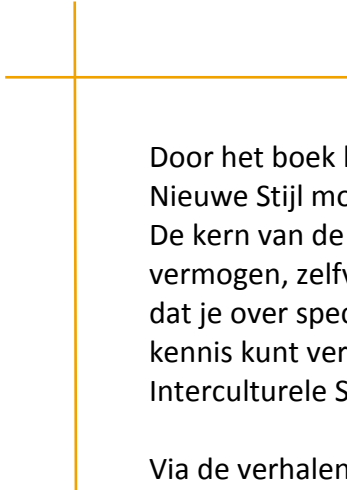


1.1 Competentie interculturele sensitiviteit



Ontwikkeling van intercultureel inlevingsvermogen - wat een doorlopend proces van persoonlijke ontwikkeling is – vormt de basis voor het goed kunnen uitvoeren van interculturele beroepstaken. Het actief werken aan intercultureel vakmanschap is niet meer voorbehouden aan hen die hier de voorkeur aan geven, maar is een noodzaak geworden voor alle dienstverleners. De dynamische samenleving is immers rijk aan diversiteit en we zetten in Nederland hoog in als het gaat om het bevorderen van actieve participatie van migranten. In dit werkboek leggen we uit wat interculturele sensitiviteit betekent in de beroepspraktijk en leggen we verband met participatie van kwetsbare migranten (meedenken, meedoen en meebeslissen).

Natuurlijk is het onmogelijk om interculturele sensitiviteit door middel van één werkboek aan te leren. We lichten hoogstens een tipje van de sluier op, waardoor studenten, docenten en andere gebruikers van het lesmateriaal meer grip krijgen op deze materie en er zelf verder mee aan de slag kunnen. Het kan voor dienstverleners in opleiding en voor hen die beroepsmatig werken met interculturele vraagstukken het begin van een bewustwording zijn. Het kan de start zijn van een brede dialoog binnen gemeenten, aanbieders en sociale wijkteams als het gaat om kwetsbare migranten die ondersteuning nodig hebben om zich te kunnen handhaven in de Nederlandse samenleving (Noom, 2009).



Door het boek heen verwijzen we naar een werkwijze en randvoorwaarden om Welzijn Nieuwe Stijl mogelijk te maken.

De kern van de competentie interculturele sensitiviteit is inlevingsvermogen, reflecterend vermogen, zelfvertrouwen en proactiviteit. Een voorwaarde voor competent handelen is dat je over specifieke kennis en vaardigheden beschikt of weet hoe en waar je deze kennis kunt verwerven (Movisie 2010; Nunez, et al. 2010) (zie kennisbron 2 Competentie Interculturele Sensitiviteit).

Via de verhalen van migranten maak je kennis met andere culturen en met het vanzelfsprekende van je eigen cultuur. In ons dagelijks handelen hebben we doorgaans de neiging tot minimaliseren (minimization) (Bennett & Bennett 1998; 2000). Dit betekent dat we ervan uit gaan dat onze eigen aannames in andere culturen ook geldig zijn. Hoewel uitgaan van gemeenschappelijke waarden effectief kan zijn, bestaat het gevaar van het botsen van de twee culturen. Dit leidt vanzelf tot een verslechtering van de onderlinge verhoudingen. Kenmerkend voor het leren in de botsing van culturen is de confrontatie tussen je eigen vanzelfsprekend geachte opvattingen en handelwijzen en die van de anderen die hun eigen opvattingen eveneens voor vanzelfsprekend houden.

De cultuur in een organisatie, afdeling, buurt of straat heeft een enorme invloed op het handelen en leren van mensen. Zoals Bolhuis (1995: 30-31) stelt: “Het is volkomen duidelijk dat wie in een ander land gaat wonen mag verwachten veel nieuws te moeten leren in het nieuwe land. Het eerder geleerde, dat een onbewust karakter heeft gekregen, zal daarbij vaak in de weg zitten. De eerder verworven kennis, inzichten, vaardigheden en houdingen blijken niet meer vanzelfsprekend en effectief. Ze worden door de anderen (de botsende cultuur) niet begrepen, niet opgemerkt, anders opgevat, afgewezen of zelfs geminacht. Een dergelijke botsing kan diverse leerreacties tot gevolg hebben, afhankelijk van de posities en de belangen van beide botsende partijen.” Bolhuis (1995: 137) noemt vier leerreacties die in toenemende mate ingrijpend zijn voor het eerder geleerde: afwenden, gedeeltelijk leren hanteren, denkbeelden overnemen ten koste van eigen denkbeelden en wederzijdse denkbeelden overnemen (zie kennisbron 3 Leren en werken in een samenkomst van culturen).

In dit werkboek gaan we uit van een praktijkgerichte benadering van interculturele sensitiviteit op basis van het werk van de Amerikaanse antropologen Janet M. Bennett en Milton J. Bennett (1998; 2002). Zij gaan uit van interculturele sensitiviteit als een dynamisch proces dat verloopt van: 1) ontkenning via 2) weerstand en 3) minimaliseren; 4) tot aanvaarding en 5) aanpassing; en uiteindelijk 6) tot wederzijdse integratie. De eerste drie fasen noemen we ethnocentrisch. Dat betekent dat je jouw eigen cultuur beschouwt als middelpunt van de werkelijkheid (het kan niet want....). Je kijkt als het ware naar de wereld door de eigen culturele bril. De laatste drie zijn ethorelatief. Dat betekent dat je jouw eigen cultuur binnen de context van andere culturen kunt plaatsen (het kan wel als....)



De dialoogvragen die we afgeleid hebben van de verhalen nodigen ons uit in te zien dat het allereerst gaat om elkaar te leren verstaan. We leren of er een evenwichtige machtsverhouding tussen de migrant en de helper (hulpverlener, andere betrokkenen) is. We krijgen inzicht in de vraag of de migrant er alleen voor staat of dat er mensen zijn die de migrant helpen (sociaal vangnet)? Met de dialoogvragen nemen we de beoogde sensitiviteit (inleving) onder de loep.

1.2 Dialogisch werken

Middels de interactieve werkvormen in dit werkboek kun je ervaren hoe cultuur ons denken, voelen en handelen bepaalt. De vraag is of wij in de zorg- en dienstverlening ons referentiekader kunnen loslaten. Stellen we de ander echt in de gelegenheid te participeren? Ofwel zijn we in staat om de dialoog te voeren en wel zodanig dat we niet invullen, maar aanvullen waar nodig? Daarnaast leer je als groep hoe een groepslid, de leercoach, het leerproces faciliteert en voorwaarden kan scheppen waaronder een dialoog plaatsvindt (in plaats van een discussie).



We ervaren met het dialogisch werken hoe we het gedrag van anderen positief kunnen beïnvloeden (zie kennisbron 4 Verskil tussen dialoog en discussie en kennisbron 5 Dialogisch werken en vragen stellen). We ervaren het verschil in het stellen van open en gesloten vragen. We leren de kunst van het vragenstellen verstaan. We zien dat doorvragen betekenisvolle inhoud oplevert. We vatten participatie niet alleen op als ergens aan meedoen, maar we leren dat het gevoel van erbij horen (inclusie) er het meest toe doet. Het voeren van dialogische gesprekken die ons aanzetten tot doorvragen en het onderzoeken van de vraag achter de vraag zijn belangrijke communicatie vaardigheden in de zorg- en dienstverlening.

We maken allen onderdeel uit van een samenleving die een groot beroep doet op de eigen verantwoordelijkheid en participatie van alle burgers. Met name de verschuivende visie op de beroepshouding van het oplossen van problemen (sociale hangmat) naar eigen kracht eerst (sociale vangnet) staat centraal in Welzijn Nieuwe Stijl.

1.3 Welzijn Nieuwe Stijl

In dit werkboek leggen we vanuit bovenstaande visie - dialoog is participatie - verband met de uitgangspunten van Welzijn Nieuwe Stijl. Specifiek richten we ons op de acht bakens (zie kennisbron 7 Bakens Welzijn Nieuwe Stijl en kennisbron 8 Welzijn Nieuwe Stijl en participatie) waarmee de lerende inzicht verwerft in: verschillende vormen van ondersteuning vanuit een burgerperspectief; nieuwe vormen van steunsystemen vanuit een maatschappelijke perspectief; en facilitering vanuit een organisatieperspectief. Welzijn Nieuwe Stijl beoogt een andere manier van werken met een 'andere' rol voor de professional. We experimenteren met nieuwe rollen en werkwijzen waarin we uitdrukking geven aan de veranderende maatschappelijke participatie van migranten.

Bakens Welzijn Nieuwe Stijl

- 1 Gericht op de vraag achter de vraag
- 2 Gebaseerd op de eigen kracht van de burger
- 3 Direct erop af
- 4 Formeel en informeel in optimale verhouding
- 5 Doordachte balans van collectief en individueel
- 6 Integraal werken
- 7 Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht
- 8 Gebaseerd op ruimte voor de professional

1.4 Verhalen zijn leidend

In dit werkboek stellen we de verhalen van de migranten centraal. De ervaringen en belevingen van de vertellers zijn het vertrekpunt van leren en ontwikkelen van interculturele sensitiviteit. Aan de hand van de verhalen toetsen we onze competentieontwikkeling en we richten ons op:

- verkrijgen van invoelend en doortastend vermogen;
- ondersteunen en opbouwen (faciliteren) van sociale netwerken;
- overbrengen wat vereisten/verplichtingen zijn (*demands*);
- aansluiten bij individuele behoeften (*needs*) en collectief aanbieden waar mogelijk;
- en het naar boven halen van wat iemand kan/wil bijdragen (*competence*).



We leren welke rol verhalen kunnen hebben in het leven van een persoon (zie kennisbron 6 *Verhalen zijn leidend*). We leren welke inviterende vragen uitnodigen tot het vertellen van het eigen verhaal (zie kennisbron 5 *Dialogisch werken en vragen stellen*). Verhalen vertellen en vraaggestuurd werken liggen in de voorgestelde aanpak in elkaars verlengde. We zijn op zoek naar de vragen in de verhalen en de mogelijkheden van de persoon waarmee deze zijn of haar eigen kracht kan aanwenden ten aanzien van deze vragen. We geven betekenis aan de dialogovragen door onze eigen culturele basiswaarden en culturele programmering naar boven te halen (Nunez et al. 2010). We sluiten hiermee aan bij de oorspronkelijke bedoeling van de Wet maatschappelijke ondersteuning door vooral de culturele aspecten van de wet te benadrukken. We denken hierbij aan: beter in meedoen, bevorderen van samenredzaamheid en samenwerkzaamheid, eigen kracht benutten, burgers helpen burgers, vraaggestuurd werken en voorkomen van vraagverlegenheid.



2

Verhalen

- *Ik ben zoals ik ben, ik ben de beperking niet – Maria*
- *Ik vind het fijn om me nuttig te voelen – Tathiana*
- *Geniet van diversiteit – Fernando*
- *Mijn boodschap voor alle hulpverleners – Elham*
- *Alles komt goed – Najim*
- *Ik hou van Holland – Nasra*
- *De wij-cultuur is typisch Turks – Ayse*
- *Ik ging door het leven met een andere identiteit – Linh*
- *Uiteindelijk beslist Allah – Mercan*
- *Volg je dromen – Alia*

Alle namen in deze verhalen behalve die van Tathiana en Fernando zijn wegens privacy overwegingen gefingeerd. In de verhalen komen allerlei verschillende culturen naar voren. We hebben niet de illusie dat we hiermee alle culturen behandelen. Ieder mens beleeft cultuur bovendien op zijn of haar eigen wijze. We moedigen jullie daarom ten zeerste aan, zelf verhalen te verzamelen en middels de kennisbronnen die bij de verhalen gevoegd zijn, je verder te verdiepen in de verschillende thema's.



2.1 Ik ben zoals ik ben, ik ben de beperking niet – Maria

Maria vertelt...

over het definitieve afscheid van mijn land, over mijn opvoeding, over een beperking als straf van God, over moederschap, over het leven in Nederland en de lange asielpprocedure en mijn werk nu.

Gezien het feit dat Maria afhankelijk is van een rolstoel, maakt Maria al snel kennis met het Nederlandse zorgstelsel.

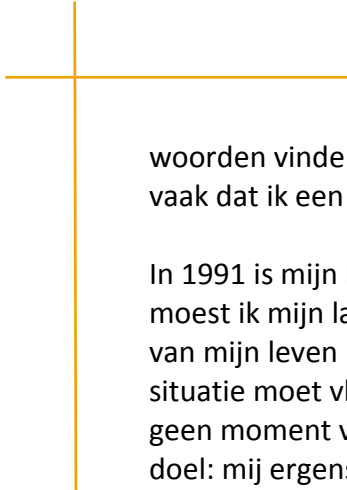
Tot mijn 37e jaar heb ik in Macedonië gewoond. Een land vol culturele rijkdommen. Ik ben geboren met een beperking die alles in mijn leven bepaalt. Ongeveer zes weken na mijn geboorte is mijn moeder overleden. Ik ben opgevoed door mijn grootouders. Het was geen makkelijke tijd voor hen. Macedonië is een land met veel sporen uit het verleden. Zo dichtbij Europa, maar soms lijkt het een andere wereld vanwege de sterke invloed van de oosterse cultuur en religie op de mensen. Bij mij in de familie is dat niet anders. Wij hebben familieleden en vrienden die Christenen zijn, maar ook moslims. Onderwerpen als abortus, handicaps en seks voor het huwelijk zijn nog steeds taboe.

Er werd ook niet openlijk over een gehandicapt kind gesproken. Volgens mij ervaren veel ouders een soort schaamtegevoel. Het is net als wanneer je iets heel akeligs hebt gedaan. Dit werd gezien als een soort vloek die je door het leven moet dragen. Een door God gegeven straf. Als mensen een kind met “zichtbare” beperking krijgen, hebben ze de neiging om het kind in huis te houden, ver van de ogen van de ander. Het kind heeft op deze manier geen keuze. Hoe vaak heb ik niet gehoord: “Je bent zo. Je kunt niet anders zijn dan wat je bent.”

Maar heel diep in mijzelf dacht ik al anders. Het was alsof een klein stemmetje zei: “Verder! Je moet verder.” Als kind vroeg ik me af waarom ik zoveel mee moest maken. Ik zag dat andere kinderen anders waren. Ik krijg vaak een dubbel gevoel als ik eraan terugdenk. Ik miste iets dat ik nooit heb gehad. Dat komt misschien vreemd over, want hoe kan ik iets missen als ik het nooit heb gekend? Maar feit is dat ik altijd veel meer in mijn leven wilde bereiken. Zo ben ik - ondersteund door mijn familie - naar een internaat gegaan om te leren.

Toen ik naar het internaat ging, was ik al 13 jaar. Ik heb er leren schrijven, lezen en rekenen. Door vele operaties en behandelingen kon ik een opleiding volgen toen ik 21 jaar was. Ik heb de opleiding administratief medewerker gevolgd. Na een tijd ging ik werken bij de gemeente. Mijn leven werd steeds leuker. Ik had andere mensen leren kennen en ik ging zelfstandig wonen. Ik had toekomstplannen.

Ik had ook vragen over mijn mogelijkheden en onmogelijkheden. Zou ik ooit moeder kunnen zijn? Willen en kunnen zijn twee verschillende dingen. Ik ben altijd realistisch geweest. En wat motivatie betreft, daar had ik nooit gebrek aan. Feitelijk hield ik me niet bezig met mijn beperking. Ik ben zoals ik ben. Ik ben “de beperking” niet. In 1984 is mijn kindje geboren. Een heel mooi, kerngezond jongetje. Als ik terugdenk, kan ik nog geen



woorden vinden die beschrijven hoe mooi het was. Tijdens de zwangerschap hoorde ik vaak dat ik een mooie zwangere vrouw was. Ik straalde van geluk.

In 1991 is mijn leven helemaal veranderd. Als gevolg van de Joegoslavische burgeroorlog moest ik mijn land verlaten. Ik heb niet alleen afscheid genomen van mijn land, maar ook van mijn leven in Macedonië. Het is hard om alles achter te laten. Maar als je uit een nare situatie moet vluchten, heb je geen tijd om achterom te kijken. Je rent voor je leven. Er is geen moment voor afscheid. Het afscheid kwam voor mij pas veel later. Ik had maar één doel: mij ergens veilig voelen. Ik keek vooruit: naar de toekomst. Mijn familie, dat waren mijn kind en ik. Het heeft geen zin je druk te maken over wie of wat je hebt achtergelaten. Deze gedachten brengen geen perspectieven in het land waar ik nu woon en waar mijn kind veilig is. Ik vind het niet altijd prettig om ieder keer gevraagd te worden over wat of wie ik achtergelaten heb. Mijn leven is nu, hier, in Nederland. Af en toen kijk ik stiekem terug en word ik trots op mijzelf. De herinneringen blijven en die gaan nooit van mij weg.

In 1994 kwam ik met mijn zoontje aan in Nederland. Van 1991 tot 1994 leefden wij in een wereld van onzekerheid. De asielpcedure duurde lang. Te lang. Vooral voor de kinderen. De regering verwacht dat de kinderen heel snel de Nederlandse taal leren. De kinderen gaan naar school. Maar de ouders niet! Hoe kunnen wij onze kinderen motiveren de taal te leren als wij niets mogen doen? Tijdens de asielpcedure mochten wij alleen maar wachten. Ik heb veel mensen gezien die heel moe waren van het wachten. Inactiviteit veroorzaakt veel problemen. Het brengt onrust en maakt ons afhankelijk.

In Nederland heb ik contact gehad met verschillende mensen en organisaties. Hoewel ik toen geen Nederlands sprak, ben ik nooit bang geweest te communiceren met iemand met een vreemde taal. Ik heb daarom nooit een tolk gehad. Die afhankelijkheid wilde ik niet. Ik zoek altijd een manier om met iemand te praten. Wellicht is het een wederzijds proces. De ander moet ook mij willen begrijpen. Ik ben wel een tolk geweest voor mijn landgenoten. Blijkbaar hebben ze vertrouwen in mij. Ik vind dat de rol van helper mij beter ligt dan de rol van “de beperkte”. Het feit dat ik me nuttig voel, vergroot mijn draagkracht.

Mijn leven is veranderd. Mijn zoon is inmiddels een leuke jongeman geworden. Ik doe vrijwilligerswerk. Ik ben lid van een cliëntenraad en in mijn buurt ben ik lid van de groep ‘Help de buurt’. Daarnaast ben ik bezig met Bijbelstudie. Ik ga steeds verder. Ik wil ervaringen uitwisselen. Ik wil aan de slag gaan met vragen die te maken hebben met participatie in deze maatschappij, in de wereld waarin ik nu leef.

Overal waar ik ben, vertel ik hoe de wereld van iemand met een beperking eruitziet. Ik praat graag over toegankelijkheid. Vanuit de cliëntenraad ga ik binnenkort naar een organisatie om het nieuwe gebouw goed te keuren. Is het gebouw rolstoelvriendelijk? Dat kan ik mooi vertellen! Ik besta. Ik wil mijn stem laten horen. Ik ben geen mens met tekortkomingen, maar wel met pluspunten. Ik ben trots op mezelf. Ik kom uit een land met veel geschiedenis. Deze geschiedenis draag ik in mijn hart.

Dialogovragen Maria

Thema Eigen Kracht

1. Welke gevoelige snaar raakt Maria bij jou als ze zegt 'ik ben de beperking niet'?
2. In hoeverre heeft het moederschap van Maria bijgedragen aan haar positieve zelfbeeld?
3. Welke invloed heeft werk en opleiding op de ontwikkeling van mensen met een beperking?
4. Welke struikelblokken heeft Maria weten te overbruggen om volwaardig te kunnen meedoen in de samenleving?
5. Met welke ervaringsdeskundigheid kan Maria andere mensen met een beperking ondersteunen?

Thema Tolk

1. Op welke non-verbale signalen ben je alert in een gespreksituatie met een tolk?
2. Welke competenties heb jij in een gespreksituatie met een tolk?
3. Wat kan de invloed zijn van een tolk op het verloop van een gesprek?

Thema Opvoeden

1. Welke onderwerpen kan Maria moeilijk met haar familie bespreken?
2. Waaruit blijkt dat ouders en familieleden hun uiterste best doen om de opvoeding van hun Maria goed laten verlopen?

Maak eigen dialoog vragen.

Een dialoogvraag is een open vraag die begint met: wat, wie, welke, wanneer of hoe.

Verdiepingsvragen over gehandicapt zijn als een straf van God

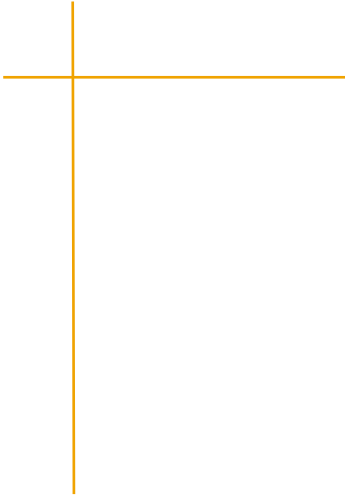
Welk beeld heeft Maria van zichzelf als kind?

Welke beelden over gehandicapt zijn komen de hoofdpersonen uit de documentaires bij zichzelf en in hun omgeving tegen?

Op welke manier zou je als professional op dit taboe op gehandicapt zijn in kunnen spelen?

Kennisbronnen

Documentaires 'Toch naar Buiten' en 'Ayse & Hüseyin' gemaakt door Stichting ZieZo.Zie:
http://www.zie-zo.nl/?page_id=617



2.2 Ik vind het fijn om me nuttig te voelen – Tathiana

Tathiana vertelt...

Ik ben 25 jaar. Ik vertel over mijn loopbaan, mijn ouders, over reizen, over acteren en presenteren, over participatie en over de commissie voor de rechten van de mens.

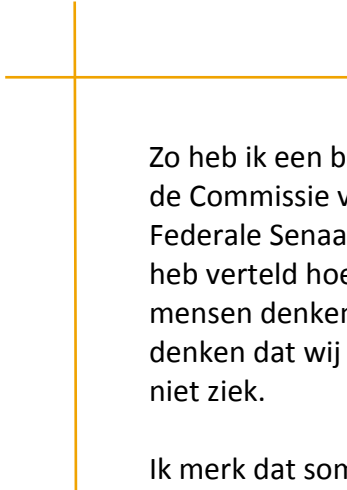
Tathiana is een jonge vrouw met het syndroom van Down. Tathiana is als dochter van expats vanuit Brazilië naar Nederland gekomen.

Ik ben in 1986 geboren in São Paulo, Brazilië. Volgens mijn ouders en zussen ben ik heel speciaal. Ik heb een chromosoompje te veel, wat maakt dat ik het syndroom van Down heb. In São Paulo ging ik naar een reguliere peuterspeelzaal. Hier ben ik tot mijn zesde jaar gebleven. Na een tijd verhuisde ik naar Rio de Janeiro. Hier heb ik op verschillende scholen gezeten. Ik heb dansles gevolgd en de tango geleerd. Ik heb ook leren lezen en schrijven.

