



Een handige gereedschapskist

Het boek *Diversiteitscompetentie* van Edwin Hoffman en Arjan Verdoorn is een handige, grote gereedschapskist om verwarringen tussen mensen met een verschillende culturele en/of etnische achtergrond te analyseren, te begrijpen en zo mogelijk weg te nemen.

Diversiteitscompetentie

Edwin Hoffman en Arjan Verdoorn
2018, Uitgeverij Coutinho
376 pagina's
€ 34,95



Het biedt een goed overzicht van de vele aspecten van interculturele communicatie aan de hand van de dagelijkse praktijk, verschillende theoretische kaders en wetenschappelijk onderzoek. Een enorme rijkdom aan soms zeer humoristische voorbeelden verduidelijkt de behandelde stof. Het is bedoeld voor een brede doelgroep van, onder andere, medewerkers in de geestelijke gezondheidszorg met Nederlandse of migratieachtergrond die te maken krijgen met cliënten die andere culturele of etnische achtergronden, opleidingen en klassenverschillen hebben dan zij zelf.

Ook opleiders en studenten horen tot hun doelgroep en dat maakt deze publicatie relevant voor behandelaars, supervisors, leertherapeuten en opleiders. De eerste drie hoofdstukken zijn inleidend en algemeen van aard. De auteurs geven definities van cultuur, gaan in op het verschil tussen interculturele competentie en diversiteitscompetentie en bespreken de doorwerking van macht en ethiek in de interculturele communicatie. Hoofdstuk 4 en de volgende bespreken de kern van het boek, het TOPOI-model. Elk hoofdstuk sluit af met verwerkingsopdrachten. In de slot-hoofdstukken worden voorbeelden van interventies en toepassingen gegeven. Er is een website met verdere informatie en verwerkingsopdrachten.

Kernbegrippen

‘Interculturele interactie wordt regelmatig bemoeilijkt door gevoelens van verwarring, de ander gedraagt zich vreemd’ (p. 21). Het normaliseren van deze vreemdheid is lastig door de complexiteit van culturen. Bovendien is interactie niet waardenvrij tussen vaak ongelijkwaardige deelnemers, bijvoorbeeld in behandelingen en opleidingen. In deze situaties worden relevante andere factoren zoals actuele omstandigheden, maatschappelijke positie en persoonlijke eigenschappen gemakkelijk over het hoofd gezien door culturalisatie. Dit is de neiging om verschillen tussen mensen te verklaren vanuit hun etnische of nationale culturen of religie en leidt gemakkelijk tot wederzijds onbegrip. En dan nog, mensen zijn altijd lid van verschillende groepen met verschillende culturen, en culturen veranderen expliciet en impliciet. Gesprekspartners tonen

bepaalde culturele