Vanwege de werkzaamheden van mijn vader zijn wij vaak verhuisd. Mijn ouders zochten betere scholen voor mij en mijn zussen. Daarom zijn wij opnieuw van Rio de Janeiro naar São Paulo verhuisd. Hier heb ik een studie gevolgd bij de Stichting Down Syndroom. Ik wilde altijd contact hebben met andere kinderen die 'normaal' waren. Daarom heb ik geprobeerd om op een reguliere school te zitten. Hier heb ik tot de achtste graad (vergelijkbaar met groep acht van het Nederlands basisonderwijs) gezeten. In de zevende graad vond ik alles een beetje moeilijk. Ik ben naar de directrice van de school gegaan en heb haar gevraagd om extra ondersteuning. Ik wilde graag op school blijven, maar kon de lesstof niet goed aan. De directrice heeft toen iets leuks voor mij bedacht: in plaats van Engels en wiskunde mocht ik in de schoolbibliotheek werken. Mijn taak bestond uit het voorlezen voor jongere kinderen. Ik deed dat met veel plezier, want ik ben niet alleen dol op lezen, ik kon ook mijn eerste centjes verdienen. Vervolgens heb ik een compacte middelbare schoolopleiding gevolgd.

Hierna wilde ik verder met werken. Ik vind het erg fijn om me nuttig te voelen. Maar om te werken moet je een beroep hebben. Om een opleiding te volgen ging ik naar een organisatie die de SENAC heet. Hier kon ik een opleiding volgen tot masseur. Daarna heb ik nog een opleiding gevolgd om in een schoonheidssalon te werken. Het contact met mensen maakt me blij en tevreden. Van 2004 tot en met 2010 heb ik parttime bij een fysiotherapiepraktijk gewerkt en daarnaast werkte ik bij een schoonheidssalon.

De belangrijkste personen in mijn leven zijn mijn ouders en mijn zussen. Door hun inzet heb ik bijzondere dingen in mijn leven meegemaakt. Door mijn ouders kan ik leuke dingen doen, zoals reizen, winkelen en uitgaan. Zij hebben mij geleerd dat sommige mensen niet kunnen leven zoals ik. Ik weet dat mensen met een handicap in Brazilië niet altijd de kansen krijgen die ik heb gehad. Het hangt ervan af hoe je ouders erover denken en of ze genoeg geld hebben om goede scholen te betalen. Ik heb wel kennissen die naar speciale scholen gaan voor mensen met beperkingen. Zij hebben niet veel contact met mensen zonder beperkingen. Ik heb ook mensen gezien die op straat leven en om geld moeten vragen. Ze hebben niemand om hen te helpen. Ik voel mij wat dat aangaat erg bevoorrecht.



Zo heb ik een bijzondere vergadering bijgewoond van de Commissie Sociale Zaken en van de Commissie voor de Rechten van de Mens. Er waren allerlei mensen aanwezig die bij de Federale Senaat in Brazilië werken. Hier worden allerlei wetten bedacht en gemaakt. Ik heb verteld hoe ik leef. Hoe hard ik soms moet vechten om erbij te horen. Sommige mensen denken dat zodra je een beperking hebt, niets in het leven nog mogelijk is. Ze denken dat wij niets kunnen doen. Zo werd mij ooit gevraagd of ik ziek was. Jeetje, ik ben niet ziek.

Ik merk dat sommige mensen niet weten hoe de wereld van iemand met Down eruit ziet. Gelukkig worden er in Brazilië steeds meer nieuwe projecten ontwikkeld, bijvoorbeeld door ouders. Het wordt ook steeds meer in het openbaar besproken. Er zijn ook politici die mensen met een beperking willen helpen. Zo heb ik Romario, een beroemde voetballer, ontmoet. Hij heeft een dochter met Down. Hij voetbalt nu niet meer, maar werkt als politicus en wil kinderen met een beperking helpen. In Brazilië verdwijnt het woord 'beperking' beetje bij beetje uit de taboesfeer.

Op 21 maart 2010 wordt de Werelddag Downsyndroom gevierd. Vorig jaar heb ik deze dag in Brazilië op een bijzondere manier meegemaakt: ik werd een stripfiguur bij een bekend Braziliaans stripboekje! Het stripboekje is op 21 maart 2010 gelanceerd. Het heeft een oplage van 150.000 exemplaren en werd verspreid in ziekenhuizen (op de afdelingen met kinderartsen) in heel Brazilië. Het doel was om met kinderen te praten over verschillen en beperkingen. Trouwens ik praat heel graag en mijn grote droom is om te acteren.

Dialogovragen Tathiana

Thema School en werk

1. Wat betekent het voor de persoonlijke ontwikkeling van Tathiana om onderwijs te volgen op een reguliere school?
2. Wat vind je ervan dat Tathiana van de directrice van school in de bibliotheek mocht werken?
3. Tathiana verdiende met het werk in de schoolbibliotheek wat geld. Hoe is de betaling van werk door mensen met een beperking in Nederland geregeld?

Thema Ambassadeur en internationaal

1. Wat wordt er bedoeld wanneer men zegt dat iets uit de *taboesfeer* gehaald wordt?
2. Wat kunnen belangrijke effecten zijn van de wijze waarop Tathiana de problematiek van mensen met een beperking onder de aandacht brengt bij de Commissie voor de Rechten van de Mens?
3. Welke internationale organisaties of voorzieningen zijn er voor mensen met een beperking?
4. Wat zijn de beweegredenen van ouders van kinderen met een beperking om als ambassadeur op te treden of speciale stichtingen in het leven te roepen?

Maak eigen dialoog vragen.

Een dialoogvraag is een open vraag die begint met: wat, wie, welke, wanneer of hoe.

Verdiepingsvragen over vooroordelen over gehandicapt zijn

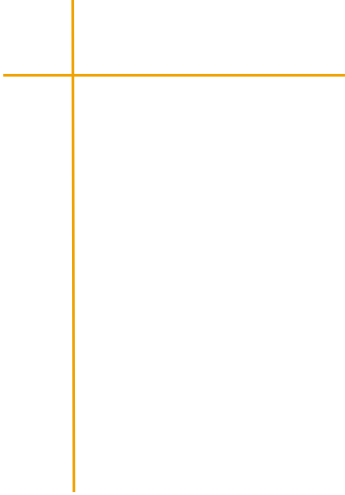
Welk beeld zet Tathiana van zichzelf neer in het materiaal op YouTube?

Hoe verhoudt dit beeld zich tot de vooroordelen die er in Nederland en Brazilië bestaan over mensen met ene handicap?

Kennisbronnen

<http://www.youtube.com/watch?v=c3PtqKyiVuw> en

<http://www.youtube.com/watch?v=axvp1Yx3gs4&feature=related>



2.3 Geniet van diversiteit – Fernando

Fernando vertelt...

over Tathiana, mijn dochter met Down syndroom en over de Braziliaanse cultuur, over de noodzaak van inclusie, over onderwijs, over werk, over wonen en over puberteit.

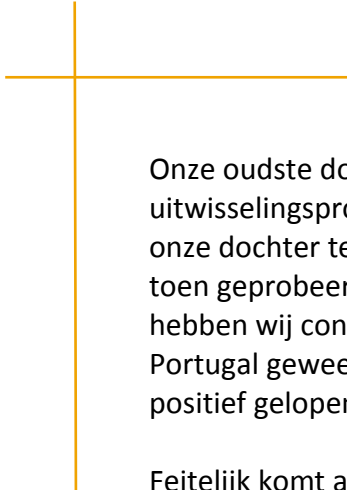
Fernando heeft drie kinderen. Hij is als ex-pat naar Nederland gekomen en verblijft er voor bepaalde tijd. In Brazilië is Fernando actief in een stichting voor kinderen met het syndroom van Down.

Mijn naam is Fernando. Ik ben vader van drie mooie meisjes. Een van hen is Tathiana. Mijn vrouw en ik zijn heel alert geweest op het ontwikkelingsproces van onze dochters. Zo hebben wij besloten Tathiana naar een reguliere school te sturen, omdat wij geloven dat daar het proces van deelname aan de samenleving mogelijk is. Wij beseffen dat het een moeilijke, maar haalbare weg kan zijn. Wij vinden dat een reguliere school veel voordelen brengt. Niet alleen voor ouders, maar ook voor het kind. Dat krijgt namelijk een realistisch kader aangeboden, een wereld vol diversiteit. En het kind laat zien dat anders zijn heel normaal kan zijn.

Het proces is niet eenvoudig geweest. In Brazilië worden mensen met een beperking vaak thuisgelaten. Brazilië is een groot land met grote verschillen tussen rijk en arm. Net als overal in deze wereld komen uitsluiting, onbegrip en vooroordelen ook hier veel voor. De verhouding tussen vader en moeder is niet altijd gelijkwaardig. Zoals in de Latijns-Amerikaanse cultuur is ook in Brazilië de vader vaak de afwezige in de opvoeding. Maar gelukkig geldt dit beeld niet voor alle milieus. Mannen worden steeds meer betrokken bij de opvoeding.

Er zijn door de regering gefinancierde programma's voor mensen met een beperking. Een van die organisaties is de A.P.A.E. die speciaal onderwijs biedt aan kinderen met beperkingen. Ook worden er tandheelkundige hulp, fysiotherapie, cursussen voor ouders en zwangerschapsvoorlichting gegeven. Het is een goed sociaal-medisch programma. Helaas weten mensen, ondanks de faciliteiten, de weg hiernaartoe niet altijd te vinden.

De onwetendheid van de bevolking en de geringe betrokkenheid van de overheid veroorzaken veel problemen voor mensen met een beperking. Om dit te illustreren wil ik een extreem voorbeeld aangeven. Een tijd geleden werd openbaar gemaakt dat in het Amazonegebied een nieuwe indianenstam is ontdekt. Deze indianenstam begraven hun gehandicapte kinderen levend! De Braziliaanse overheid vindt dat deze mensen met rust gelaten moeten worden, omdat het nou eenmaal behoort tot hun cultuur. Ingrijpen zou leiden tot ontwrichting van de laatste unieke indianencultuur. Als vader vind ik deze situatie ondenkbaar. Wettelijk gezien heeft ieder individu recht op erkenning als persoon. De mens heeft recht om te bestaan. Maar is mijn cultuur beter dan van deze indianen? Kan ik dan bepalen hoe ze hun kinderen moeten behandelen? Ik kan wakker liggen van de gedacht dat dagelijks een kind in de wereld wordt vermoord als gevolg van een lichamelijke afwijking.



Onze oudste dochter is een jaar naar Engeland geweest in het kader van een uitwisselingsprogramma. De hele familie is bij het reisproces betrokken geraakt. Toen onze dochter terugkwam, zei Tathiana: “Pap, wanneer ben ik aan de beurt?” Wij hebben toen geprobeerd de droom van onze tweede dochter waar te maken. Via een forum hebben wij contact opgenomen met een gezin in Portugal. En Tathiana is drie weken in Portugal geweest. Ze heeft erg genoten van deze ervaring en veel geleerd. Alles is heel positief gelopen. Wij hebben haar zien groeien. Ze kreeg meer zelfvertrouwen.

Feitelijk komt alles wat wij als ouders van onze kinderen mee willen geven neer op het volgende: het leven brengt moeilijkheden met zich mee, maar ook perspectieven. Ieder familielid levert hier zijn of haar bijdrage aan. Uiteindelijk willen wij dat onze kinderen zelfvertrouwen krijgen en dat ze zich gelukkig voelen.

Volgens mij is arbeid een startpunt van deelname aan de maatschappij. Arbeid geeft het individu zijn waardigheid. Het is eigenlijk een bron van relaties met de buitenwereld. Het verbindt. Bij Tathiana is het niet anders geweest. Via haar werk heeft ze verschillende mensen ontmoet. Het heeft veel diversiteit in haar leven gebracht. Uiteraard leerde ze ook omgaan met geld. In Brazilië kennen wij geen sociale voorzieningen zoals in Nederland. Tathiana heeft altijd in het reguliere circuit gewerkt. Volgens de Braziliaanse wet zijn bedrijven met meer dan 100 werknemers verplicht 2 tot 5 procent werknemers met een beperking aan te nemen. In Nederland hebben wij gezien dat de maatschappij heel anders is. Er is een grote variëteit aan ondersteuning, voorzieningen en activiteiten.

De tijd vliegt. Op een gegeven moment besef je dat je dochters geen kleine meisjes meer zijn. Dan begint een nieuwe fase. Er komen jongens over de vloer. En de vader? Ik ben net zo nerveus geweest als bij de vriendjes van de andere twee dochters. En zoals het hoort, hebben wij met Tathiana gepraat over de veranderingen in het lichaam en ook over seksualiteit. Als jongedame heeft Tathiana wensen. Ze wil ook graag “huisje, boompje, beestje”. Misschien wil ze moeder worden. Dan wordt dat in de familie besproken. Op dit moment is dat nog geen onderwerp van gesprek.

Ik merk dat kinderen met een beperking in Nederland behoorlijk worden geholpen. Ze wonen soms zelfstandig of in een klein groepje. Dat wil ik graag voor mijn dochter regelen. Nu we in Nederland zijn, willen wij veel ontdekken. Wij willen zoveel mogelijk informatie verzamelen over onderwerpen als wonen, werken, zorg en welzijn. Als wij terug zijn in Brazilië willen wij doorgeven wat wij van de Nederlandse cultuur geleerd hebben. Er is zoveel te vertellen.

Als vader van drie mooie kinderen wil ik aan alle ouders doorgeven: geniet van jullie kinderen! Het hebben van een kind met een beperking is niet eenvoudig. Het vraagt om een andere aanpak. Maar ieder kind is speciaal en heeft zijn eigen karakter. Het brengt diversiteit in het gezin.

Wij ouders hebben een belangrijke rol bij het ontwikkelingsproces van onze kinderen. Als de ouders betrokken zijn kunnen ze zien dat ieder kind speciaal is. Geniet dus van deze diversiteit, want anders zijn is heel normaal.

Dialogovragen Fernando

Thema Opvoeden

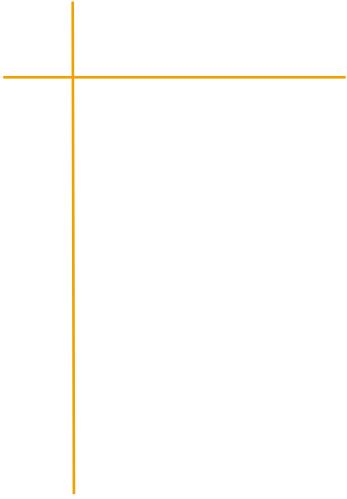
1. Wat zou de vader van Tathiana bedoelen met diversiteit?
2. Welke ervaringen moet Tathiana volgens haar vader opdoen om haar zelfvertrouwen zo goed mogelijk te ontwikkelen?
3. Welke risico's loopt een kind met een beperking wanneer vanuit de familie geen ondersteuning kan worden geboden?
4. Hoe belangrijk is het dat alle gezinsleden bijdragen aan de opvoeding van een kind?
5. Wat vindt de vader van Tathiana belangrijk in de opvoeding?

Thema Participatie en leren

1. Wat betekent de term *uitsluiting*?
2. Waar zien we dat Fernando door zijn opvoeding ordening aanbrengt in het sociale leven van zijn dochter?
3. Hoe voorkomen we dat door onwetendheid van ouders schrijnende situaties ontstaan in het leven van een kind met een beperking?
4. Wat kunnen (internationale) uitwisselingsprogramma's bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen met een beperking?
5. Wat leert Tathiana volgens haar vader Fernando door te werken?

Maak eigen dialoog vragen.

Een dialoogvraag is een open vraag die begint met: wat, wie, welke, wanneer of hoe.



2.4 Mijn boodschap voor alle hulpverleners – Elham

Elham vertelt...

ik ben studente Maatschappelijk Werk en Dienstverlening, ik ben 27 jaar en woon 14 jaar in Nederland met mijn moeder. Ik vertel over mijn leven van vluchteling, naar asielzoeker naar moderne stadsbewoner. Mijn moeder is mijn voorbeeld. Ik adviseer hulpverleners in te spelen op diversiteit.

Elham vindt het heel belangrijk dat professionals in de hulpverlening meer aandacht geven aan interculturele communicatie. Volgens Elham moet er ruimte zijn voor andersdenkenden. Ze vertelt over haar belevenissen in Nederland als dochter van een vluchteling uit Iran.

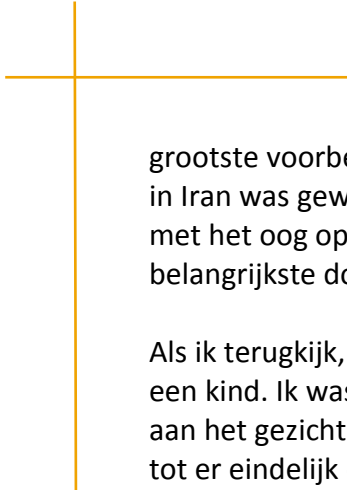
Ik ben 27 jaar. Ik ben 14 jaar geleden met mijn moeder uit Iran hiernaartoe gevlucht. Op een dag werd ik door mijn moeder gevraagd om mijn koffer in te pakken. Ik had dat niet zien aankomen. We gingen weg, weg uit Iran. Ik heb mijn moeder nooit gevraagd waarom. Op mijn veertiende werd ik een asielzoeker en ben ik terechtgekomen in een voor mij onbekende wereld.

We werden van het ene opvanghuis naar het andere opvanghuis gestuurd, totdat we hoorden dat we definitief in Nederland mochten blijven. Onze vreugde was van korte duur, omdat we een woning in Amsterdam toegekend hadden gekregen. Alleen de gedachte al werd mij en mijn moeder te veel. We zijn niet akkoord gegaan met die woning en het COA zorgde ervoor dat wij in een meer 'kindvriendelijke' stad terechtkwamen: Nijmegen. Ik was niet langer asielzoeker. Had ik voorheen nog geleefd als een vluchteling, nu was ik een normale stadsbewoner. Mijn leven begon opnieuw.

Ik ben na mijn havo van de een naar de andere opleiding gegaan. Ik wist niet precies wat ik wilde studeren. Achteraf denk ik dat ik gewoon nog op zoek was naar een bepaalde vastigheid. Ik wilde zeker zijn van mijn keuzes. In dit land was er zoveel te kiezen. Uiteindelijk heb ik het maatschappelijk werk ontdekt. Met deze opleiding heb het gevoel dat ik op een goede plek zit.

Als ik terugkijk leek mijn leven tot nu toe op een circus. Een circus dat steeds onderweg is naar een nieuwe plek. Omdat ik steeds aan plaatsen en situaties moest wennen, heb ik weinig kans gehad om ergens 'wortel te schieten'. Om te begrijpen wie of wat ik ben, moet ik inzicht hebben in wie ik was, hoe ik was, want mijn 'wortels' zijn mijn voorouders en familie, mijn land van herkomst.

In het begin was het leven niet eenvoudig. Ondanks alles is er altijd iemand geweest op wie ik kon bouwen. Mijn moeder is mijn steunpilaar. Als ik naar haar kijk, zie ik een sterke vrouw die alles kan bereiken. Ik vraag me soms af waarom ze niet meteen in Nederland werd geboren. Ze is beter geïntegreerd dan iedere andere Iraniër die ik ken. Ik ben heel erg trots op haar en voel me gezegend met een moeder als de mijne. Ik streef ernaar net als mijn moeder een zelfstandig leven te leiden. Om dat te bereiken ben ik bereid heel hard te werken. Dat heb ik altijd gedaan en dat blijf ik ook doen. Mijn moeder is mijn



grootste voorbeeld. Door haar ontstond mijn motivatie om nieuwe dingen te leren. Als ik in Iran was geweest, denk ik dat ze mij op dezelfde manier zou hebben opgevoed: altijd met het oog op de toekomst. Volgens mijn moeder is onderwijs de toekomst. Een van de belangrijkste doelen in het leven is het volgen van een goede opleiding.

Als ik terugkijk, weet ik niet zo goed meer hoe de asielprocedure en alles is gegaan. Ik was een kind. Ik was alleen bezig met spelen en leren. Het was allemaal zo spannend. Ik zag aan het gezicht van mijn moeder dat de asielprocedure moeilijk was. Het lange wachten tot er eindelijk een beslissing viel. De onzekerheid van een verblijf in dit nieuwe land. Er zijn zoveel spannende momenten geweest, waarvan ik nu besef hoe pittig ze voor mijn moeder zijn geweest.

Helaas hebben wij ook andere vluchtelingen gezien die weliswaar veel hebben bereikt, maar ook getekend zijn door het hele proces. Ze hebben allerlei depressie klachten gekregen. Ze werden somber, wantrouwend en belandden vaak in een vicieuze cirkel waar ze zonder hulp niet uit kwamen. De aangeboden hulp sluit vaak niet aan bij hun hulpvraag. Er is een taalbarrière. Vaak wordt er aangedrongen op medicijnen ter bestrijding of verlichting van de klachten. Volgens mij is dat een tijdelijke oplossing. Ik vraag me af of er tijdens de behandeling aandacht is geweest voor een goede interactie tussen hulpverlener en cliënt. Een interactie waarbij de hulpverlener op de hoogte was van culturele verschillen, waarden en vooroordelen. Als hulpverlener moet je je bewust zijn van je eigen wereld. Dan pas kun je weten welke invloed je als hulpverlener kunt hebben op je cliënt. Een kritische reflectie op de eigen werkwijze moet deel uitmaken van het ondersteuningstraject van iedere professional.

Mijn naam is Elham. De betekenis van mijn naam kun je vertalen met 'boodschap van God'. Mijn boodschap voor alle hulpverleners is dat jullie de volgende punten in de gaten moeten houden wanneer jullie cliënten begeleiden die uit hun geboorteland zijn gevlucht.

- Empathie tonen voor de cliënt en zijn situatie
- Vertrouwensband opbouwen
- Gevoel van veiligheid creëren door er voor de cliënt te zijn
- Positieve houding
- Flexibel zijn
- Actief luisteren
- Kennis van de cultuur en de culturele context van de cliënt
- Communicatieve vaardigheden bezitten

Ik hoop dat alle professionals in de zorg en welzijn werken mijn boodschap in hun werkkoffer zullen stoppen en meenemen naar cliënten.

Dialogovragen Elham

Thema Wortels en thuisgevoel

1. Wat bedoelt Elham te zeggen met 'mijn wortels'?
2. In hoeverre is het van belang om voorouders, familie en land van herkomst te kennen om een eigen identiteit te kunnen opbouwen?
3. Tegen welke problemen loop je aan bij het opbouwen van een sociaal netwerk wanneer je steeds onderweg bent naar een nieuwe plek?
4. *Opvoeden met het oog op de toekomst.* Hoe leg jij dat uit?

Thema Adviezen voor hulpverleners

1. Wat bedoelt Elham wanneer zij zegt dat sommige vluchtelingen getekend zijn door het proces van vluchten?
2. Elham vindt dat een professional kennis moet hebben van de culturele context van de cliënt. Wat zou ze daarmee bedoelen?
3. Wanneer is er volgens Elham sprake van een goede interactie met een cliënt?
4. Welke kanttekeningen plaatst Elham bij de hulpverlening aan vluchtelingen?
5. Hoe kun jij de boodschap gebruiken die Elham meegeeft aan alle hulpverleners?

Maak eigen dialoog vragen

Een dialoogvraag is een open vraag en begint met: wat, wie, welke, wanneer, hoe

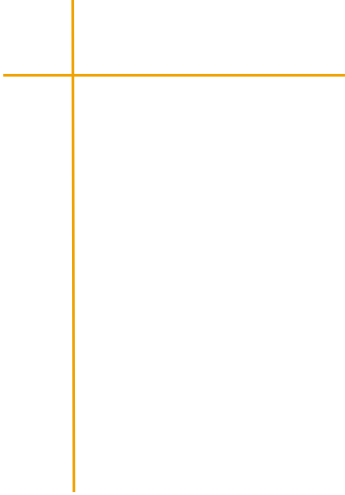
Verdiepingsvragen over de eigen culturele achtergrond van professionals

Op welke manier speelt de eigen cultuur van een professional een rol in het contact met collega's en cliënten?

Op welke manier kun je dergelijke verschillen in werkwijze bespreekbaar maken?

Kennisbron

Thé, A. (2010). Cultuurverschillen. In A. Thé, *In de wachtkamer van de dood. Leven en sterven in een verkleurende samenleving.* (pp. 66-68). Thoeris: Amsterdam.



2.5 Alles komt goed – Najim

Najim vertelt...

ik ben 22 jaar, de oudste van vijf kinderen. Ik vertel over mijn vader die verstandelijk beperkt is en mijn moeder die Parkinson heeft. We zijn volgens hulpverleners een 'multi-probleem gezin'. Mijn verhaal gaat over speciaal onderwijs, politie, werk, problematisch gedrag, toekomstplannen en competenties van begeleiders.

Beide ouders van Najim hebben een verstandelijke beperking. Dit geldt ook in meer of mindere mate voor hun vijf kinderen. Hij is deel van een 'multi-probleem gezin'. Er komen veel hulpverleners over de vloer.

Van jongs af aan heb ik geleerd dat het leven niet eenvoudig is. Als je in deze maatschappij iets wilt bereiken, moet je geholpen worden. Bij ons thuis waren er dagelijks hulpverleners aanwezig.

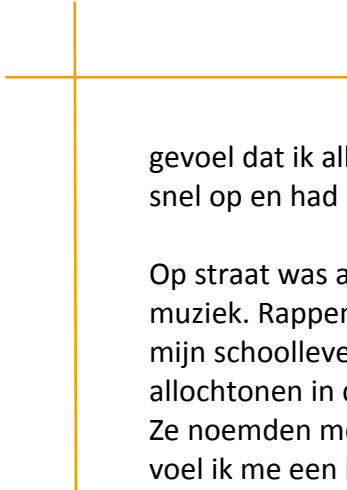
Ik ben het tweede kind van een gezin van vijf kinderen. Mijn zus is het eerst geboren, maar ik ben de eerste jongen van een Marokkaans gezin. Dat maakt verschil. Als eerste jongen kreeg ik altijd meer aandacht van mijn moeder. Ze was altijd heel lief voor mij en stelde niet veel regels. Ze heeft me lekker verwend, zoals ik vaak gehoord heb. Moeders doen dat, of niet? Ze heeft me op de wereld gezet om goede dingen te leren. Als ik iets slechts doe en in aanraking kom met de politie, zal de hele buurt over ons praten. Dat verdienen ze niet.

Thuis was het leven altijd heel druk. Er kwamen veel mensen over de vloer. Geen familie of zo, maar hulpverleners. Mijn ouders zijn erg beperkt. Op allerlei gebieden. Net als ik nu. Mijn ouders begrijpen niet wat ze met geld moeten doen. En ze spreken geen Nederlands. Bij mijn moeder is op jonge leeftijd de ziekte van Parkinson geconstateerd. Mijn vader is verstandelijk beperkt. Ze zijn niet vertrouwd met de buitenwereld. Hoe moeten ze dan hun kinderen leren hoe ze met elkaar omgaan? Er was ook geen steun van familie of vrienden. Nu beseft ik hoe moeilijk het leven voor ons is geweest. En nog steeds.

Wij werden als een 'multi-probleem gezin' beschouwd. Ik weet nog niet precies wat het betekent. Zijn er mensen in deze wereld die geen problemen hebben?

De waarheid is dat ik niet weet hoe het gegaan zou zijn als wij geen hulp hadden gekregen. Diep in mijn hart heb ik altijd het idee gehad dat alles goed komt. Ook als je echt een groot probleem krijgt. Het is wel belangrijk dat je hulp accepteert. Soms is dat moeilijk. Het is niet altijd fijn om iedere keer een nieuw gezicht thuis te krijgen. Dan start alles opnieuw: vertellen wie wij zijn, wat wij willen, samen de problemen in kaart brengen. Het ligt er ook aan wie je als hulpverlener krijgt. Is het een man of een vrouw? Is hij of zij bazig? Wat vindt hij of zij van een allochtoon? Als kind denken wij niet na over wie wat doet. Achteraf wel. Dan denk ik dat sommige hulpverleners wel aardig waren.

Mijn broers, zus en ikzelf hebben op een speciale school gezeten. Ik had vaak geen zin om te gaan. Het liefst wilde ik op straat blijven. Thuis hing ik graag de baas uit. Ik had het



gevoel dat ik alles in de hand moest houden. Omdat ik een grote jongen was, viel ik overal snel op en had ik veel vriendjes op straat. De jongens vonden me leuk, grappig.

Op straat was alles heel relaxed. Ik ging lekker chillen met mijn vrienden en luisterde naar muziek. Rappen is nog steeds mijn hobby. Met mijn vrienden heb ik altijd lol gehad. Maar mijn schoolleven was niets. Het bracht stress en ruzies. Ik was een van de weinige allochtonen in de klas. Sommige kinderen gingen me plagen. Ik weet niet precies waarom. Ze noemden me 'Marokkaans'. Dat ben ik ook! Maar ik spreek gewoon Nederlands. Soms voel ik me een beetje anders dan de Nederlandse jongens. Ik weet niet waarom. Misschien komt het door de opvoeding. Ik respecteer ouderen en vrouwen. Als een vrouw zo oud is als mijn moeder, moet ik respect tonen. Misschien ging het daarom wel vaak mis met begeleiders. Het waren altijd mannen. Of hele jonge mensen. Die hebben geen ervaring, hoor.

Soms ben ik heel boos. Boos op alles. Waarom krijg ik geen kans? Ik wil graag bij de DAR werken. Het is mijn ding. De begeleiders hebben mij daar nooit bij geholpen. Ze willen alleen praten over 'hoeveel jointjes ik per week rook'. Ik word voortdurend geconfronteerd met regels, regels en nog meer regels. Ik kan niet veel meer hebben. Weten ze niet waarom ik jointjes rook? Ik wil rust in mijn hoofd! Ik geloof niet meer in hun verhaal. Ik wil graag een keertje mijn eigen dingen doen en mijn eigen regels bepalen.

Ik heb nog zo veel plannen. Ik wil graag mijn eigen appartementje hebben. Een vaste baan. Ik ben 22 jaar oud en ik heb niet veel bereikt. De onduidelijkheid brengt veel spanning met zich mee. Ik word een beetje angstig en onzeker. Ik laat niets over mij heenkomen, maar toon ook niet dat ik soms onzeker ben. Toch weet ik zeker dat alles goed komt.

Dialogovragen Najim

Thema Multiprobleemgezin

1. Hoe zou jij een multi-probleemgezin omschrijven?
2. Hoe zou jij de rol van *Najim thuis* en van *Najim op straat* willen omschrijven?
3. Wat vind jij van de aandacht die Najim van zijn moeder krijgt omdat hij de eerste jongen in het gezin is?
4. Hoe zou jij het vinden om dagelijks meerdere hulpverleners in huis te hebben?
5. Wat heeft de professional nodig om de problematiek van allochtone ouders met een verstandelijke beperking goed te kunnen ondersteunen?

Thema Vrienden en schoolleven

1. Wat leidt ertoe dat Najim zich soms anders voelt dan de Nederlandse jongens?
2. Hoe heeft Najim zijn schoolleven ervaren?
3. Wat is moeilijk voor Najim in de omgang met jonge mannelijke begeleiders?
4. Wat vind jij van de wijze waarop Najim over zijn toekomstplannen praat?

Maak eigen dialoog vragen.

Een dialoogvraag is een open vraag die begint met: wat, wie, welke, wanneer of hoe.

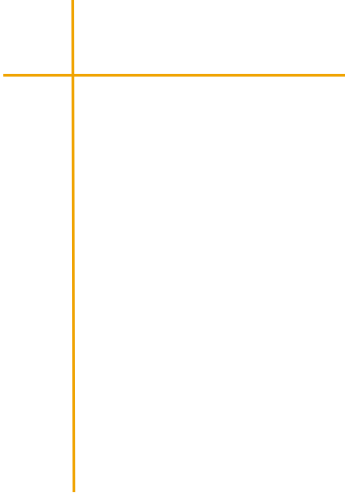
Verdiepingsvraag over jongeren en straatcultuur

Welke rol speelt cultuur in het onderscheid tussen straat en thuis?

Kennisbron

Auteur Jan Dirk de Jong zet vraagtekens bij de populaire culturele verklaringen. Hij stelt daar tegenover dat het gedrag van 'Marokkaanse' jongens veel beter is te verklaren uit hun algemeen menselijke behoeften aan erkenning, veiligheid en vertier, dan uit hun 'Marokkaanse' afkomst en opvoeding.

De Jong, J.D. (2007). *Kapot moeilijk*. Een etnografisch onderzoek naar opvallend delinquent groepsgedrag van 'Marokkaanse' jongens. Amsterdam: Aksant.



2.6 Ik hou van Holland – Nasra

Nasra vertelt...

Ik ben 60 jaar en gehuwd. Sinds 1990 woon ik in Nederland. Ik vertel over mijn thuisland, over religie, over angstige momenten, over hulp en over mijn werk als vrijwilliger en bestuurder.

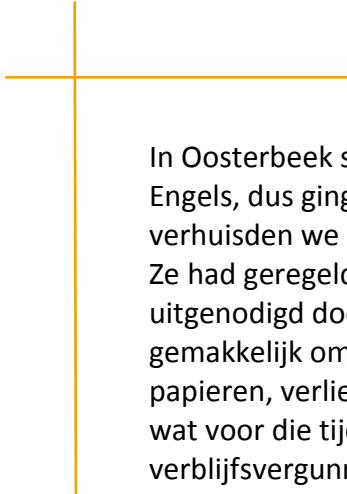
Nasra werd geboren in het noorden van Somalië. Haar jeugd bracht zij door in een groot gezin. Ze vluchtte in 1990 naar Nederland en is vanaf het begin van haar komst maatschappelijk heel actief.

Mijn vader was een echte familieman. Hoe je opgroeit, neem je over van je ouders. De relatie van mijn ouders was heel goed, er was veel liefde. Hij was heel respectvol en betrok zijn vrouw altijd overal bij. Dit heeft mijn moeder ook zo aan ons doorgegeven. Ik ben heel stabiel en liefdevol opgegroeid. Mijn vader kwam altijd thuis en dan had hij iets voor ons meegenomen.

Na de basisschool en een stukje middelbare school ben ik op 18-jarige leeftijd getrouwd. Ik ging met mijn man in de hoofdstad Mogadishu wonen. Hij werd benoemd tot burgemeester in een belangrijke havenstad in die tijd. Indertijd droegen jonge vrouwen meestal geen hoofddoek in Somalië, het was een heel civilized land. We hadden een goed leven. Zelf heb ik in die tijd nooit gewerkt. Ik was al jong moeder en moest voor mijn kinderen zorgen. Niet werken gaf ook een bepaalde status. Ik leef op als ik terugkijk op die periode. Het was niet zo dat vrouwen geen hoge posities hadden. Er waren bijvoorbeeld veel vrouwelijke ministers. Na een paar jaar verhuisden we naar Ethiopië waar mijn man op de ambassade ging werken.

De spanningen tussen Ethiopië en Somalië liepen in die tijd hoog op. Ik herinner me nog dat ik op een avond thuis was en de bel ging. Mijn man moest overwerken. Er stonden mensen aan de poort. Het was een list. Ze pakten hem bij zijn trui. Hij trok snel zijn trui uit en rende weg. Na dit incident vluchtte Nasra met haar gezin terug naar Somalië. Haar man bleef nog drie maanden achter. Daarna riep de Somalische regering het ambassadepersoneel op om terug te keren. Het werd oorlog tussen de twee landen.

In 1990 vluchtte ik met mijn vier kinderen naar Nederland. Je moet een veilige plek zoeken en via via regelt iemand dat voor je. Je hebt geen keuze. De jongste was toen 11, de andere kinderen waren 12, 14 en 16. Het was een vreemd land met vreemde mensen. Het was een moeilijke tijd. Ik had geen idee waar we naartoe gingen. We kregen te horen: jullie gaan naar de buurt van Arnhem. Een vrouw gaf me een lijstje van plaatsen waar we langs zouden komen. Ik herinner me dat ik, elke keer als er een stad kwam, dacht: moeten we hier overstappen? We kwamen aan en lieten een chauffeur de naam van onze bestemming zien. We dachten dat we naar een hotel moesten, maar het bleek een opvangcentrum te zijn.



In Oosterbeek startte ik met vrijwilligerswerk. Sommige mensen spraken nauwelijks Engels, dus ging ik tolken. Ik hielp ook met koken. We woonden er twee maanden. Toen verhuisden we naar Leersum. Een vriendin van mij woonde daar in het opvangcentrum. Ze had geregeld dat we in Leersum terecht konden. Toen ik aankwam werd ik direct uitgenodigd door de politie. Ze vroegen of ik wel een identiteitskaart had, want het is heel gemakkelijk om te zeggen dat je uit Somalië komt. Omdat ik beschikte over de juiste papieren, verliep de procedure soepel. Na zes maanden was de verblijfsvergunning rond, wat voor die tijd nog lang was. Ik was de enige die zonder interview een verblijfsvergunning kreeg. De politie heeft me erg geholpen met de papieren en uiteindelijk met de hereniging met mijn man in 1994.

Op een gegeven moment kreeg ik helemaal genoeg van het opvangcentrum. We hadden slechts één kamer voor mij met mijn twee dochters. Mijn zoons hadden een aparte kamer met iemand anders. De man van mijn vriendin, die in het opvanghuis werkte, fluisterde dat ik een huis in Ede kon krijgen. Ik mocht tegen niemand iets zeggen. Hij liet mij Ede op de kaart zien, want ik wist niet waar het lag. Ik besloot in Ede te blijven wonen. Heel veel Somaliërs gingen naar andere landen, maar hoe kon ik nu weer vluchten? Ik wilde niet weer een nieuw leven beginnen. Ik heb me meteen aangepast in Ede. Toen ik de eerste keer in het huis kwam, werden we opgevangen door Rita en haar man. Zij stonden altijd voor me klaar. Zij waren als familie voor mij. Elke vrijdag deed ze boodschappen voor mij en op een gegeven moment deden we dat samen, zodat ik het kon leren. We kochten brood, melk, thee, suiker, de basisdingen. Vlees kochten we niet. Er was toen nog geen halal-vlees, al wist ik ook niet echt wat halal was. Rita was als een zus voor me. Helaas is zij overleden. Ik kreeg thuis ook taallessen van Ineke om mijn Nederlands te verbeteren. Zij is nog steeds een vriendin.

Al snel begon ik me actief in te zetten voor de Somalische vrouwen in Ede. Ik organiseerde de eerste vrouwendag. In 1995 richtte ik samen met Astrid en Aisha de Vereniging Afrikaanse Vrouwen Nederland (VAVN) op. We organiseerden veel activiteiten zoals lezingen. Ik ben nog steeds erg actief in Ede. Ik werd bestuurslid van de Somalische Vereniging. Deze organisatie werd opgericht in 1996 om de belangen van de Somalische gemeenschap te behartigen. Daarnaast was ik lid van de stuurgroep van Bruggenbouwers en betrokken bij het Overleg. Ik werk nog steeds als gezondheidsvoorlichter “Eigen Taal en Cultuur” voor Somalische mensen. Sinds kort ben ik ook mantelzorger van mijn man. Ik moet het wat rustiger aan doen, wat overigens niet echt lukt.

Mijn drijfveren: iets voor een ander betekenen, kennis vergroten en actief zijn. Ik ben graag actief. Sommige dingen zijn moeilijk onder woorden te brengen. Ik doe het nooit om er voor iets terug te krijgen. Ik word vrolijk en ik voel me goed en in vrede als ik mensen kan helpen. Als er geen oorlog was uitgebroken in Somalië, zou ik nog steeds dat leuke, stabiele leven hebben gehad. Maar het leven verandert altijd. Je kunt niet zeggen: het gaat zo blijven. Je kunt alleen hopen dat het zo verder gaat en dat het niet slechter zal gaan. Ik had toen een heel luxe leven, maar ik ben dankbaar voor mijn leven nu: ik ben redelijk gezond, met mijn kinderen gaat het goed. Nederland is de eerste plek waar ik rust en vrede voel. Geen oorlog, geen zorgen om een oorlog die kan uitbreken. Als je gevlucht ben dan is dat altijd je gevoel. Het maakt niet uit wat ik hier mis: ik hou van Holland!

Dialogovragen Nasra

Thema Status en komaf

1. Wat bedoelt Nasra met de uitdrukking 'een civilized land'?
2. In hoeverre ben je het eens met de gedachte van Nasra dat je ideeën over opvoeden overneemt van je ouders?
3. Nasra vertelt dat zij met hulp van anderen veilig naar Nederland kon vluchten. Welke andere verhalen zijn jou bekend over vluchten?
4. Wat is het verschil in status gerelateerd aan werk in de situatie van Nasra toen ze in Somalië woonde en vandaag de dag in Nederland?
5. Wat kan het maatschappelijk rendement zijn van de inzet van mensen zoals Nasra als tolk voor hulpvragers?

Thema Vrijwilligerswerk

4. Wat is het voordeel voor de hulpvrager als de tolk een native speaker is?
5. Hoe heeft het vrijwilligerswerk ertoe bijgedragen dat Nasra zich verder heeft kunnen ontplooiën?
6. Wat is voor Nasra de drijfveer om vrijwilligerswerk te doen?

Maak eigen dialoog vragen.

Een dialoogvraag is een open vraag die begint met wat, wie, welke, wanneer of hoe.

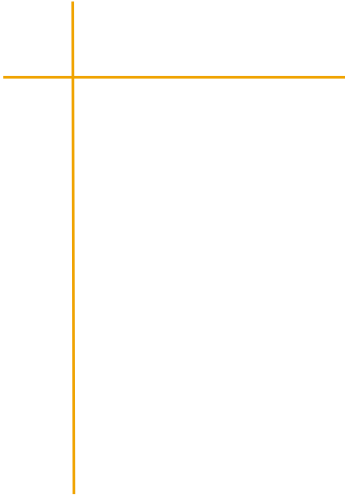
Verdiepingsvragen over steunende relaties

Welke steunende relaties kom je tegen als je met Nasra Support Circles zou maken?

Op welke manieren kun je als professional support gericht werken?

Kennisbron

Wilken, J.P., & T. Dankers. (2012). Supportgericht werken in de Wmo. Utrecht: Wmo Werkplaatsen.



2.7 De wij-cultuur is typisch Turks – Ayse

Ayse vertelt...

Ik ben 48 jaar. Ik vertel over arbeidsmigratie, gezichtsverlies, familiebanden en over man-vrouw verhoudingen. Over mijn opleiding en werk bij een welzijnsorganisatie, over solliciteren en over zelfinzicht via coaching.

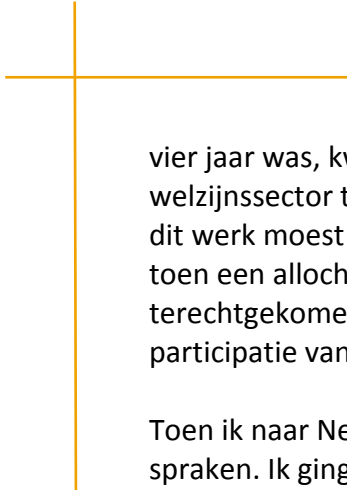
Toen Ayse anderhalf jaar oud was, emigreerde het gezin naar België. In 1983 kwam ze naar Nederland.

Mijn vader wilde naar België, omdat hij gehoord had dat het geld op straat lag. We hadden het in Turkije goed, maar hij wilde meer verdienen om zijn familie te ondersteunen. Hij is gaan werken in een fabriek bij een mijn. Dat was niet zijn plan. Hij was er eigenlijk te trots voor. Bij terugkeer naar Turkije zou dat als een mislukte missie worden aangemerkt. Veel migranten gaan om die reden niet terug naar hun land van herkomst. We woonden met mijn ouders en de vijf kinderen in een mijnwerkershuis. Na een paar jaar kocht mijn vader een stuk grond en bouwde zelf een huis. Dat huis staat er nu nog. Mijn vader hielp ook andere gezinsleden om naar België te komen. In mijn jeugd heb ik nooit echte problemen gehad. Mijn broertje wel. Dat kwam door foute vrienden. Hij heeft nu nog hulpverlening. Hij was de enige met problemen, de rest is keurig terechtgekomen.

In België ging ik naar de kappersopleiding. Daarna leerde ik mijn man kennen. Drie jaar later besloten we te trouwen. Daten mocht niet. We zagen elkaar wel, maar praatten alleen over koetjes en kalfjes. We mochten wel alleen zijn, maar dat vond ik veel te spannend. Van mijn ouders moest ik meer open zijn, maar dat was ik niet gewend. Na mijn opleiding werkte ik in een kapsalon. Mijn man woonde al in Nederland. In 1983 besloot ik hem te volgen. Ik woonde alleen in onze flat. Elke ochtend ging ik naar mijn schoonouders en bleef daar tot middernacht. Mijn schoonouders wilden niet dat ik de hele dag alleen was. Mijn schoonmoeder werkte, maar mijn schoonvader was veel thuis. Er waren ook twee zwagers thuis. Ik deed het huishouden voor hen en kwam nooit aan mezelf toe. Toch vond ik het daar leuk.

Mijn schoonvader heeft mij leren koken. Soms brandde het eten aan en dan lachten we samen. We verkochten vlees aan huis. Iedereen die langs kwam, kreeg iets te eten. Dat hoort bij de Turkse gastvrijheid. Resultaat: als we het avondeten 's middags klaar hadden gemaakt, was het altijd op. Als mijn schoonmoeder en mijn man thuiskwamen, aten we samen op de grond. Het huisje was klein. Na vijven kwamen er altijd veel mensen langs om te eten en koffie te drinken. Ik was de hele tijd bezig. In 1986 zijn mijn schoonouders verhuisd naar Turkije. Hun zonen bleven achter en kwamen bij ons wonen totdat ze trouwden. Zij sliepen in één kamer en mijn zoon sliep bij ons in de andere. Vaak kwam er ook nog familie uit België op visite, zowel van mij als van mijn man.

Ik wilde een kapsalon beginnen, maar toen ik mijn middenstandsdiploma gehaald had, wilde ik niet meer. Het kostte te veel geld. Toen heb ik een cursus basisboekhouden gedaan. Ik volgde ook een secretaresseopleiding en kreeg mijn tweede kindje. Toen hij



vier jaar was, kwam er een opstapproject vanuit een welzijnsorganisatie. Zo ben ik in de welzijnssector terechtgekomen. Daarna kreeg ik een functie als onderwijsvoorlichter. In dit werk moest ik bruggen slaan tussen ouders en school als er problemen waren. Ik heb toen een allochtone ouderraad opgezet. Vanuit deze functie ben ik bij Welstede terechtgekomen als coördinator van Promapa, een project dat zich richt op de participatie van allochtone mannen en vrouwen.

Toen ik naar Nederland kwam, heb ik veel mensen geholpen die de Nederlandse taal niet spraken. Ik ging mee naar specialisten, verloskundigen, maatschappelijk werkers. Daardoor heb ik de sociale kaart heel snel leren kennen. Ik was altijd al bezig met het helpen van mensen. De wij-cultuur is typisch Turks. Daar liggen een aantal belangrijke normen en waarden aan ten grondslag: respect, er altijd voor je familie zijn, aan anderen denken, verantwoordelijkheid nemen (vooral als oudste kind), jezelf niet op de eerste plaats zetten. Ik moest erg wennen aan de Nederlandse ik-cultuur. In België is dat ook anders. In België is er meer saamhorigheid dan in Nederland. In de mijnfabrieken werkten veel andere gastarbeiders. Er was echt een mix van culturen. Portugezen, Spanjaarden, Turken. Iedereen kende elkaar. De straat waar ik woonde was heel sociaal. Pas toen we verhuisden naar ons zelfgebouwde huis, hebben we kennisgemaakt met Belgische mensen. In de flat in Nederland zeiden we alleen hallo tegen de burens. In onze huidige straat in Tiel begroeten sommige burens elkaar de eerste paar jaar niet eens. Nu zeggen ze wel hallo, maar veel meer niet.

Ik werd me eigenlijk pas bewust van de ik-cultuur toen ik in het eerste jaar van de HBO-opleiding zat. De docent zei tegen me: “Ayse, wat is belangrijk voor je? Gezin, opleiding, werk of iets anders?” Ik dacht: als ik nu ‘werk’ zeg, zal hij zeggen: ze denkt alleen aan haar werk. Als ik ‘gezin’ zeg, denkt hij vast dat ik mijn opleiding niet belangrijk vind. Ik zei toen: “Gezin, opleiding en werk” waarop hij zei: “Hier klopt iets niet. Denk je niet aan jezelf?” Ik beseftte toen dat ik nooit aan mezelf dacht. Ik heb de hele dag gehuild! Daarna veranderde ik en begon steeds meer aan mezelf te denken. Ik beseftte dat ik anderen niet kon helpen als ik zelf niet lekker in mijn vel zat.

Toen ik naar Nederland kwam had ik één doel: om alle Turkse mensen in Tiel te leren kennen. En dat is gelukt! Door mijn positieve karakter en instelling accepteer ik mensen zoals ze zijn. Dat geeft rust. Hierdoor heb ik kunnen bereiken wat ik wil. Ik maak vlug vrienden. Ik heb ook veel Nederlandse vrienden. Ik vind niet dat ik vanuit een achtergestelde positie ben gekomen. Ik heb eigenlijk nooit nare ervaringen gehad met mijn Turkse achtergrond, behalve bij een uitzendbureau. Het uitzendbureau wilde dat ik mijn naam wegliet om meer kans te maken. Dat heb ik geweigerd. Ik wilde niet solliciteren bij een bedrijf dat mensen met een Nederlandse naam meer kans geeft. Ik wil vrouwen die dit ook willen bereiken het volgende advies geven: zet door en bepaal je eigen doel. Als een vrouw wordt tegengewerkt wordt door haar man, vraag hem dan naar zijn beweegredenen. Probeer deze te weerleggen of samen op te lossen. Je moet het toch samen doen. Mijn man heeft nooit bezwaar gemaakt. Ik zorgde ervoor dat hij niets tekort kwam, dus hij had niks te klagen. Nu is het andersom: ik werk en hij niet, dus nu word ik boos als hij het eten niet klaar heeft.

Dialogovragen Ayse

Thema Arbeidsmigratie

1. Wat bedoelde de vader van Ayse met de uitspraak dat het geld in België op straat ligt?
2. Wat is voor de vader van Ayse belangrijk voor de opbouw van een zinvol bestaan?
3. Wat is er veranderd qua procedures voor het verkrijgen van een verblijfs- of werkvergunning sinds de jaren 60?
4. Hoe kijk jij aan tegen de komst van arbeidsmigranten?

Thema Familiezorg

1. Toen Ayse haar man leerde kennen praatten ze alleen maar over koetjes en kalfjes. Wat kan er achter deze opmerking schuil gaan?
2. Hoe omschrijf jij de rol van Ayse als schoondochter binnen de familie?
3. Wat zou jij ervan vinden als je schoonfamilie bij jou of je gezin in huis zou komen wonen?
4. Welke toezichthoudende instanties zijn er in Nederland die erop letten dat kinderen die meer dan gemiddeld het thuisfront ondersteunen (jonge mantelzorgers, multiprobleemgezinnen) toch in de gelegenheid zijn onderwijs te volgen?

Thema Empowerment

1. Ayse is de oudste van het gezin en vertelt dat 4 van de 5 kinderen *keurig terecht zijn gekomen*. Wat zou ze hiermee bedoelen?
2. Hoe verklaart Ayse zelf haar innerlijke drang om anderen te willen helpen?
3. Welke instellingen ken jij uit jouw stad of dorp die empowerment van migranten mannen en vrouwen stimuleren?

Maak eigen dialoog vragen.

Een dialoogvraag is een open vraag die begint met: wat, wie, welke, wanneer of hoe.

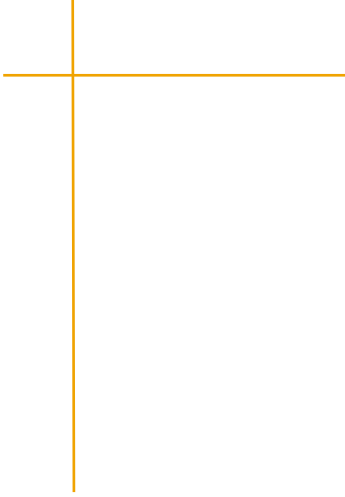
Verdiepingsvragen over contact in de buurt

Op welke manier werden Turkse gastarbeiders in de jaren '60 opgevangen?
Op welke manier zou je als professional of als burgers onderling contact in de buurt kunnen stimuleren?

Kennisbron

Zie: Historisch Beeldarchief Migranten

http://www.iisg.nl/hbm/turksegastarbeiders/gormez_12.php



2.8 Ik ging door het leven met een andere identiteit – Linh

Linh vertelt...

Ik kom uit Vietnam. Ik woon sinds 1996 in Nederland. Ik vertel over het familiehuwelijk, over mijn eigen bedrijf, over de zoektocht naar God, over oplopende schulden, en over wachten op een verblijfsvergunning.

Linh werd in 1970 geboren in een dorp in Vietnam. Thuis waren ze met acht kinderen. Linh betekent 'derde dochter'. Linh strijdt al jaren om haar identiteitspapieren in orde te krijgen.

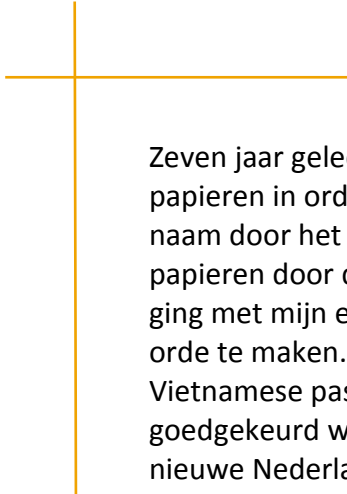
Een familiehuwelijk is normaal waar ik vandaan kom, mijn huwelijk en dat van mijn moeder waren familiehuwelijken. Je gaat niet naar het gemeentehuis. De pastoor van de kerk stuurt oudere mensen van de kerk om te getuigen. Mijn moeder en vader waren niet rijk, maar we hadden genoeg voor kleding en dagelijkse maaltijden. We gaven altijd eten aan mensen die langskwamen of aan de burens. Het is niet als in Nederland, waar men weinig kookt.

Mijn vader werkte in de stad, dus verhuisden wij mee. Toen ik klaar was met de basisschool, kon ik niet verder leren, omdat daar geen geld voor was. Wel heb ik twee jaar les gehad bij een naaiatelier in de buurt. Daar heb ik alles geleerd. Ik heb toen vijf jaar gewerkt in mijn eigen bedrijfje, een naaiatelier waar ik kleren maakte voor baby's, jonge meisjes en vrouwen. De kleren waren Aziatische modellen. Kleren verstellen deed ik ook, maar daar vroeg je geen geld voor.

Na vijf jaar trouwde ik met Bay. Hij woonde en werkte in Nederland. Hij kwam mij in Vietnam ophalen. Er vond een familiehuwelijk plaats. De gedachte was dat hij een wedding zou organiseren, maar dat is nooit gebeurd. Ik was er niet blij mee, maar ik kende de familie al lang. Ik verwachtte dat het wel goed zou komen, maar ik ben bedrogen uitgekomen.

In 1996 kwam ik naar Nederland. Eerst woonden we in Terneuzen. Toen kon hij gaan werken bij een bouwbedrijf in Amsterdam. Ik kende niemand in Amsterdam. Geen familie, niets. Ik ben christelijk, dus heb ik een kerk gezocht om mensen te leren kennen. Ik heb me toen bij de Pinkstergemeente aangesloten. Er komen weinig Aziatische mensen, wel veel verschillende buitenlanders en ook Nederlanders. Ik ga elke zondag naar de kerk en ben erg bezig met God en mijn geloof. Overal waar ik ben, moet ik God zoeken. Volgens de Bijbel is het goed om drie keer per week God te bezoeken. Als we samen bidden, voel ik me een beetje thuis, zoals in Vietnam. Ik houd van delen met mensen.

Ik ben met een Vietnamees paspoort naar Nederland gekomen. Er zat wel mijn eigen foto op, maar een andere naam. Dat had mijn man geregeld. Ik vertrouwde hem. Hij zei tegen me dat hij mijn echte papieren zou regelen als we in Nederland waren. Gevolg: ik ging door het leven met een andere identiteit. Uiteindelijk kreeg ik een identiteitskaart om mee te kunnen werken. Bay bleef zeggen dat hij mijn papieren in orde zou maken.



Zeven jaar geleden gaf Bay aan te willen scheiden. Ik weigerde: eerst moesten de papieren in orde komen. Ik besloot er zelf achteraan te gaan om weer met mijn echte naam door het leven te kunnen gaan. Daarvoor moesten eerst mijn originele Vietnamese papieren door de ambassadeur worden goedgekeurd. Mijn oom uit Vietnam hielp mij. Hij ging met mijn echte papieren naar de ambassade. Ik kreeg een visum om de papieren in orde te maken. Ik heb nu een nieuw paspoort gekregen met mijn echte naam. Het oude Vietnamese paspoort mag ik niet meer gebruiken. Het nieuwe Vietnamese paspoort moet goedgekeurd worden door de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), zodat er een nieuwe Nederlandse verblijfsvergunning afgegeven kan worden. Maar ik zit al zeven jaar in deze procedure! Ik gebruik mijn oude identiteitskaart nog, maar die is verlopen en wordt niet meer verlengd. Ondertussen heb ik geen verblijfsvergunning meer. Ik ben wel duizend keer naar de gemeente en de IND geweest. Ik word van het kastje naar de muur gestuurd. De papieren kunnen in één dag in orde gemaakt worden! Waarom het niet gebeurt, weet ik niet. Ik heb al drie advocaten gehad. Ik kan niets meer doen. Nu moet ik maar afwachten. Ik ben niet bang, maar ik heb wel geleerd dat je niemand zomaar kunt vertrouwen. Europeanen vertrouwen op datgene wat op het papier staat. Ik doe dat niet meer.

Ik heb jarenlang in de schoonmaak gewerkt. Aan mijn ervaring als naaister heb ik niks. Ik kan wel naaien maar niet met patronen, zoals ze hier gebruiken. In Vietnam gebruikten we onze ervaring. Naast mijn werk in de schoonmaak krijgt ik aanvullende bijstand. In april 2011 kreeg ik te horen dat ik niet meer terug hoefde te komen bij het schoonmaakbedrijf. Ze kunnen me niet langer werk aanbieden zonder geldige identiteitskaart. Ik ben verplicht om te solliciteren, maar hoe kunnen ze mij aannemen, als ik alleen maar een verlopen identiteitskaart heb?

Ik zit sinds kort in de schuldsanering. Ik moet een schuld van 17.000 euro afbetalen. Daar doe ik drie jaar over. Ik ga naar de voedselbank. Iets is beter dan niets. Als Nederland mijn land was, had ik het goed. Ik begrijp niet waarom dit kan gebeuren. Mijn bewindvoerder bij de schuldsanering gaat nu uitzoeken hoe de IND en de gemeente dit gaan oplossen. Als ik naar het loket van de gemeente ga om iets te vragen, kijken ze altijd in de computer. Ze zien dan mijn situatie en zeggen altijd dat ze zonder papieren niets voor me kunnen doen. En zo modderen we maar door.

Ik ben nog steeds aan het strijden. Ik moet ook wel volhouden voor mijn drie kinderen. Ik ben blij dat zij geen problemen met de papieren hebben: zij hebben de Nederlandse nationaliteit. Als ik de kinderen niet had gehad, zou ik liever weggaan. Het was nooit mijn plan om naar Europa te gaan. God weet waarom dit gebeurt. Ik weet het niet. Ik geloof dat God iemand kan gebruiken om goede dingen te doen en de duivel kan iemand gebruiken om slechte dingen te doen. Dan denk ik maar aan degene die mij zoveel houvast geeft: sometimes I doubt but when I see how much He suffered for us, then I no longer doubt. We believe in what we don't know.

Dialogovragen Linh

Thema Familierechten

1. Welke namen met een bijzondere betekenis komen er in jouw familie voor?
2. In hoeverre kan aansluiting bij een geloofsgemeenschap richting geven in je leven?
3. Wat is een familiehuwelijk?
4. Welke rechten en plichten brengt een familiehuwelijk met zich mee voor de man en welke voor de vrouw?

Thema Identiteit en verblijfsvergunning

1. Hoe leg jij de titel *ik ging door het leven met een andere identiteit* uit nu je het verhaal van Linh gelezen hebt?
2. Wat vind jij ervan dat Linh zegt “*Europeanen vertrouwen op dat gene wat op papier staat. Ik doe dat niet meer*” ?
3. Welk traject moet je in Nederland doorlopen om een verblijfsvergunning te krijgen?
4. Welke suggesties zou je Linh nog aan de hand kunnen doen nu ze niemand meer durft te vertrouwen?

Thema Werk en beroep

1. Welke eigenschappen ken jij toe aan Linh die laag opgeleid is, maar wel 5 jaar een eigen bedrijfje had?
2. Welke suggesties voor schuldsanering heb jij, nu je weet dat Linh niet kan solliciteren voor een baan?
3. Welke opleidingsmogelijkheden zijn er hier in Nederland voor Linh om de kennis en ervaring die zij in Vietnam in het naaiatelier heeft opgedaan uit te breiden?
4. Hoe kan de loketmedewerker van de gemeente zorgen voor meer persoonlijke aandacht voor Linh?

Maak eigen dialogovragen.

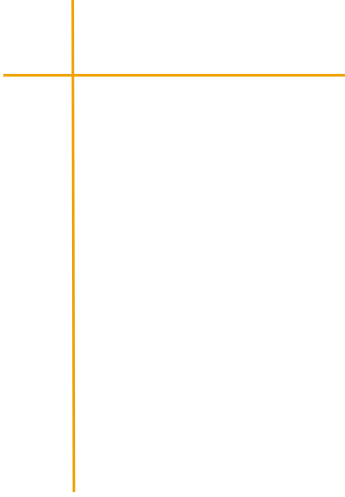
Een dialogovraag is een open vraag die begint met: wat, wie, welke, wanneer of hoe.

Verdiepingsvraag over huwelijksrituelen in verschillende culturen

Welke Nederlandse huwelijksrituelen ken jij?
Welke andere huwelijksrituelen ken je?

Kennisbron

Zie tweedelige documentaire Het Hindoe-huwelijk
<http://www.uitzendinggemist.nl/afleveringen/1146624>



2.9 Uiteindelijk beslist Allah – Mercan

Mercan vertelt...

Ik woon sinds 1984 in Nederland. Ik vertel over (re)migratie, over de imamopleiding, over mijn huwelijk in Turkije, over kinderloosheid en cultuur en over stromingen binnen de islam.

Mercan kwam in 1984 op haar vierde vanuit Turkije naar Nederland. Mercan is de middelste uit een gezin van vijf kinderen.

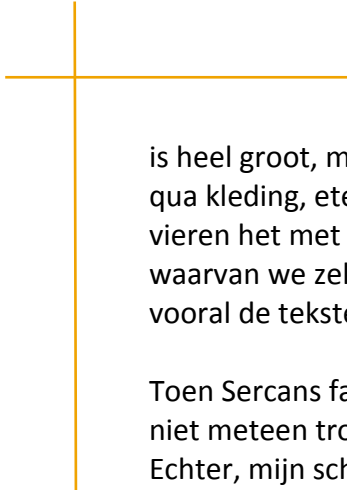
Mijn familie heeft twee pogingen gedaan om terug te keren naar Turkije. De eerste keer was in 1992. Het was een test die niet goed uitpakte: na een half jaar kwamen we weer terug. Ook de tweede poging in 1994 mislukte. Mijn vader kon niet meer wennen aan het Turkse leven. Toen hij voor de tweede keer terugkeerde naar Nederland, bleef ik samen met mijn oudste zus achter in Turkije.

Na vijf jaar kwam ik terug naar Nederland. Ik wilde niet steeds heen en weer blijven gaan. Ik had inmiddels wel een islamitische opleiding in Turkije gevolgd, om imam te worden. Deze heb ik in 2000 afgerond. In Nederland heb ik geen school afgemaakt. Best jammer, want ik heb havo-niveau. Vanaf 2000 werk ik bij een Islamitisch Centrum, ik geef les aan kinderen over de Koran.

In de zomer van 2001 was ik op vakantie in Turkije, toen mijn vader zei dat het tijd werd om te trouwen. Hij zei: "Je mag kiezen, maar ik wil altijd het beste voor je." Mijn vader vertelde mijn oom dat ik nu 21 was en net afgestudeerd. Mijn oom zei een geschikte man te kennen, over wie alleen maar goede verhalen werden verteld. Het was de zoon van een vriend van hem. Zijn familie bezocht mijn familie om kennis te maken. Sercan kwam met zijn vader, moeder en zus naar ons toe.

Sercan en ik vonden elkaar meteen leuk. Er moet iets kloppen in je hart. Hij voldeed aan de criteria die ik had. Ik wilde niet iemand als mijn vader. Die is wel lief, maar liet het nooit zien. Hij was altijd streng. Heel veel vaders van de oude generatie denken dat alles goed komt in je familie als je maar strenge regels hebt. Zo denk ik er niet over. Ik vond het belangrijk een man te hebben die veel over de islam wist en die een goede moslim was. Ik wil graag bidden en als ik met iemand trouwde die daar steeds kritiek op heeft, zou het niet werken.

In het huwelijk ben je zelfstandiger als je echt met zijn tweeën woont. Ik vond het geen optie om bij onze ouders in te wonen. Een nieuwe start in Nederland leek verstandig, hoewel ik in mijn hart liever in Turkije wilde blijven. Mijn man had echter geen goed werk daar. Als je te laag begint, kom je nooit ver. Als je allebei in Nederland werkt, heb je een betere start van het huwelijk dan in Turkije. Veel Turkse mensen trouwen nu in Nederland met elkaar. Ze hebben gezien dat iemand uit Turkije niet werkt: ze hebben een andere opvoeding gehad en dat botst. Ze zoeken liever iemand uit Nederland of Duitsland. Mijn man en ik hebben dat probleem niet. Ik heb vijf jaar in Turkije gewoond en ken de cultuur. Mijn man en ik hangen ook dezelfde religieuze stroming aan. Onze gemeenschap



is heel groot, maar wordt minder erkend door Turkse mensen, omdat we strenger zijn qua kleding, eten en feesten. Wij dansen niet tijdens bruiloften of besnijdenisfeesten, we vieren het met de Koran. We eten geen vlees uit de Turkse supermarkt, alleen vlees waarvan we zeker weten dat het goed is geslacht. Naar muziek luisteren is ook niet goed, vooral de teksten. Daar word je alleen maar onrustig van.

Toen Sercans familie mij kwam vragen, heb ik zelf toestemming gegeven. Maar ik wilde niet meteen trouwen. Dat vond ik te stressvol. Ik wilde eerst de papieren in orde maken. Echter, mijn schoonvader zei dat ik vertrouwen moest hebben. Hij zei: "Geloof in God. Hoe langer het duurt, hoe moeilijker het wordt. Dan komt er steeds wat tussen. Wij gaan voor jou bidden dat het goed komt." Ik vertrouwde hem, dus ben ik binnen twee weken in Turkije getrouwd. Ik heb Sercan in de tweede week van mijn vakantie leren kennen. Ik ben in de vierde week getrouwd. Toen ik terug was in Nederland, ging ik alles regelen. Er golden bepaalde voorwaarden: je moest minimaal een jaarcontract hebben met een bepaald minimaal inkomen. Dat had ik niet. Toen ben ik naar het uitzendbureau gegaan om mijn situatie te vertellen. Het uitzendbureau heeft voor mij een jaarcontract geregeld met het juiste salaris. Ik heb maar een paar maanden nodig gehad om alle papieren te regelen.

Sercan is naar Nederland verhuisd. Hij moest erg wennen. De eerste zin die hij geleerd heeft, was: "ik verveel me kapot!" Soms moest ik erom lachen, maar het kwam ook hard aan. Het betekende dat hij heimwee had. Dat vond ik moeilijk. Nu gaat het gelukkig beter. Sercan en ik hebben geen kinderen. Het is geen bewuste keuze. Tot nu toe heb ik vijf keer IVF gedaan, drie keer in Nederland en twee keer in Turkije. In Turkije word je beter begeleid, daar wordt persoonlijk naar je gekeken. Hier in Nederland lijkt het wel productiewerk. Ik ben nooit zwanger geraakt. Ik heb nu aangegeven dat ik er klaar mee ben. Maar mijn man wil nog niet stoppen. Het doet me veel verdriet. Niet alles in de wereld ligt in je eigen handen en niet iedereen krijgt wat hij wil. Ik heb geen kinderen. Anderen hebben misschien geen dak boven hun hoofd of geen eten. Het is een verdeling van Allah. Uiteindelijk beslist Allah. Vanuit het geloof mag een draagmoeder niet. Alles moet van jezelf zijn, ook het dragen. Adoptie mag wel. Maar daar wil mijn man niets van weten. De profeet heeft ook kinderen geadopteerd, maar dit waren kinderen die waren overgebleven uit een oorlog.

Ik wil binnenkort naar Turkije verhuizen. Mijn schoonvader heeft voor al zijn kinderen een huis gebouwd in Turkije. Dat krijgen we dan. Ik wil het eerst een jaar proberen en nog niets opgeven. Ik voel me beter in Turkije dan in Nederland. Dat heb ik altijd gehad. Ik heb nooit heimwee gehad naar Nederland. Ik hoef geen luxe. Veel mensen zeggen dat ik een gekleurd beeld heb, omdat ik er alleen op vakantie ben. Ik weet het niet, maar vertrouw op mezelf.

Mijn man wil niet terug. Hij heeft tot zijn 25e in Turkije gewoond en hij weet beter hoe het daar is. Hij heeft er geen vertrouwen in en is bang dat hij geen werk vindt. Het is daar moeilijker voor vrouwen om te werken dan in Nederland. Toch hebben we niet veel nodig. We zijn met zijn tweeën.

Dialogovragen Mercan

Thema Huwelijk en gezin

1. Wat vind jij er van dat de vader van Mercan zegt dat het tijd is om te gaan trouwen?
2. Wat vind je van de mening van Mercan: het risico op problemen in het huwelijk is minder groot als man en vrouw in hetzelfde land zijn opgegroeid?

Thema Religie en kinderwens

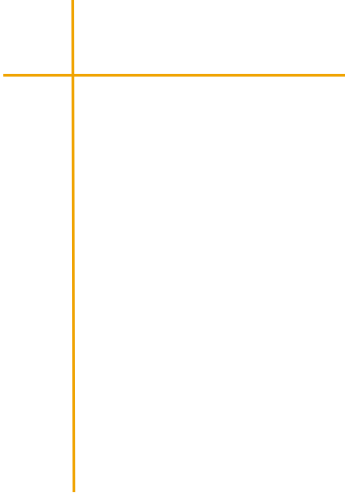
1. Wat houdt het in om een bruiloft niet met dansen te vieren, maar met de Koran?
2. Welke algemene religieuze regels volgt Mercan na?
3. Hoe ervaart Mercan het dat uiteindelijk Allah beslist of je kinderen krijgt en of het zonen of dochters zijn?
4. Welke regels omtrent IVF, adoptie, draagmoederschap verbindt Mercan aan het geloof?

Thema Verhuizen en beroep

1. Wat vind jij van de uitspraak: *als je te laag begint kom je nooit ver?*
2. Welke regels gelden er op dit moment in Nederland om je huwelijkspartner over te laten komen?
3. Wat maakt een terugkeer naar zijn geboorteland moeilijk voor Sercan?

Maak eigen dialogovragen.

Een dialogovraag is een open vraag die begint met: wat, wie, welke, wanneer of hoe.



2.10 Volg je dromen – Alia

Alia vertelt...

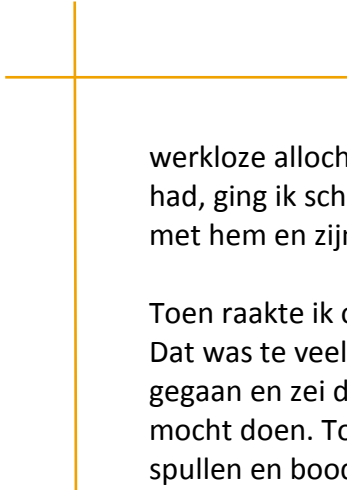
Ik kom uit het Rifgebergte. Ik vertel over de migratie naar Nederland, over mijn scheiding, over mijn dochter, over een rolmodel zijn en over het voordeel van een dubbele identiteit.

Alia werd in 1958 in Marokko geboren. Ze was de middelste in een gezin van twee broers en twee zussen. Ze heeft een dochter. In 1989 kwam ze in Nederland wonen. Ze werkt nu in de hulpverlening.

Mijn vader werkte fulltime. Mijn moeder deed het huishouden. Er waren strakke regels. Mijn moeder was de liefdesbron. De relaties binnen het gezin zijn altijd goed geweest. Mijn ouders zijn hun hele leven bij elkaar gebleven. Inmiddels zijn ze allebei overleden. In Marokko ben ik naar de universiteit gegaan. Daarna was ik drie jaar werkeloos. Ik besloot om naar verre familie in Frankrijk te gaan. Ik wilde daar een opleiding tot tolk doen. Ik hield het echter niet vol, omdat de familie regels hadden waar ik het niet mee eens was. Ik moest trouwen en het huishouden doen. Ik mocht niet werken. Ik heb toen besloten naar Nederland te gaan. Daar had ik ook familie. Bij hen mocht ik zelfstandig leren. Zo kwam ik in 1989 in Den Haag terecht.

In Nederland begon ik met werk op een basisschool. Er was in die tijd een tekort aan Arabische leerkrachten. Toen kregen alle kinderen die dat wilden Arabische les. Inmiddels is het vak afgeschaft. Ik was een jaar illegaal. Toen ging ik babysitten en leerde ik Nederlands in het buurtcentrum. Ook deed ik vrijwilligerswerk. Ik was erg eenzaam. Er waren weinig hoogopgeleide Marokkanen in Nederland bij wie ik kon aansluiten, ik kreeg geen culturele en emotionele voldoening. Bijna was ik teruggegaan naar Marokko. Ik had het geluk dat een vrijwilliger ontmoette. Deze vrijwilliger, een Nederlandse, is nu 87 en we hebben nog steeds contact. Door haar praatte ik binnen 5 maanden goed Nederlands. Ze heeft me veel geleerd. Zij praatte over het christendom en ik over de islam. We hebben elkaar heel erg in onze waarde gelaten.

Toen leerde ik mijn man kennen en ging ik trouwen. Ik was inmiddels bijna een jaar in Nederland. Hij was Nederlands en werkte in de automatisering. We hadden veel botsingen tussen onze twee culturen. In die tijd begon de Golfoorlog. We hadden veel discussie over de politiek, bij ons thuis brak bijna een tweede Golfoorlog uit. Ik ging weer Nederlandse taallessen doen, omdat ik een opleiding wilde volgen. Hij vond het niet nodig. Hij wilde een huisvrouw hebben. Dit hadden wij nooit besproken. Ik dacht automatisch dat hij niet zou willen dat ik thuisbleef, omdat hij Nederlander was. Mijn man dacht dat alle Marokkaanse vrouwen thuis wilden zitten. Na de taallessen heb ik een Mbo-opleiding gedaan. Mijn man wilde geen Hbo-opleiding betalen. Zelf had ik er het geld niet voor, maar er was een project voor werkloze vrouwen. Ik volgde een administratieve opleiding. Het eerste jaar ging je naar school, het tweede jaar ging je werken en was je verzekerd van een inkomen. Ik had inmiddels een dochter gekregen en zelfs de kinderopvang werd geregeld. Ideaal! Daarna solliciteerde ik als arbeidsbemiddelaar voor vrouwen. Dat heb ik zeven jaar gedaan. Tijdens dit werk ging ik een post-Hbo-opleiding doen. Ik heb met



werkloze allochtone vrouwen gewerkt, een moeilijke doelgroep. Nadat ik een vaste baan had, ging ik scheiden. Het was een gezamenlijke beslissing. Ik heb altijd contact gehouden met hem en zijn familie. Ook mijn dochter heeft nog altijd contact met hem.

Toen raakte ik overspannen. Ik werkte, deed vrijwilligerswerk, was alleenstaand met kind. Dat was te veel. Ik ben twee jaar thuis gebleven. Toen ben ik naar de uitkeringsinstantie gegaan en zei dat ik echt wilde werken. Mij werd toen gezegd dat ik wel freelance werk mocht doen. Toen ben ik een eigen bedrijf begonnen, een soort bazaar. Ik verkocht spullen en bood diensten aan. De spullen importeerde ik uit Marokko. Ik deed ook workshops en stond op culturele markten. Zo werkte ik dus weer zes of zeven dagen per week. Ik speelde in op de behoeften van klanten. Ik had meer Nederlandse klanten dan allochtonen. Mensen vonden het interessant om multiculti dingen te organiseren. Ik heb veel basisscholen laten kennismaken met de Marokkaanse cultuur. Drie jaar later ben ik ermee opgehouden.

Net voordat de winkel sloot, kwam er een vrouw binnen. Ze zei op zoek te zijn naar een Marokkaanse met Hbo-niveau. Het ging om het begeleiden van gezinnen bij de opvoeding. Dat doe ik nu nog steeds. Ik ga op huisbezoek. Het zijn meestal Marokkaanse gezinnen. Mijn meerwaarde is de kennis van hun taal en cultuur. Daarnaast ben ik moeder en vrouw. Ik woon nu 20 jaar in Nederland als allochtone vrouw. Ik heb veel ervaring en wil die doorgeven aan anderen. Ik heb niet die typisch Nederlandse negen-tot-vijf-mentaliteit. Ik werk ook 's avonds en in het weekend. Zelfs op straat kun je met mij praten. Ik houd er ook niet van om volgens een vaste methodiek te werken. Ik probeer me er aan te houden, maar blij flexibel. De cliënt moet voelen dat hij centraal staat. We trekken er niet samen een weekendje op uit, maar ik geef wel iets meer van mezelf dan gemiddeld. Ik doe het vanuit mijn hart. Ik gebruik ook stukken uit de Koran in de gesprekken. Ik ben de brug tussen twee culturen. Ik voel hun normen en waarden aan, maar probeer ook de Nederlandse taal over te brengen. Iedereen heeft een eigen integratieproces.

In onze cultuur is de sociale controle tussen vrouwen onderling heel sterk. Een Nederlandse vrouw staat vaak wat onafhankelijker in het leven. Je kunt bijvoorbeeld niet tegen iemand zeggen dat ze op grotere afstand van haar dominante schoonvader moet wonen. Daar houd ik rekening mee. Omdat ik allochtoon ben, ben ik ook een rolmodel. Wat zij kan, kan ik ook, denken ze dan. Veel vrouwen voelen zich niet empowered. Ze hebben een coach nodig om zelfvertrouwen te krijgen. Ik heb ook een coach gehad. Als ik voel dat ik een dip heb, zoek ik die op. Als allochtone vrouw voel je je onzekerder, als laag opgeleide nog veel meer. Ik heb ook mijn twijfels, maar als ik onzekere momenten heb, zoek ik een manier om mijn kracht terug te halen. Ik heb mijn dromen niet losgelaten. Heel veel mensen laten hun dromen los. Ik probeer niet te veel af te gaan op wat anderen vinden. Ik was vanaf mijn 17e weeskind. Vanaf die tijd red ik het zelf, ik ben het gewend. Dit is ook wat deze regering wil. Mensen moeten niet zeuren dat alles verandert. Het biedt juist kansen waarmee je iets moet doen.

Dialogovragen Alia

Thema Identiteit en zelfstandigheid

1. Wat bedoelt Alia met de uitspraak: *bij ons thuis brak bijna een tweede Golfoorlog uit*?
2. In welke opzichten komen de opvattingen van Alia en haar Nederlandse man niet overeen?
3. In hoeverre kun jij je de behoefte van Alia aan emotionele en culturele uitdaging voorstellen?

Thema Taal en contact

1. Wat betekent de term *hoogopgeleid* voor jou?
2. Wat vind je ervan dat kinderen van migranten eind jaren 90 les kregen in eigen taal en cultuur?
3. Hoe zou jij de band willen omschrijven tussen de 87-jarige vrijwilligster en Alia?
4. Hoe vind je het dat Alia vrijwilligerswerk deed toen ze illegaal in Nederland verbleef?

Thema Rollen en ondernemen

1. Wat wordt er bedoeld met de typisch Nederlandse negen-tot-vijf-mentaliteit?
2. Alia wil graag rolmodel zijn voor andere vrouwen. Hoe doet zij dat?
3. Wat bedoelt Alia met de uitdrukking dat ze iets meer geeft dan gemiddeld en vanuit haar hart werkt?

Maak eigen dialogovragen.

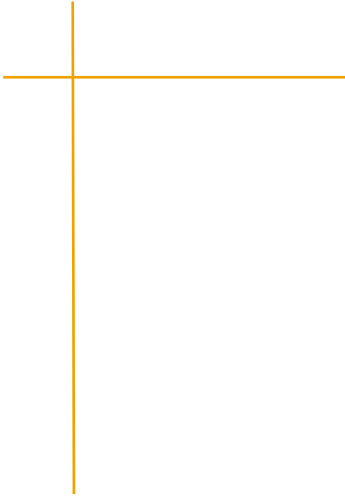
Een dialogovraag is een open vraag die begint met wat, wie, welke, wanneer of hoe.

Verdiepingsvraag Welzijn Nieuwe Stijl

Hoe verhoudt de manier waarop Alia haar werkwijze beschrijft zich tot de acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl?

Kennisbron

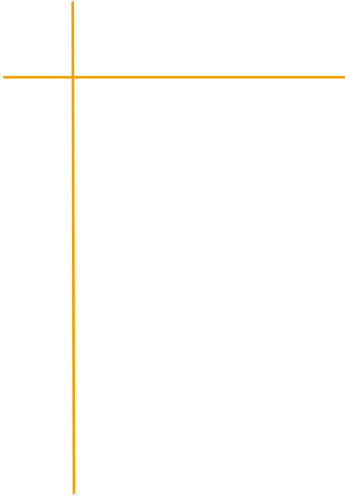
Zie Kennisbron 7 Bakens Welzijn Nieuwe Stijl



3

Interactieve Werkvormen





3.1 Dialoogsessie

Interculturele dialoog

Instructie

Dialogisch werken is een werkwijze waarbij gewerkt wordt vanuit een permanente dialoog, waarbij de dialoog aangestuurd wordt door de intentie open te staan voor het perspectief van de ander.

Leergroepen

- Een leergroep bestaat bij voorkeur uit 5 personen.
- Een van jullie is de leercoach.
- De leercoach zorgt dat de leergroep in dialoog blijft (geen discussie) (zie kennisbron 4 Verschil tussen dialoog en discussie en kennisbron 5 Dialogisch werken en vragen stellen).
- De leercoach laat dialogen samenvatten en coacht richting actie/experiment/initiatief: wat gaan we doen met onze ideeën?; of wat ga jij doen met jouw idee?

De dialoogsessie

- We kiezen een verhaal en lezen dat (zie kennisbron 6 Verhalen zijn leidend).
- We maken een keuze uit de dialoogvragen. Of we maken eigen dialoogvragen. De gekozen vraag wordt voorgelezen.
- We schrijven in 1 minuut op – ieder voor zich - wat ons idee is bij de vraag (reflecteren).
- De leercoach nodigt vervolgens iemand uit om te vertellen wat hij of zij heeft opgeschreven en we gaan in dialoog. We maken geen rondje om te horen wat een ieder heeft bedacht.
- De leercoach nodigt tussentijds de groepsleden uit de dialogen samen te vatten.
- We formuleren , persoonlijk of op groepsniveau, een actie waarin interculturele sensitiviteit naar voren komt.



Leeropbrengsten

Dialogisch werken:

- Luisteren naar elkaar;
- Elkaar laten uitpraten;
- Vragen stellen en doorvragen;
- Onderzoek de vraag achter de vraag;
- Niet invullen maar aanvullen waar nodig;
- Vermogen tot reflecteren op persoonlijke referentiekaders, meningen en opvattingen;
- Vermogen tot persoonlijke en groepsgerichte reflectie.

Kennisbronnen

Kennisbron 4 Verschil tussen dialoog en discussie

Kennisbron 5 Dialogisch werken en vragen stellen

Kennisbron 6 Verhalen zijn leidend

Ondersteunend lesmateriaal

Literatuur

Bohm, D. (2004). On Dialogue. Routledge, New York.

Dixon, N.M. (2000). Dialoog op het werk. Een gids voor managers. Nieuwezijds, Amsterdam.

Houtkoop, H., & J. Veenman (2002). Interviewen in de multiculturele samenleving, Koninklijke Van Gorcum: Assen.

Tjin A Djie, K., & I. Zwaan (2007). Beschermjassen, transculturele hulp aan families. Koninklijke Van Gorcum, Assen.

3.2 Reflector

Van ontkenning naar wederzijdse integratie



Instructie

De reflector is een ontwikkelingsinstrument om interculturele competentie in beeld te brengen en nieuwe competentie te verwerven (Van Biene, 2005). Het is een waarderingsinstrument. De reflector maakt je bewust van de houdingsaspecten van jezelf en anderen. Het is vervolgens aan jou en de ander om daar iets mee te doen.

Vul de reflector in en waardeer jouw interculturele sensitiviteit (zie kennisbron 2 Competentie Interculturele Sensitiviteit). Ga na in hoeverre jij tijdens de dialoogsessie gevoelens of gedachten van ontkenning, weerstand of minimalisering hebt ervaren. Vraag je in hoeverre jouw inbreng aan de dialoog teweeg werd gebracht doordat je jouw eigen cultuur als middelpunt voor de werkelijkheid nam. Dat noemen we een ethnocentrische visie (wij doen dat zo....). Ga tevens na welke gevoelens en gedachten die je naar voren bracht gestoeld zijn op aanvaarding, aanpassing en wederzijdse integratie. Deze houdingen gaan uit van een etnorelatieve visie, waarin je jouw eigen cultuur kunt plaatsen binnen andere culturen (als we het zo doen dan....).

De ene houding sluit overigens de andere niet uit. We kunnen ons voorstellen dat onze algemene neiging tot minimalisering in een situatie waar veel druk op staat, kan leiden tot weerstand. Als je een confronterende ervaring hebt gehad met een andere cultuur waardeer je bepaalde houdingsaspecten misschien anders. Wellicht heeft die confronterende ervaring je veel bewuster gemaakt van hoe je over andere mensen denkt. Wanneer je open staat voor nieuwe, positieve ervaringen kun je dit (misschien) omzetten naar aanvaarding en aanpassing (zie kennisbron 3 Leren en werken in een samenkomst van culturen).

Stap 1

We vullen eerst – ieder voor zich - de kolom houdingsaspecten van de reflector in. Je reflecteert op jouw inbreng aan de dialoogsessie. Je gaat op zoek naar jouw houdingen die naar voren kwamen. Ging het om ontkenning, weerstand, minimalisering, aanvaarding, aanpassing en wederzijdse integratie of combinaties van deze houdingen? Suggestie: Je kunt de reflector ook voor elkaar invullen.



Reflector Competentie Interculturele Sensitiviteit

Waardering scores: 1=helemaal niet; 2= in zeer geringe mate; 3=in geringe mate; 4=voldoende; 5=in hoge mate

Houdingsaspecten	Handelingsaspecten				
	helemaal niet > in hoge mate				
	1	2	3	4	5
1 Ontkenning De neiging om culturele verschillen simpel voor te stellen of ze te ontkennen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Weerstand De behoefte culturen onder te verdelen in 'wij' en 'zij', waarbij 'wij' superieur is.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Minimalisering Mijn eigen normen en waarden zijn leidend. Niet open staan voor andere culturen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Aanvaarding Het kunnen waarderen en herkennen van complexe patronen van culturele verschillen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Aanpassing Vanuit het referentiekader van die andere cultuur je eigen gedrag aanpassen en je mentaal verplaatsen in het waarden- en normensysteem van de andere cultuur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Wederzijdse integratie Door je inlevingsvermogen heb je een bicultureel referentiekader ontwikkeld en je bent je bewust van je eigen grenzen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bron: Bennet, 2004; Nunez, et al.,2010; Van Biene, 2005.

Stap 2

Bespreek in duo's de waarderingen (scores).



Stap 3

Geef aan welke houdingsaspecten je gaat ontwikkelen en hoe je dit gaat bereiken (handelingsaspecten). Gebruik steeds een van de onderstaande vragen per houdingsaspect om je waardering te scoren. Of bedenk je eigen perspectief vraag.

Etnocentrisch in persoonlijk en professioneel perspectief:

- Ontkenning: Wat kan ik zelf ondernemen om me meer bewust te worden van cultuurverschillen?
Hoe help ik anderen bij het bewust worden van cultuurverschillen? Wat is hierbij mijn begrippenkader?
- Weerstand: Wat kan ik zelf ondernemen om mijn weerstand te overwinnen?
Hoe help ik anderen bij het ombuigen van negatieve beeldvorming en houding over cultuurverschillen? Wat heb ik de ander te bieden in de weerstandsfase?
- Minimalisering: Welke invloed kan ik aanwenden om door een andere bril te leren kijken? Hoe geef ik de ander inzicht dat de eigen normen en waarden niet universeel zijn?

Etnorelatief is perspectief:

- Aanvaarding: Hoe laat ik aan een ander blijken dat ik culturele verschillen erken en waardeer? Wat is mijn uitleg bij etnorelativisme of cultuurrelativisme?
- Aanpassing: Hoe haal ik nieuwe ideeën naar boven die de ander in zijn kracht zetten wat betreft de eigen cultuur? Welke professionele aanpak is gewenst om de ideeën te ondersteunen?
- Wederzijdse integratie: Hoe laat ik zien dat ik meerdere referentiekaders kan gebruiken? Hoe ondersteun jij de ander bij ontwikkeling van interculturele sensitiviteit?

Stap 4

Kies een van de thema's (scores) en wissel hierover in duo's van gedachten.



Stap 5

Geef aan welke houdingsaspecten je gaat ontwikkelen en hoe je dit gaat bereiken (handelingsaspecten).

Leeropbrengsten

- Inlevingsvermogen: je bent geïnteresseerd en nieuwsgierig naar de belevingswereld van mensen met diverse achtergronden.
- Reflecterend vermogen: je bent je bewust van je eigen culturele referentiekader. Je bent bereid tot reflectie op en relativeren van eigen (culturele) gedragsrepertoire.
- Open houding: je hebt een open houding en je bent je bewust van de impact van interculturele sociale kwesties.
- Zelfvertrouwen en proactiviteit: je bent op je gemak in interactie, ook al weet je niet altijd wat te doen.
- Waardering van diversiteit: je neemt relevante verschillen tussen mensen waar en waardeert deze.
- Kennis: je bent voortdurend op zoek naar nieuwe kennis die wederzijdse integratie ten goede komt.
- De reflector kan onderdeel zijn van je portfolio en functionerings- en coachingsgesprekken.

Kennisbronnen

Kennisbron 2 Competentie Interculturele Sensitiviteit

Kennisbron 3 Leren en werken in een samenkomst van culturen

Ondersteunend lesmateriaal

Literatuur

Loeffen, T, Tigchelaar, H. (2009). Retourtje inzicht. Creatief Met Diversiteit Voor Sociale Professionals. Coutinho, Bussum.

Nunez, C., Nunez, R., Popma, L. (2010). Interculturele communicatie. Van ontkenning tot wederzijdse integratie. Van Gorcum, Assen.

Online materiaal

<http://www.youtube.com/watch?v=c2L5Xza-5CE>

Een filmpje met aandacht voor diversiteit en dialoog, gemaakt door tweedejaars studenten toegepaste psychologie uit Eindhoven.

Suggestie dialoogvragen:

Op welke manier ben je zelf met zulke situaties in aanraking gekomen?

Hoe zou je daar mee om kunnen gaan?

Zie kennisbron 2 Competentie Interculturele Sensitiviteit.

3.3 Leren participeren

De kracht van vertellen



Instructie

In dit lesonderdeel nemen we de eigen kracht van de verhalenvertellers en de professionele ondersteuning die in de verhalen zichtbaar is als startpunt voor het leren begrijpen van Welzijn Nieuwe Stijl (zie kennisbron 7 Bakens Welzijn Nieuwe Stijl). Specifiek richten we ons met behulp van de bakens op de ontwikkeling van de competentie interculturele sensitiviteit. We kunnen gebruikmaken van verschillende typen van participatie (zie kennisbron 8 Welzijn Nieuwe Stijl en participatie).

- Kies een verhaal.
- Verplaats je in de professionals die in die context ondersteuning hebben geboden. Gebruik hierbij het onderstaande model Werken met bakens Welzijn Nieuwe Stijl.
- Zoek naar vormen/mogelijkheden van participatie die kunnen worden aangewend door professionals in een vergelijkbare situatie.
- In welke bakens kun je de aard van deze ondersteuning plaatsen? (zie onderstaand model)
- Welke mogelijkheden kun je naar aanleiding van dit model nog meer ontwikkelen?
- Welke aspecten van interculturele sensitiviteit herken je in die ondersteuning? (zie kennisbron 2 Competentie Interculturele Sensitiviteit)

Werken met bakens Welzijn Nieuwe Stijl	Welke bakens herken je vanuit het professioneel handelingsperspectief in het verhaal? Welke houdingsaspecten vallen op?	Competenties van 'de nieuwe sociale professional'
<p>1. Gericht op de vraag achter de vraag</p> <p><i>Omslag van aanbod- naar vraaggericht werken</i></p>		<p>Stelt de vraag van de burger centraal</p> <p>Vraagt door</p> <p>Analyseert</p>
<p>2. Direct er op af</p> <p><i>Voor hen die de weg naar ondersteuning niet weten te vinden of benutten</i></p>		<p>Is proactief</p> <p>Is betrokken en toegankelijk</p> <p>Is handelingsgericht</p>
<p>3. Gebaseerd op de eigen kracht van de burger</p> <p><i>Als de vraag helder is, is er de vraag: wie doet wat</i></p>		<p>Gaat uit van potenties</p> <p>Laat de regie bij de burger. Persoon maakt zijn eigen plan</p> <p>Ondersteunt bij sociale netwerkontwikkeling</p>
<p>4. Doordachte balans van collectief en individueel</p> <p><i>Ontwikkelen van meer collectieve aanpakken is gewenst</i></p>		<p>Maakt behoeften zichtbaar en collectief</p> <p>Brengt innovaties tot stand</p>
<p>5. Formeel en informeel in optimale verhouding</p> <p><i>Inzet van eigen netwerk Benutten</i></p>		<p>Stimuleert zelforganiserend vermogen van burgers</p> <p>Ondersteunt het informele netwerk</p>
<p>6. Integraal werken</p> <p><i>Werken aan een samenhangende aanpak</i></p>		<p>Werkt samen en stemt af</p> <p>Kijkt over grenzen heen</p>

7.	Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht Toewerken naar resultaten		Maakt realistische en haalbare plannen Geeft inzicht in resultaten Maakt gebruik van effectieve methoden
8.	Gebaseerd op ruimte voor de professional Zelfstandig handelen en een vrije beslisruimte		Professionele ruimte Werkt beroepsbewust en is vakbekwaam Maakt verantwoord keuzes en beslissingen

Bron: Movisie, concept dec. 2011; VWS, Welzijn Nieuwe Stijl, 2011.

Leeropbrengsten

- Inlevingsvermogen: je kunt je verplaatsen in de situatie van andere professionals en de manier waarop zij handelen/hebben gehandeld.
- Reflecterend vermogen: je kunt de verhalen van cliënten en andere professionals toepassen op je eigen professionele handelen.
- Je bent in staat naar aanleiding van deze verhalen nieuwe vormen/mogelijkheden van participatie te ontwikkelen en deze in dialoog met de cliënt/burger over te brengen.
- Waardering van diversiteit: je herkent interculturele verschillen tussen mensen en maakt deze deel van nieuwe vormen/mogelijkheden van participatie.

Kennisbronnen

Kennisbron 2 Competentie Interculturele Sensitiviteit

Kennisbron 7 Bakens Welzijn Nieuwe Stijl

Kennisbron 8 Welzijn Nieuwe Stijl en participatie

Ondersteunend lesmateriaal

Literatuur

Fienieg, B.X., et al (2010). People's main motives for participation in Health Promotion: a qualitative analysis. Posterpresentatie International IUHPE Conference.

Milton, J., Bennett, J.M. (1998). Basic Concepts of Intercultural Communications: Selected Readings. Nicholas Brealey Publishing Ltd

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2011). Welzijn Nieuwe Stijl. Den Haag. <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/wet-maatschappelijke-ondersteuning-wmo/vraag-en-antwoord/wat-is-de-wet-maatschappelijke-ondersteuning-wmo.html>

Nunez, C., Nunez, R., Popma, L. (2010). Interculturele communicatie. Van ontkenning tot wederzijdse integratie. Van Gorcum, Assen.

Online materiaal

<http://www.youtube.com/watch?v=H6ziHQhFmRo>

Licht Kruis, een film gemaakt door Louis de Mast, in het kader van een afstudeerproject van studenten Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de HAN, in samenwerking met mevr. Monsanto-Douglas, SWON het Seniorennetwerk en het Lectoraat Lokale Dienstverlening in Klantperspectief (HAN).

<http://www.movisie.nl/133887/def/>

In de databank van MOVISIE vind je praktijkvoorbeelden op het gebied van maatschappelijke ontwikkeling. Het kan daarbij gaan om projecten, methoden, instrumenten, websites of leermodules.

3.4 Support Circles

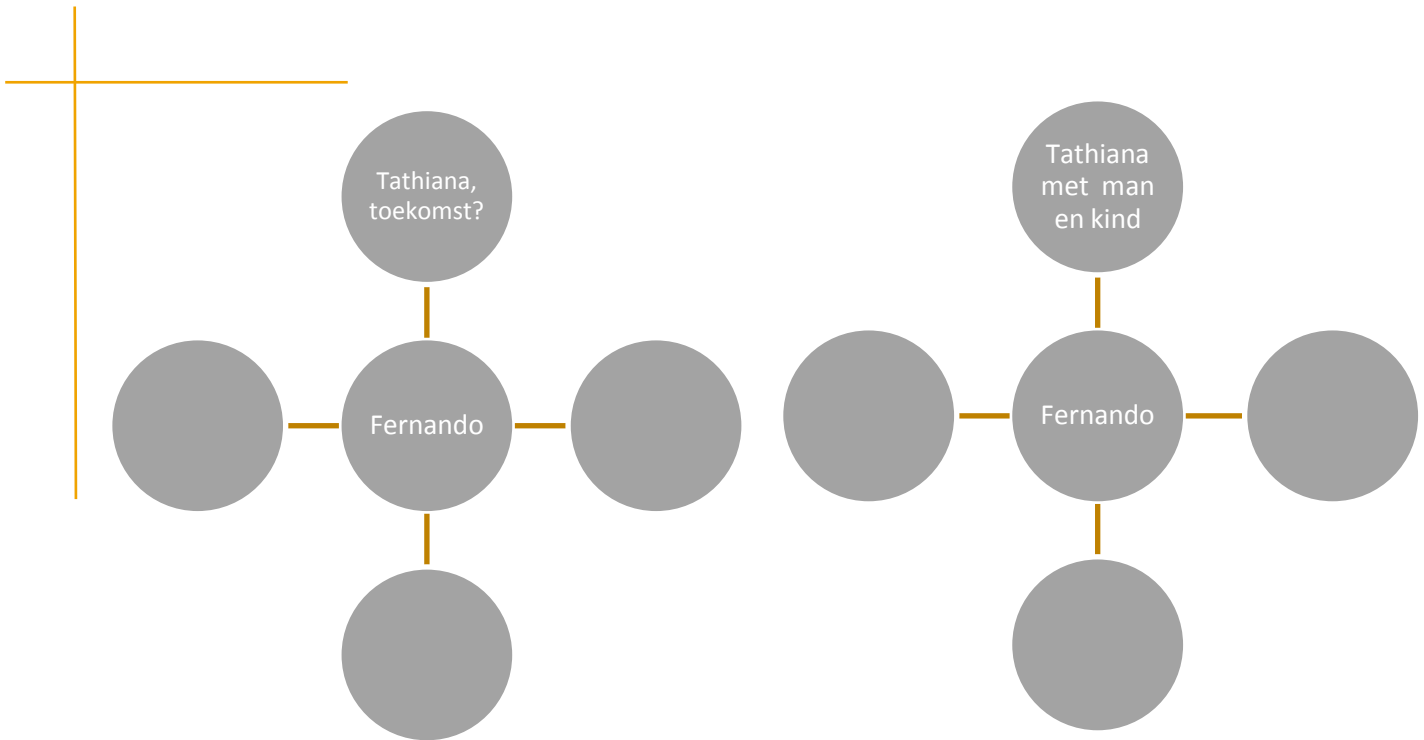
Ervaren van ondersteunende relaties



Instructie








Het doel van de Support Circles is uiting te geven aan ervaringen in het verleden en het heden van verlies tot verrijking en het bespreken van tradities en rituelen. De ondersteuner is alert op grenservaringen en grensuitingen. Het maken van de Support Circles helpt krachtbronnen en hulpbronnen te herinneren en dit heeft op zich al vaak een helend en lerend effect (zie kennisbron 9 Ervaren van steun in netwerken). Support Circles kunnen eenvoudig getekend worden. Je stelt de cliënt in de gelegenheid anderen uit te nodigen bij het gesprek aanwezig te zijn.

We gaan nu voor het eerst met een cliënt werken. Als dit niet mogelijk is, vraag iemand uit je directe omgeving die hier baat bij zou kunnen hebben en/of oefen met een medestudent of collega.



Voorbeeld opzet Support Circles Feedback en Feedforward, bij verhaal Fernando

Om extra nadruk te leggen op de relaties en de mate waarin er sprake was van ondersteunend contact kunnen verschillende pijlen worden gebruikt. Ook kun je onderscheid maken tussen man en vrouw (vierkanten en rondjes). Het gesprek over de sterk ondersteunende relatie (dikke pijl) staat steeds centraal. Als er bijvoorbeeld sprake is van een gespannen relatie of het gaat om iemand die je pas hebt leren kennen levert dit bepaalde gesprekstof op. De ondersteuner is in de gelegenheid door te vragen.

	<i>Man</i>
	<i>Vrouw</i>
	<i>Sterk ondersteunend</i>
	<i>Zwak ondersteunend</i>
	<i>Wederzijds ondersteunend</i>
	<i>Stressvolle relatie</i>
	<i>Neutrale relatie</i>

Soorten steun in de Support Circles

Vragen en doorvragen

Het stellen van vragen en doorvragen kan gaan over verschillende levensdomeinen (zie kennisbron 5 Dialogisch werken en vragen stellen):

- Emotionele ondersteuning: aandacht, liefde, betrokkenheid, medeleven
- Cognitieve ondersteuning: informatie, advies en feedback
- Waardering: waardering en bevestiging
- Normatieve ondersteuning: normen, waarden, gedragsadviezen
- Sociaal contact: informele en formele netwerk, relaties
- Inclusie: het gevoel ergens bij te horen, participeren
- Praktische ondersteuning: administratie, zorg, reparatie
- Materiële ondersteuning: geld, onderdak, goederen

Stap 1

Introductie Support Circles

- Je legt het idee uit: het maken van de Support Circles en wat het voor de cliënt kan opleveren.
- Je legt uit dat er een tekening wordt gemaakt.
- Je vraagt expliciet of de cliënt inzicht wil hebben in de relaties van voor en na de migratie.
- Je geeft aan dat het eigenaarschap van de Support Circles ligt bij de cliënt.

Stap 2

Support Circle Feedback

- Je vraagt de cliënt de relaties in kaart te brengen.
- Je stelt inviterende vragen: uitnodigen verhaal te vertellen van vóór de migratie.
- Je vraagt naar de typen relaties: vriendschappelijk, ondersteunend, gezellig, gespannen, neutraal, voegt niets toe, etc.
- Je bent alert op grenservaringen en grensuitingen: de cliënt bepaalt zelf wat hij of zij wil vertellen.
- Korte nabespreking en open vragen stellen: wat valt u op?

Stap 3

Je stapt over naar de Support Circle Feedforward: het heden en vooruitkijkend

- Je vraagt de cliënt de relaties in het hier en nu in kaart te brengen.
- Je stelt inviterende vragen: uitnodigen verhaal te vertellen van na de migratie.
- Je vraagt naar de typen relaties: ondersteunend, gespannen, neutraal, voegt niets toe, etc.
- Je bent alert op grenservaringen en grensuitingen: de cliënt bepaalt zelf wat hij of zij wil vertellen.
- Korte nabespreking en open vragen stellen: wat valt u op?



Stap 4

Nabespreken beide Support Circles

- Wat valt op als het gaat om het verschil tussen relaties voor en na de migratie?
- Wie hebt u nu het liefst om u heen?
- Waarover bent u tevreden? (zelf-erkenning)
- Wat vraagt extra aandacht?
- Waar zitten de leemten? Of valkuilen? Wat mist u?
- Wat komt nooit meer terug? (realiteitsbesef)
- Wat hebt u nodig?
- Wie kan u daarbij helpen (eigen kracht en inzet sociale netwerk)?

Leeropbrengsten

- Je bent in staat om het Support Circles model toe te passen in praktijksituaties met cliënten met een andere etnische en/of maatschappelijke achtergrond.
- Je bent in staat om samen met betrokkenen een vertrouwensmoment te creëren en een dialoog te voeren waarin het levensverhaal van de cliënt centraal staat (zie kennisbron 5 Dialogisch werken en vragen stellen).
- Je kunt naar aanleiding van de Support Circles doorvragen op een inviterende manier, waarbij je oog hebt voor de vraag achter de vraag (zie kennisbron 7 Bakens Welzijn Nieuwe Stijl).
- Je kunt de cliënt in zijn kracht zetten door het laten ervaren van steunende relaties. Je coacht hem - via de Support Circles - in het formuleren van concrete acties en doelen, waarbij inzet van eigen kracht en sociale netwerk centraal staan (zie kennisbron 7 Bakens Welzijn Nieuwe Stijl en kennisbron 8 Welzijn nieuwe Stijl en participatie).

Kennisbronnen

Kennisbron 5 Dialogisch werken en vragen stellen

Kennisbron 7 Bakens Welzijn Nieuwe Stijl

Kennisbron 8 Welzijn Nieuwe Stijl en participatie

Kennisbron 9 Ervaren van steun in netwerken

Ondersteunend lesmateriaal

Literatuur

Bohlmeijer, E. (2007). De verhalen die wij leven. Boom, Amsterdam.

Nijhof, G. (2000). Levensverhalen. Over de methode van autobiografisch onderzoek in de sociologie. Boom, Amsterdam.

Pinto, D., & A.J. Van Ree (1998). Samen verder - Ontwikkeling van participatiebeleid & achtergrondinformatie over landen en religies. Bohn Stafleu van Loghum, Houten.

Tjin A Dje, K. (2007). Beschermjassen, transculturele hulp aan families. Koninklijke Van Gorcum b.v, Assen.

Online materiaal

<http://www.youtube.com/watch?v=OqeWD37LgMU&feature=related>
Wmo stripcolleges, deel 3 over sociale netwerkstrategieën

<http://www.youtube.com/watch?v=RjPmiG6ljwo&feature=related>
Wmo stripcolleges, deel 5 over GGz en familiebeleid

3.5 TOPOI

Het stellen van uitdagende vragen



Instructie

- Je eigen (professionele) aannames zijn bepalend voor de kwaliteit van een interventie met de cliënt. Deze oefening is bedoeld om los te komen van je eigen referentiekader (hoe jij denkt en handelt) (zie kennisbron 3 Leren en werken in samenkomst van culturen en kennisbron 10 Dialoog volgens TOPOI).
- In kolom 1 van onderstaand model TOPOI en presentie van Interculturele Sensitiviteit stel je je eigen referentiekader ter discussie. Probeer (tijdelijk) je eigen meningen en overtuigingen op te schorten. Luisteren en de ander in de kracht zetten zijn sleutelwoorden.
- In kolom 2 staan voorbeelden van inviterende, dat wil zeggen uitdagende, vragen. Jouw manier van vragen stellen bepaalt of de ander zijn of haar verhaal vertelt (zie kennisbron 5 Dialogisch werken en vragen stellen).
- Het stellen van deze vragen leidt tot gedragscompetenties: door de ander te engageren kun je die in zijn of haar kracht zetten. De ander voelt geen belemmering en geeft 'open' antwoorden en waardeert zichzelf of komt tot zelfinzicht.

TOPOI-model

Je leest – ieder voor zich - de linkerkolom. Wat herken je in de vijf onderdelen bij jezelf?

Een ieder kiest een passende vraag.

Jullie gaan in gesprek over waarom juist deze vraag jou aanspreekt?



TOPOI en Presentie van Interculturele Sensitiviteit

Reflecterend vermogen Wat kun jij je afvragen?	Inviterend vermogen Hoe zet jij de ander in zijn kracht?
TAAL	
Wat is de invloed van mijn woorden op de ander? Welke non-verbale signalen pak ik op en welke zend ik uit?	Vragen en doorvragen: de ander betekenis laten geven over beelden die hij of zij naar voren brengt
Welke van mijn interpretaties hebben invloed op het gedrag van de ander?	Vragen en doorvragen: de ander naar ervaringen vragen (verhaal laten vertellen) en zelf betekenissen laten verhelderen.
ORDENING	
Welk referentiekader ken ik de ander toe?	Creëren van verschil: de ander uitnodigen voor zichzelf te denken; zaken loslaten.
Welke zienswijze staat bij mijzelf centraal?	Creëren van verschil: de ander uitnodigen zijn of haar verhaal te vertellen; de eigen zienswijzen laten verhelderen.
PERSONEN	
Wat gebeurt er met de ander als ik mijn beeld over een interculturele opvatting uitdraag?	Identiteit erkennen: de ander uitnodigen de wijze van interactie en de opstelling bespreekbaar te maken
Welk beeld heb ik van de onderlinge relatie: cliënt- professional?	Identiteit erkennen: de ander uitnodigen aan te geven: 'zo wil ik dat we met elkaar omgaan'



ORGANISATIE

Waaruit blijkt dat mijn werkstijl is gericht op inclusief denken en handelen?

Functioneel handelen:
de ander uitnodigen aan te geven hoe deze denkt en handelt als het gaat om erkende gelijkheid en erkende diversiteit.

Welke invloed heeft mijn interculturele sensitiviteit op mijn organisatie (of sociale omgeving)?

Functioneel handelen:
de ander uitnodigen zijn of haar interculturele sensitiviteit te benutten.

INZET

Waar doe IK mijn best voor?

Motiveren:
de ander uitnodigen te vertellen waar die zijn best voor doet (herkenning).

Waar in voel IK mij erkend?

Motiveren:
de ander uitnodigen te vertellen waar die erkenning in ervaart (erkenning ervaren).

TOPOI-rollenspel

- We gaan een TOPOI-rollenspel spelen.
- Ieder trio bedenkt één casus die te maken heeft met interculturaliteit (5 min.).
- Rolverdeling: cliënt, professional, observator. Rolwisseling na iedere 5 minuten. Een ieder komt aan bod in de rol van professional.
- De observator bekijkt of de professional inviterende vragen stelt over Taal, Ordening, Persoon, Organisatie en Inzet (TOPOI) (zie kennisbron 10 Dialoog volgens TOPOI). En of de cliënt met deze vragen de eigen kracht aanspreekt (zie kennisbron 7 Bakens Welzijn Nieuwe Stijl).
- Korte nabespreking over de kwaliteit van de inviterende vragen. Waaraan zagen jullie dat de cliënt zijn of haar kracht ervaarde? Hoe kun je dit in je eigen praktijk bewerkstelligen?

Leeropbrengsten

- Je communiceert effectiever met studenten, collega's en cliënten door kennis van je eigen referentiekader.
- Je stelt inviterende vragen en zet de cliënt in zijn of haar kracht, door ervaring van erkenning en herkenning.
- Je hanteert de systematiek van essentiële aandachtspunten van Taal, Ordening, Personen, Organisatie en Inzet (TOPOI) ten behoeve van cliënten met een andere etnische en maatschappelijke achtergrond. Je nodigt gesprekspartners uit hun eigen interculturele sensitiviteit te benutten.
- Je bent in staat om het TOPOI-model toe te passen in bredere praktijksituaties (met cliënten, in een teamoverleg en beleidsoverleg, etc.).

Kennisbronnen

Kennisbron 3 Leren en werken in samenkomst van culturen

Kennisbron 5 Dialogisch werken en vragen stellen

Kennisbron 7 Bakens Welzijn Nieuwe Stijl

Kennisbron 10 Dialoog volgens TOPOI

Ondersteunend lesmateriaal

Literatuur

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

Holliday, A., Kullman, J., Hyde, M. (2007). Intercultural Communication: An advanced resource book for students. Routledge, London & New York.

Landis, D., Bennett, J.M., Bennett. (2004). Handbook of Intercultural Training. Sage Publications Ltd.

Milton, J., Bennett, J.M. (1998). Basic Concepts of Intercultural Communication: Selected Readings. Intercultural Press, Yarmouth ME.

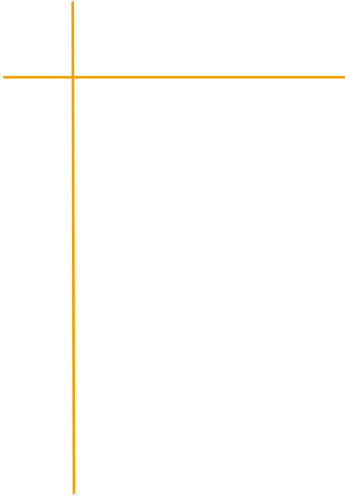
Nunez, C., Nunez, R., Popma, L. (2010). Interculturele communicatie. Van ontkenning tot wederzijdse integratie. Van Gorcum, Assen.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2011). Welzijn Nieuwe Stijl. Den Haag. <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/wet-maatschappelijke-ondersteuning-wmo/vraag-en-antwoord/wat-is-de-wet-maatschappelijke-ondersteuning-wmo.html>

Online materiaal

<http://www.youtube.com/user/shadidwar>

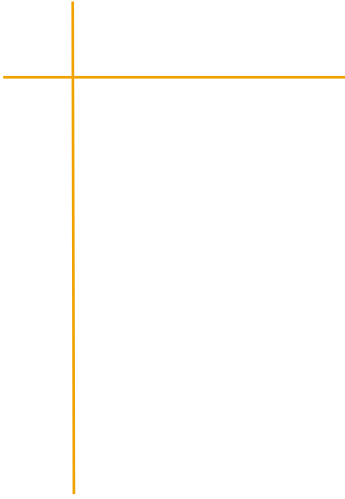
Youtube kanaal over interculturele competenties door Prof. W. Shadid. Shadid is professor in interculturele communicatie aan de Universiteit van Tilburg en auteur van "Grondslagen van interculturele communicatie. Studieveld en werkterrein", Kluwer, Amsterdam 2007. zie ook <http://interculturelecommunicatie.com/>



4

Kennisbronnen





4.1 Leerarrangement

Waar het om gaat bij leerarrangementen

Je hebt als student of professional, naast de aanbevolen leerstof in dit werkboek (Interactieve Werkvorm 1 Dialogsessie en Interactieve Werkvorm 2 Reflector Competentie Interculturele Sensitiviteit) tal van mogelijkheden te kiezen in beeldmateriaal, werkvormen of combinaties hiervan of uit te breiden met literatuur. Ook kun je zelf aanvullende leerstof opzoeken en gebruiken.

Bij het arrangeren van leren, zijn twee handvatten van belang:

- De leeruitkomsten moeten generaliseerbaar zijn (Simons, 2001), niet verbonden aan één enkele context (bijvoorbeeld die, waarin ze zijn aangeleerd), maar toepasbaar in vergelijkbare leer- en werkcontexten (migranten bijeenkomsten, zelforganisaties, cursussen aan en door migranten in de wijk, etc.)
- Brainbased learning gaat uit van het natuurlijke leervermogen van de hersenen (Jensen, 2000). Je ervaart een betekenisvolle uitdaging en leert door middel van reflecteren op eigen leergedrag. Je leert omgaan met leeromgevingen die complex, interactief, rijk en echt zijn. Het leren is uitkomst- en contextgericht.

Variaties in het leerarrangement kunnen worden gemaakt door gebruik te maken van andere werkvormen waarin bijvoorbeeld beeldmateriaal een rol speelt of kunst en cultuur. Studenten en professionals kunnen hun meervoudige intelligentie gebruiken. Er zou bijvoorbeeld een video opname kunnen worden gemaakt, waarin migrantenburgers hun verhaal vertellen (zie bijvoorbeeld online materiaal Licht Kruis).

4.2 Competentie Interculturele Sensitiviteit

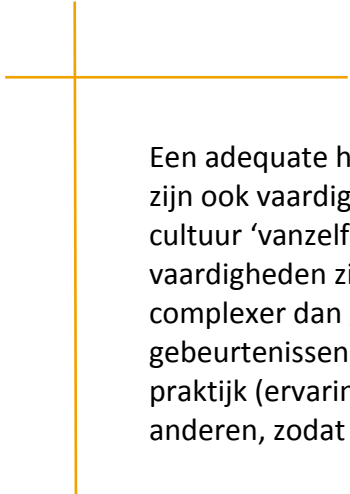
In deze module kun je werken aan het intercultureel sensitief maken van jezelf en anderen die je ontmoet in je dagelijks leven. Het idee is dat je jouw interculturele sensitiviteit inzet en doorgeeft aan anderen. Interculturele sensitiviteit eigen maken lukt niet alleen met het lezen van literatuur over dit thema. In contact met anderen ontstaan - op basis van wederkerigheid - samenwerkingsrelaties waar een ieder zich veilig voelt en gewaardeerd wordt en waarbij ieders talenten en kwaliteiten tot zijn recht komen. Op basis van wederkerig leren kunnen we elkaar vanuit onze verschillende achtergronden beter leren begrijpen.

Interculturele communicatie is onmisbaar voor het ontplooiën van interculturele sensitiviteit. Je bent intercultureel sensitief als je in staat bent om naar een andere cultuur te kijken, niet alleen vanuit je eigen referentiekader, maar ook vanuit het referentiekader van de ander. Een referentiekader is het geheel van gewoonten, regels en normen waarnaar jij je richt. Met een cultureel sensitieve houding kun je je met respect in de ander verplaatsen, niet alleen in gedachten maar ook daadwerkelijk in gedrag.

De competentie interculturele sensitiviteit bestaat uit: een cultureel sensitieve houding, voorwaardelijke kennis en vaardigheden. Een cultureel sensitieve houding houdt de volgende zaken in. Je staat open voor gevoelens en behoeften van anderen. Je realiseert je dat bepaald gedrag bepaalde reacties en gevoelens bij mensen kan oproepen en houdt hier bewust rekening mee. In eerste instantie ben je sterk op het belang van anderen gericht. Je bent proactief, innovatief en straalt vertrouwen uit, je bent in staat anderen openlijk te waarderen en je bent in staat te reflecteren op je eigen gedrag en dat van anderen. Je bent erop gericht op anderen in hun waarde laten. Je toont begrip en respect voor afwijkende visies, omgangsvormen, principes en gewoonten, ook wanneer er sprake is van weerstand. Interculturele sensitiviteit is nodig als het gaat om het ondersteunen bij bijzondere persoonlijke omstandigheden waarin de ander verkeert. Je begrijpt dat iets pijnlijk kan zijn voor een ander en reageert daarop met passend gedrag.

In de Reflector Interculturele Sensitiviteit (zie interactieve werkvorm 2) kun je inzicht verwerven over jouw eigen sensitiviteit. Van belang is dat je anderen in een gesprek de ruimte geeft en mensen uitnodigt tot inbreng (inviterende houding). De dialoog is jouw hefboom om de ander te ondersteunen middels een dialoogsessie, eventueel op basis van het TOPOI-model (zie interactieve werkvorm 1 en 5), waarmee je een inviterende houding kunt toetsen en verwerven.

Interculturele sensitiviteit vraagt ook om voorwaardelijke kennis: kennis van culturen en kennis over culturen. Deze kennis biedt kans om je referentiekader te verbreden. Het gaat om kennis van culturen, dat wil zeggen kennis over bepaalde culturele verhoudingen en gebruiken naar gelang je met bepaalde culturen in aanraking komt. Wat betreft kennis over culturen gaat het over de dimensies waarop culturen verschillen (zie: Hoffman, 2009; Hofstede et al., 2011). Kennis over verschillende cultureel bepaalde communicatiestijlen vraagt eveneens om extra aandacht en verdieping. Het eigen maken van een dynamische opvatting van cultuur in plaats van een essentialistische of statische cultuuropvatting heeft de voorkeur bij de ontwikkeling van interculturele sensitiviteit.



Een adequate houding en kennis levert niet zonder meer adequaat handelen op. Hiervoor zijn ook vaardigheden nodig. Essentieel bij culturele sensitiviteit is dat het in de eigen cultuur 'vanzelfsprekende' vaardigheidsrepertoire wordt uitgebreid. De gebruikelijke vaardigheden zijn immers niet vanzelfsprekend functioneel meer in situaties die complexer dan gebruikelijk blijken (politieke perceptie, belangstelling voor wereld gebeurtenissen). Cruciale vaardigheden kunnen ontwikkeld worden vanuit ervaring in de praktijk (ervaringscompetenties) daarbij is van belang is die ervaringen te delen met anderen, zodat we hiermee ons handelingsrepertoire kunnen verbreden.

In interactieve werkvorm 3, Leren Participeren en in interactieve werkvorm 2 de Reflector Competentie Interculturele Sensitiviteit, kan geoefend worden met het verzamelen van ervaringscompetenties. Welke ervaring doe je op als je werkt vanuit de vraag achter de vraag en erop gericht bent de eigen kracht van de cliënt aan te wenden? Ook interactieve werkvorm 4 Support Circles is ondersteunend bij het aanwenden en inzichtelijk maken van de eigen kracht en het netwerk van de hulpvrager.

4.3 Leren en werken in een samenkomst van culturen

Mensen leren en werken samen. Leren en werken zijn sociale processen, waarvan de resultaten in hoge mate bestaan uit sociaal gedeelde betekenissen. De cultuur in een organisatie of in een buurt heeft een enorme invloed op het leren en handelen van mensen. In een buurt, wijk of organisatie kunnen verschillende (sub)culturen vertegenwoordigd zijn, bijvoorbeeld door het samen werken of samen leven van mensen uit verschillende bevolkingsgroepen. Omdat de resultaten van socialiserende processen in hoge mate vanzelfsprekend en impliciet zijn, ontstaan gemakkelijk misverstanden en botsingen. 'Kenmerkend voor het leren in de botsing van culturen is de confrontatie tussen de eigen vanzelfsprekend geachte opvattingen en handelwijzen, kortom het eigen referentiekader, en de opvattingen en handelwijzen van anderen die deze voor even vanzelfsprekend houden' (Bolhuis, 1995, p.30). In de botsing wordt deze vanzelfsprekendheid aangetast. Dat kan leiden tot uiteenlopende leerreacties, afhankelijk van de machtsverhouding tussen de partijen en van het eigen belang van de betrokkenen.

Er zijn vier leerreacties te onderscheiden.

- Afwenden en afweren is een leerreactie waarbij de nieuwe informatie zoveel mogelijk in een afzonderlijk hokje wordt ondergebracht, met het stempel 'de anderen'. 'Dat kunnen zij wel vinden, maar wij denken er anders over'.
- Het leren hanteren van de inzichten en gewoonten van anderen, omdat men daartoe is gedwongen en/of zelf bepaalde doelen wil bereiken. 'Wie in Rome zaken wil doen, zal dat op zijn Romeins moeten doen'.
- Uit overtuiging overnemen van de inzichten en handelwijzen van anderen, ten koste van eigen eerdere inzichten en handelwijzen. Dit betreft veranderend leren en werken, waarbij oude inzichten en handelwijzen plaatsmaken voor nieuwe.
- Wederzijds leren, waarbij het referentiekader (culturele opvattingen) van beide kanten ter discussie staat en er wordt in de dialoog gestreefd naar een integratie of nieuw gezamenlijk perspectief op de werkelijkheid. Ook hier is sprake van veranderend leren.

Zie ook interactieve werkvorm 2, Reflector Competentie Interculturele Sensitiviteit, met de zes houdingen (ontkennen, weerstand, minimalisering, aanvaarding, aanpassing en wederzijdse integratie).

4.4 Verschil tussen dialoog en discussie

Waarom dient de dialoog?

Een dialoog is volgens Dixon (2000) een gesprek dat uitgaat van wederkerigheid en gezamenlijkheid. Dialoog heeft de potentie verandering te brengen in de betekenis van wat wordt gezegd en gedacht en kan daardoor in de groep, de organisatie en de samenleving een transformatie teweeg brengen. De relatie tussen het individu en het collectief is wederkerig en komt via praten tot stand.

Argyris (1992) definieerde het doel van de dialoog als het ontdekken van de onopzettelijke persoonlijke organisatiefouten die het leren beperken. Mezirow et al. (1990) geeft als doel aan: mensen te verlossen van hun eigen ongetoetste veronderstellingen die hun ontwikkeling beperken. Bohm (1985) stond een gemeenschappelijke betekenis voor ogen, iets wat mensen zijn inziens konden bereiken door af te rekenen met oude 'programma's' en denkwijzen. Freire (1984) ten slotte zag als doel van de dialoog, de wereld te transformeren door haar te doorgronden en te herscheppen. Al deze visies behelzen de intentie het onbewuste naar boven te halen. Deelnemers aan de dialoog worden zich bewust van het paradigma dat zij inbrengen ofwel de sociaal/culturele context waarin zij zijn ingebed.

Deelnemers aan de dialoog worden in de gelegenheid gesteld hun eigen veronderstellingen tegen het licht te houden en er een nieuwe gemeenschappelijke betekenissen mee te construeren die getoetst zijn aan hun redeneringen.

Waardering voor de inhoud van de dialoog

De dialoog is niet nieuw. We kennen allemaal situaties waarin we een fijn gesprek hadden met een bepaalde persoon. Tijdens dit soort gesprekken spant elk van beide personen zich in om het gezichtspunt van de ander te vatten, omdat hij of zij voelt dat de ander er niet zozeer op uit is een oordeel te vellen, maar probeert de wereld te zien door de ogen van de ander. Elk van beide ervaart dat zijn denken serieus wordt gesteund. Mensen waarderen doorgaans de inhoud van de dialoog, omdat zij inzien dat zij erdoor zijn gegroeid en veranderd.

Vershil tussen dialoog en discussie

Dat maakt dat dialoog een waardevolle gespreksmethode is. Dit in tegenstelling tot discussie. Het voeren van een discussie vergt andere vaardigheden en brengt andere emoties teweeg. Aan de hand van de volgende voorbeelden kun je bij jezelf nagaan of je een dialoog of een discussie type bent. Ben je het type van 'ja, het kan wel als...', dan is de dialoog jouw favoriet. Zeg jij vaak 'ja, maar...' of 'het kan niet want...' of 'ik vind dat...' dan ben je een discussie type. In de relatie cliënt – professional komen beide personen het meest tot hun recht in de dialoog.

Dialoog	Discussie
Het kan wel als....	Het kan niet want....
Tweegesprek Onderzoeken van de vraag achter de vraag Vragen en doorvragen Van de ander iets willen weten Aanvullen i.p.v. invullen Nieuwe kennis opdoen De kwaliteit/kennis van je collega wordt zichtbaar	Ja maar Ik vind dat..... Eigen mening opdringen Deponeren van je mening Gelijk willen hebben Vasthouden aan eigen visies (patronen) Bestaande kennis handhaven In de verdediging schieten, er komt geen kennis vrij

Bron: Van Biene (2005), Reader BIAM®

4.5 Dialogisch werken en vragen stellen

Hoe stimuleer je mensen om te vertellen? Allereerst door te starten met een open vraag (SQUIN: the single question aimed at inducing narrative).

Bijvoorbeeld:

Hoe was het om naar hier te verhuizen?

Welke problemen bent u in uw familie tegengekomen?

Hieronder geven we een instructie voor het stellen van open en coachende vragen die uitnodigen tot het vertellen van verhalen volgens de formule van 'Dialogoog en Actie' (Van Biene, 2005). Dit overzicht is goed bruikbaar bij interactieve werkvorm 1 Dialogoogsessie en bij interactieve werkvorm 4 Support Circles.

Open vragen	
Hoe	vraagt naar dingen die zich in de omgeving voordoen, roept ervaring op
TIP!!!!	HOE-vragen zetten antwoorden in een verband. Je kunt actief met de uitkomst aan de gang
Wie	vraagt naar personen
Wat	vraagt naar dingen 'wat bedoel je'
Welke	vraagt naar 'wat voor een'
Waar	vraagt naar plaats
Wanneer	vraagt naar moment, tijd, datum
Waarom	vraagt om te verantwoorden
TIP!!!!	Vermijd WAAROM-vragen, dan volgt meestal DAAROM. Je raakt snel in discussie

Coachende vragen

Actie vragen	<p>Wat ga je doen? Welke obstakels kun je tegen komen? Hoe ga je die aanpakken? Wie moet je informeren voor je actie? Welke ondersteuning heb je nodig? Hoe ga je die mobiliseren? Wanneer ga je die mobiliseren? Wanneer ga je actie ondernemen?</p>
Doel vragen	<p>Wat wil je bereikt hebben aan het eind van dit gesprek? Wat wil je op lange termijn bereiken? Hoe weet je dat je het bereikt hebt? Hoe ga je meten dat je het doel bereikt hebt? Hoe ziet de situatie eruit als je het probleem hebt opgelost? Hoe uitdagend is het doel voor jezelf? Hoe realistisch is je doel? Wanneer wil je het idee gerealiseerd hebben? Of je vraagstuk hebben opgelost?</p>
Realiteits vragen	<p>Wat gebeurt er nu? Wat heb je tot nu toe gedaan? Wat was daarvan het resultaat? Wie zijn er nog meer bij betrokken behalve jij zelf? Wie is verantwoordelijk? Welke dingen kunnen verkeerd gaan? Wat gebeurt er dan met jou? Wat gebeurt er met anderen die direct betrokken zijn? Wat zijn de belangrijkste obstakels onderweg? Waar ben je onzeker over?</p>
Optie vragen	<p>Wat zou je willen? Wat voor mogelijkheden zie je? Wat zijn de voors en tegens daarvan? Wie zou je nog kunnen helpen met opties? Welke sleutelfiguren zijn bepalend voor slagen of falen? Welke alternatieven brengen het eindresultaat het meest dichtbij?</p>

4.6 Verhalen zijn leidend

Levensverhalen in de sociologie

De naturalistische sociologie probeert de sociale werkelijkheid te beschrijven, om deze vervolgens te verklaren. In de constructivistische sociologie wordt de sociale werkelijkheid opgevat als geconstrueerd in praktijken van betekenisgeving. Constructivisten proberen processen en praktijken te beschrijven en te verklaren. Beiden zoeken naar bruikbaarheid van het levensverhaal.

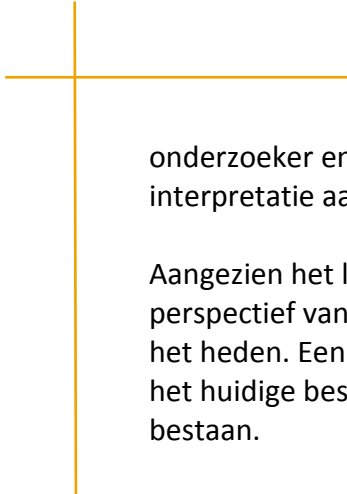
Constructivisten gaan niet uit van een objectieve werkelijkheid, maar zien 'de werkelijkheid' als een sociale constructie, waarbij de interpretatie van mensen centraal staat. Ze vragen zich niet af, hoe steekt de wereld in elkaar, maar hoe denken mensen dat de wereld in elkaar zit?

Taal wordt daarbij gezien als het belangrijkste medium. Taal is echter niet neutraal. Iedere verwoording is een selectie van woorden en daarom altijd een interpretatie. In het taalgebruik wordt de betekenis van woorden niet enkel bepaald door het taalsysteem, maar ook door de woorden die mensen daadwerkelijk gebruiken. Naast grammaticaal taalgebruik is er sociaal taalgebruik. Sociale grammatica is een weergave van culturele praktijken van een bepaalde tijd. Met sociale grammatica wordt in de samenleving geregeld wat als 'normaal' taalgebruik wordt gezien.

Een levensverhaal is een weergave van iemands kijk op het leven, op dat moment. Het draait dus niet zozeer om een 'objectieve' schets van de werkelijkheid, maar om de manier waarop de verteller de gebeurtenissen weergeeft. De verteller vertelt het verhaal in eigen woorden oftewel de narratieve taal. In levensverhalen laten mensen niet alleen zien welke betekenissen zij aan het leven toekennen, maar ook welke verklaringen zij door de tijd heen hebben ontwikkeld voor wat er in hun leven is gebeurd.

Levensverhalen zijn het resultaat van perceptie en interpretaties en van de werking van de representatiesystemen waarmee wij het leven zien. Het levert geen beschrijving op, maar een reactie op een persoonlijk verleden. Een levensverhaal zegt dus vooral iets over de verteller en niet zozeer over een feitelijke weergave van de gebeurtenissen. Levensverhalen kunnen niet dienen om levens werkelijkheidsgetrouw in kaart te brengen, wel om interpretaties achter het levensverhaal inzichtelijk te maken.

In persoonlijke documenten zoals een levensverhaal, kan bemiddeling door instanties of onderzoekers worden teruggedrongen, doordat informanten voor zichzelf spreken. Het levensverhaal wordt daarom door onderzoekers gebruikt wanneer zij zich bijvoorbeeld in een cultuur willen 'inleven'. Desondanks komen levensverhalen niet onbemiddeld tot stand. De taal zelf bemiddelt. De taal waarin mensen vertellen is nooit volledig hun eigen taal. Zij spreken de taal die hen door de samenleving wordt aangereikt. De onderzoeker heeft bovendien een actieve rol als publiek. De verteller van het levensverhaal vertelt het verhaal aan de onderzoeker. De verteller kan het verhaal op de toehoorder afstemmen door bijvoorbeeld een thema te benadrukken en/of te verzwijgen. Er kan ook sprake zijn van samenwerking tussen onderzoeker en verteller. De interpretatie verloopt via de



onderzoeker en is dus niet onbemiddeld, omdat de onderzoeker er ook een eigen interpretatie aan geeft.

Aangezien het levensverhaal autobiografisch is, krijgt men indrukken vanuit het perspectief van de verteller. Er wordt over het verleden gesproken maar in de taal van het heden. Een zelfbeeld is een 'werkelijke' factor in iemands leven en geeft richting aan het huidige bestaan. Door over zichzelf te vertellen, intervenueert men in het toekomstige bestaan.

Bron:

Nijhof (2000), Levensverhalen. Over de methode van autobiografisch onderzoek in de sociologie. Boom, Amsterdam. Samenvatting gemaakt door Karen Lips (2008), docent-onderzoeker HAN.

Zie interactieve werkvorm 4 Support Circles, waarbij het verleden en heden van een hulpvrager in beeld worden gebracht aan de hand van verhalen.

4.7 Bakens Welzijn Nieuwe Stijl

Baken 1: Gericht op de vraag achter de vraag

Welzijnswerk in Nederland probeert al enige tijd een omslag te maken van aanbod- naar vraaggerichtheid. Hoewel het vanzelfsprekend lijkt, blijkt de praktijk nogal weerbarstig. Het vraagt een wezenlijke omslag, zowel bij de vragende als de aanbiedende partij. Vraaggericht werken is niet zonder meer de vraag van de burger als uitgangspunt nemen bij de organisatie van het aanbod. Het is geen kwestie van 'u vraagt en wij draaien'. Dat zou juist leiden tot claimedrag, waarbij de eigen kracht van de burger en diens netwerk onvoldoende worden aangesproken en de achterliggende problemen niet worden aangepakt. Bijna altijd is de vraag van burgers in eerste instantie een vraag naar het bekende aanbod. Maar met een hulp bij het huishouden zijn de eenzaamheidsproblemen niet op te lossen. Het is nodig om breder te kijken naar de mensen die om ondersteuning vragen: breder kijken om problemen bij mensen écht op te lossen.

Baken 2: Gebaseerd op de eigen kracht van de burger

Als de vraag van de burger eenmaal helder is, moet de vraag beantwoord worden wie wat doet. Wat kunnen de burgers zelf, of met hulp uit de directe sociale omgeving doen? Wat kan de rol zijn van de sociale verbanden in de wijk of buurt? Hoe kunnen vrijwilligers worden ingezet? Wat kunnen burens en familieleden betekenen? Met andere woorden: wat doen de professionals en wat doen de burgers? Maar ook, wat kan de professional doen om de zelfredzaamheid van de burger (in en met de eigen omgeving) te versterken. Te snel wordt nu nog voorbij gegaan aan de eigen kracht van de burger, diens netwerk, de straat of wijk. Het uit handen nemen van problemen werkt meestal averechts op het zelfoplossend vermogen.

De 'eigenkracht benadering' of een andere, vergelijkbare methode, vraagt om een cultuuromslag bij de burger en de professional. Die omslag is niet eenvoudig. Burgers hebben geleerd toch vooral tijdig een beroep op de overheid of de hulpverlenende instanties te doen. Maar nog ingewikkelder ligt de cultuuromslag bij de hulpverlener. Het is toch immers zijn of haar vak de problemen van anderen op te lossen en om die 'kwetsbare mensen' te ondersteunen.

Baken 3: Direct er op af

Er zijn mensen die ondersteuning claimen en er zijn mensen die zorg mijden. Het gaat bij de zogenoemde zorgmijders om mensen die niet om ondersteuning durven of willen vragen, terwijl ze al langer vereenzamen, zich verwaarlozen, met onoplosbare schulden kampen, of verslavingsgedrag vertonen.

Deze burgers weten de weg niet te vinden naar ondersteuning. Ze zijn op basis van eerdere ervaringen teleurgesteld in de hulpverlening, of vastgelopen in de bureaucratie. Deze mensen worden niet bereikt door ze op te roepen om op kantoor te verschijnen ten einde daar een goed gesprek te voeren. Daar moet de professional op af, en het liefst zo snel mogelijk, om erger te voorkomen. Dat gebeurt te vaak nog niet, omdat andere – legitieme - uitgangspunten een direct ingrijpen in de weg staan, of lijken te staan. Het gaat dan om privacy, zelfbeschikking en eigen verantwoordelijkheid.

Baken 4: Formeel en informeel in optimale verhouding

Het kenmerk van de Wmo is dat de participatie wordt bevorderd niet alleen door een beroep te doen op de eigen mogelijkheden van de burger of de inzet van professionals, maar ook op de inzet van sociale netwerken, vrijwilligersinitiatieven en wijkverbanden. In Welzijn Nieuwe Stijl wordt gezocht naar de optimale verhouding tussen wat burgers (onderling) zelf kunnen en wat professionals moeten. Ook dit baken betekent voor burgers, professionals en gemeenten een forse verandering van houding en aanpak, die breekt met de traditie van recht, of vanzelfsprekend een beroep kunnen doen op professionele ondersteuning.

Het past bij Welzijn Nieuwe Stijl dat de professional zich terughoudend opstelt. Zijn of haar kracht ligt er juist in om samen met burgers te bezien op welke wijze de burgers zelf de problemen of klachten kunnen oplossen. Het probleemoplossend vermogen, zowel van individuen als groepen moet geactiveerd worden. Het voorkomt daarnaast structurele afhankelijkheid van de professional. Eenzaamheid kan mogelijk beter bestreden worden door het herstellen van sociale netwerken.

Baken 5: Doordachte balans van collectief en individueel

De verzorgingsstaat is doorgeschoten met individuele oplossingen voor problemen van burgers. Mensen zijn daaraan gewend geraakt. De financiering ervan komt echter steeds meer onder druk te staan en de negatieve gevolgen van de individualisering van de samenleving worden steeds meer zichtbaar. Ook daarom is het ontwikkelen van meer collectieve aanpakken onvermijdelijk. De sector die hier vanouds de meeste ervaring mee heeft is de welzijnssector. Collectieve aanpakken zijn niet alleen goedkoper, maar bieden ook vaak een betere oplossing. De buurtmaaltijd is niet zelden effectiever (want biedt bijvoorbeeld mogelijkheden tot contact) dan de individuele bezorging aan huis. Ook voor dit baken geldt dat het er niet om gaat dat professionals te allen tijde automatisch voor collectieve oplossingen kiezen. Het gaat om het vinden van de juiste balans tegen de achtergrond van het probleem dat moet worden aangepakt.

Baken 6: Integraal werken

De vraag centraal stellen vraagt om een integrale en samenhangende aanpak van professionals. De burgers die bij bijvoorbeeld het Wmo-loket, of het maatschappelijk werk aankloppen, hebben meestal problemen die niet door één instelling of één voorziening kunnen worden opgelost. Het gaat vaak om meerdere problemen tegelijk. Problemen die met elkaar samenhangen en dus ook in samenhang moeten worden aangepakt. Als een burger geen werk en daardoor te weinig geld heeft, in een slecht huis woont en spanningen in het gezin heeft, wordt dat ervaren als een ongedeelde vraagstuk. Dienst- en hulpverleners komen niet ver als ze opereren alsof ze op een eiland zitten. Goed met elkaar samenwerken is belangrijk. Nadrukkelijk is hier de invulling van de rol van de gemeente aan de orde. Het is de gemeente als opdrachtgever én regisseur die bij uitstek geschikt is om partijen bij elkaar te brengen. Op cliëntniveau moeten de aanbieders van ondersteuning zelf de verantwoordelijkheid voor ketenregie oppakken.

Baken 7: Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht

Welzijn Nieuwe Stijl is niet vrijblijvend. Waar organisaties ondersteuning bieden aan burgers, worden concrete afspraken gemaakt over de vraag op welke ondersteuning van professionals en vrijwilligers men kan rekenen, wat daarbij de eigen inzet is (met en in de eigen omgeving) en naar welke resultaten wordt toegewerkt.

De doelen in een ondersteuningstraject moeten voor de burger duidelijk, concreet en haalbaar zijn en zij moeten niet alleen perspectief bieden op de langere termijn, maar zich ook richten op praktische, snelle resultaten. Dat wil zeggen dat doelen voor de cliënten in concrete, meetbare termen moeten worden geformuleerd. Er moet sprake zijn van een gezonde mix van korte en lange termijn doelen.

Baken 8: Gebaseerd op ruimte voor de professional

Centraal thema in Welzijn Nieuwe Stijl is de relatie tussen de burger en zijn netwerk enerzijds en de welzijnsprofessional anderzijds. Niet alleen de regels van de organisatie of de wensen van de gemeente zijn bepalend, maar ook de professionele bagage van de beroepskracht. Deze moet voldoende aan bod kunnen komen. Daarvoor heeft de professional de ruimte nodig om zelfstandig te handelen op basis van een ruime vrije beslissingsruimte.

Professionals Welzijn Nieuwe Stijl moeten midden in de samenleving staan. Tegelijkertijd moeten zij ook adequaat kunnen communiceren met collega's van de eigen organisatie, met cliënten en hun naaste omgeving, vrijwilligers en met de partners in de keten. Ook wordt van hen verwacht dat ze ondernemend zijn, outreachend werken, in ketens kunnen samenwerken en hier soms de regie in nemen. Samenwerking tussen informele zorg en professionele dienstverlening vraagt om fine-tuning wie wat precies doet. Kortom, je weet wanneer je op je handen moet zitten en wanneer de handen uit de mouwen moeten. Deze professionals moeten dan wel ruimte krijgen om zelf te beslissen hoe zij die kennis en ervaring inzetten. Ruimte voor de professional kan alleen bestaan wanneer er vooraf goede afspraken zijn gemaakt over de te behalen resultaten en daarover achteraf verantwoording wordt afgelegd.

Bron:

Welzijn Nieuwe Stijl, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/wet-maatschappelijke-ondersteuning-wmo/vraag-en-antwoord/wat-is-de-wet-maatschappelijke-ondersteuning-wmo.html>, geraadpleegd op 25 juni 2012.

4.8 Welzijn Nieuwe Stijl en Participatie

Participeren van meedenken tot meedoen (NIGZ, 2011)

- Meedoen: de verteller neemt deel aan activiteit(en) of interventie(s).
- Meewerken: de verteller werkt daadwerkelijk mee aan interventie(s) waarbij diens persoonlijk welzijn/herstel aan de orde is.
- Meedenken: de verteller is betrokken als adviseur bij de voorbereiding en uitvoering van een activiteit (of van beleid).
- Meebeslissen: de verteller is betrokken bij de keuze van de opzet van een activiteit (of aanpak, beleid): wat, wanneer en hoe het gedaan wordt.

Motiverende participatie met aandacht voor persoonlijke motieven (Fienieg, et al, 2010):

- Doelgerichte actie: het behalen van concrete resultaten in het nastreven van maatschappelijke doelen.
- Zelfontplooiing: het werken aan de eigen ontwikkeling of (sociaal-economische) vooruitgang.
- Voorbeeldstatus: het vervullen van een voorbeeldrol voor anderen en hierin erkend worden.
- Dienstbaarheid en reciprociteit (gelijke behandeling over en weer): een steentje bij kunnen dragen en/of kunnen ingaan op een persoonlijk verzoek om hulp van een bekende of ten dienste van een project of maatschappelijk doel.

Welke vorm of welk niveau van participatie het meest van toepassing is hangt onder meer af van de situatie van de verteller (zie de verhalen) en het perspectief dat hij of zij schetst.

Hoofddoelstellingen Welzijn Nieuwe Stijl

Om zicht te krijgen op de visie van Welzijn Nieuwe Stijl brengen we drie hoofddoelstellingen in beeld (VWS, 2011):

- Gemeenschappelijk: gemeenten hebben een visie op de Wmo. Deze visie is vertaald in doelen en een maatschappelijke agenda. Deze agenda komt tot stand in dialoog met burgers en instellingen.
- Professioneler/effectiever: Gemeenten en aanbieders van welzijn hebben een aanbod dat is afgestemd op de vraag van de burger. Sturen op maatschappelijke effecten staat voorop.
- Efficiënter (op macro niveau): Waar mogelijk uitgaan van collectieve arrangementen, vroegtijdig en preventief ingrijpen en de eigen kracht van de burger eerst aanwenden.



Naleven uitgangspunten Welzijn Nieuwe Stijl

Het is voor migranten die tijdelijk of voor hen die voorgoed in Nederland wonen van belang om de uitgangspunten van Welzijn Nieuwe Stijl na te kunnen leven. In de ideale situatie gaat het om het ondersteunen bij: aanwenden van de eigen kracht van de migrant; actieve participatie; en in dialoog gaan over cultuurverschillen (vanuit de zes houdingsaspecten) (zie kennisbron 2 Competentie Interculturele Sensitiviteit).

De vraag is of de praktijk (het leven van de migrant) en de theorie (van Welzijn Nieuwe Stijl) elkaar kunnen versterken. We zijn ons ervan bewust dat veel verhalen uitkomsten zijn van onrechtmatige bejegening in het land van herkomst, dominante regelgeving, politiek gevoelige zaken en persoonlijk (on)vermogen om zaken voor elkaar te krijgen. Dit te weten maakt het de moeite waard te onderzoeken of we in de verhalen – gezien vanuit de professionele ondersteuning – aspecten van de bakens kunnen herleiden. Wellicht krijgen we inzicht of Welzijn Nieuwe Stijl de situatie van een migrant kan versterken, of we ontdekken leemtes (gaps) die om andersoortige interventies vragen dan de 8 bakens.

4.9 Ervaren van steun in netwerken

Met de Support Circles brengen we de belangrijke sociale contacten van de migrant in kaart van vóór de migratie en na de migratie. De Support Circles houden rekening met verschillende leefgebieden. Het is als het ware een röntgenfoto van de twee netwerken (vóór en na de migratie). Het maken van Support Circles is een eenvoudige techniek die verhelderend werkt voor de migrant en ondersteuner. Tijdens het maken van de Support Circles kan op ongedwongen wijze bij zowel de migrant als de professional interculturele sensitiviteit een plek krijgen.

Voor de ondersteuner geldt dat deze een vertrouwensmoment creëert, proactief de dialoog voert, een moment neemt om verhalen te delen (narratieven) en de belangrijke zaken laat optekenen op een vel papier.

Het gaat in de Support Circles om familierelaties en om relaties met niet-familieleden waarmee de migrant een belangrijke persoonlijke verbinding heeft (gehad) zoals vrienden en oude kennissen en collega's. Ook meer 'zakelijke en formele' contacten worden opgenomen zoals collega's, belangenbehartigers, de arts, de rechter, de advocaat of de activiteitenbegeleider in het asielzoekerscentrum. De Support Circles laten in één oogopslag het verschil zien van vóór de migratie en na de migratie.

Interculturele competenties

Er worden tijdens het maken van de Support Circles op natuurlijke wijze een aantal interculturele competenties besproken die in de ontmoeting en communicatie met 'de ander' belangrijk zijn. Als professional kun je je eigen ervaring inzetten. In het gesprek vraag jij je af of het typisch westers is om waarde te hechten aan autonomie of participatie (Welzijn Nieuwe Stijl)? Hoe zullen migranten met een andere achtergrond het vinden om iets bij te dragen in de buurt vanuit het idee 'voor wat, hoort wat'? Welke betekenis geven zij aan een aanraking? Zullen ze dat wel kenbaar maken? En zo ja, hoe dan?

4.10 Dialoog volgens TOPOI

TOPOI staat voor Taal, Ordening, Personen, Organisatie en Inzet. Het TOPOI-model, zoals ontwikkeld door Hoffman (2009) is een systematiek van essentiële aandachtspunten en handvatten om in dialoog met mensen met een andere etnische en maatschappelijke achtergrond, culturele verschillen en misverstanden op te sporen en aan te pakken. Het TOPOI-model gaat uit van de basishouding presentie. Deze houding sluit nauw aan bij Welzijn Nieuwe Stijl: er zijn voor de ander en de ander in zijn of haar kracht houden.

Vier van de vijf gebieden van TOPOI zijn ontleend aan de axioma's (vooronderstellingen) van Watzlawick (1970), die een grammatica ontwikkelde om effectief te kunnen communiceren.

- 1) Het eerste gebied Taal omvat de verbale en non-verbale taal van de deelnemers aan het gesprek.
- 2) Het gebied Ordening draait om de zienswijze van de deelnemers op de kwesties die spelen in hun gesprek.
- 3) Het gebied Personen verwijst naar de personen die deelnemen aan het gesprek en naar hun onderlinge relatie. Het gebied Personen is het betrekkingaspect in de communicatie: wie zijn de gespreksdeelnemers voor elkaar, welke beelden hebben ze van elkaar en hoe ervaren ze hun onderlinge relatie.
- 4) Het gebied Organisatie betreft de maatschappelijke en professionele omgeving waarbinnen de communicatie plaatsvindt.
- 5) Het gebied Inzet omvat de onderliggende motieven, behoeften, verlangens en drijfveren van de gespreksdeelnemers.

De vijf gebieden van het TOPOI-model zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. In de praktijk van de alledaagse communicatie zul je al de vijf gebieden tegelijkertijd tegenkomen.

Het TOPOI-model omvat een analyse- en een interventiekader. In het analysekader zijn een aantal vragen opgenomen waarmee je mogelijke verschillen en misverstanden op elk TOPOI-gebied kunt opsporen: 'Wat kun je je afvragen?'. In het interventiekader gaat het om interventies: 'wat kun je doen?'. We hebben een selectie gemaakt op basis van vragen en interventies die vooral gaan over interculturele sensitiviteit, het inleven.



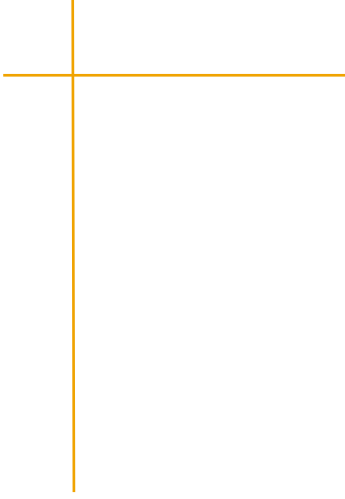
TOPOI-model en competentie interculturele sensitiviteit.

De vijf gebieden van TOPOI zijn een operationalisering en concretisering van het containerbegrip 'cultuur'. Anders gezegd het abstracte begrip 'cultuur' wordt inzichtelijk door te kijken naar de wijzen waarop Taal, Ordening, Personen, Organisatie en Inzet zich manifesteren in de communicatie. De vijf TOPOI-gebieden zijn een concretisering van culturele kenmerken en culturele verschillen zoals deze zich in de gespreksvoering voordoen. Om die reden past het werken met het TOPOI-model goed bij het ervaren en ontwikkelen van interculturele competentie.

De culturele kenmerken zijn gekoppeld aan vijf belangrijke gebieden van communicatie (de TOPOI-gebieden) en niet aan bepaalde etnische groepen of clusters van etnische groepen. Het reduceert mensen niet tot drager van een cultuur, maar ziet de mens als unieke persoonlijkheid. We hebben het TOPOI-model bewerkt naar een actieve werkvorm die uitnodigt tot het uitbreiden van je referentiekader vanuit een systeemtheoretische visie op interculturele communicatie.

5

Literatuur



Argyris, C. (1992). *Leren in en door organisaties*. Schiedam: Scriptum Books.

Bennett, M. J. (1993). Towards a Developmental Model of Intercultural Sensitivity in R. Michael Paige (ed.) *Education for the Intercultural Experience*. Yarmouth, ME: Intercultural Press.

Bennet, M.J., & J. M. Bennett (1998). *Basic Concepts of Intercultural Communication: Selected Readings*. Intercultural Press, Yarmouth ME.

Bennett, J.M., & J.M. Bennett (2000). Cultural Marginality: Identity Issues in Intercultural Training, in R. Michael Paige (ed.) *Education for the Intercultural Experience*. Yarmouth, ME: Intercultural Press.

Biene van, M. (2005). *Wederkerig leren. Onderzoek naar georganiseerde leerondersteuning voor mensen met een verstandelijke beperking en de professionals*. Eburon, Delft.

Bohlmeijer, E. (2007). *De verhalen die wij leven*. Boom, Amsterdam

Bohm, D. (1985). *Unfolding Meaning*. Colo Foundation House, Loveland.

Bohm, D. (2004). *On Dialogue*. Routledge, New York.

Bolhuis, S. (1995). *Leren en veranderen bij volwassenen. Een nieuwe benadering*. Coutinho, Bussum.

De Jong, J.D. (2007). *Kapot moeilijk. Een etnografisch onderzoek naar opvallend delinquent groepsgedrag van 'Marokkaanse' jongens*. Amsterdam: Aksant.

De Veld, A., Brouwer, R., Kuipers, M., Pelleboer-Mooij, K., & E. Smit (2011). *Dienstenmatrix op basis van Wmo Nieuwe Stijl. Ongepubliceerd onderzoeksrapport, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen: Nijmegen*.


Dixon, N. (2000). *Dialogo op het werk. Een gids voor managers*. Nieuwezijds, Amsterdam.

Fienieg, B.X., et. al. (2010). *People's main motives for participation in Health Promotion: a qualitative analysis*. Posterpresentatie International IUHPE Conference.

Freire, P. (1984). *Pedagogy of the Oppressed*. New York: Continuum.

Houtkoop, H., & J. Veenman (2002). *Interviewen in de multiculturele samenleving*, Koninklijke Van Gorcum: Assen.

Haterd, van de J., Poll, A., Felten, H., Vos R., & H. Bellaart (2010). *Naar interculturele competentieprofielen in het preventieve ontwikkelingsgericht jeugdbeleid*. ZonMw programma Diversiteit in Jeugdbeleid, programmaliijn Versterking Intercultureel Vakmanschap. Utrecht.



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

Hofstede, G., Hofstede, G.J., & M. Minkov (2011). *Allemaal andersdenkend. Omgaan met cultuurverschillen*. Contact B.V. Uitgeverij, Amsterdam.

Holliday, A., Kullman, J., & M. Hyde (2007). *Intercultural Communication: An advanced resource book for students*. Routledge, London & New York.

Holstein, J.A., & J.F. Gubrium (2000). *The self we live by. Narrative identity in a postmodern world*. Oxford University Press.

Jensen, E. (2000). Brain-Based Learning—A Reality Check. *Educational Leadership April*, Vol.57, No.7, Pgs. 76-79, ASCD. Alexandria, VA.

Landis, D., Bennett, J.M., & M.J. Bennett (2004). *Handbook of Intercultural Training*. Sage Publications Ltd.

Lenkhoff, M., Van Biene, M., & C. Van Aalsvoort (2011). In gesprek met... Onderzoek naar de behoeften rond wonen, zorg en welzijn van oudere migranten in Nijmegen. Ongepubliceerd onderzoeksrapport, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen: Nijmegen.

Liefhebber, S., & C. Van Dam (2011). Eerste concept 'De nieuwe sociale professional'. *Op weg naar nieuwe competenties*. Movisie.

Loeffen, T., & H. Tigchelaar (2009). *Retourtje inzicht. Creatief Met Diversiteit Voor Sociale Professionals*. Couthinho, Bussum.

Mezirow, J. et.al. (1990). *Fostering critical reflection in adulthood. A Guide to Transformative and Emancipatory Learning*. San Fransisco/Oxford: Jossey-Bass Inc.


Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2011). *Welzijn Nieuwe Stijl*. Den Haag. www.rijksoverheid.nl

Nijhof, G., (2000). *Levensverhalen. Over de methode van autobiografisch onderzoek in de sociologie*. Boom, Amsterdam.

NOOM, Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten. Redactie Y. Heygele, (2009). Bagaimana – hoe gaat het? Een verkenning van kwetsbaarheid bij oudere migranten. *Uitgave van project Krachtig Cliëntenperspectief in het Nationaal Ouderen Programma*. Utrecht <http://www.netwerknoom.nl/media/bagaimanahoegaathet.pdf>

Nunez, C., Nunez, R., & L. Popma (2010). *Interculturele communicatie. Van ontkenning tot wederzijdse integratie*. Van Gorcum, Assen.

Pinto, D., & A.J. Van Ree (1998). *Samen verder - Ontwikkeling van participatiebeleid & achtergrondinformatie over landen en religies*. Bohn Stafleu van Loghum, Houten.



Pelt van, K., Singels, L., & K. Van der Laar (2011). *Handreiking Participatie Allochtonen in Gezondheidsbevordering*. Gezondheidsinstituut NIGZ, Woerden. <http://www.nigz-toolkits.nl>

Simons, P.R.J. (2001). Werken aan communities of learning en community of practice. *Opleiding en ontwikkeling*. 14, 7-10.

Thé, A. (2010). Cultuurverschillen. In A. Thé, *In de wachtkamer van de dood. Leven en sterven in een verkleurende samenleving*. (pp. 66-68). Thoeris: Amsterdam.

Tjin A Dje, K. & I. Zwaan (2007) . *Beschermjassen, transculturele hulp aan families*. Koninklijke Van Gorcum, Assen.

Watzlawick, P., Helmick Beavin, J., & D.D. Jackson (1970). *De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie*. Deventer: van Loghem Slaterus.

Wilken, J.P., & T. Dankers. (2012). Supportgericht werken in de Wmo. Utrecht: Wmo Werkplaatsen.

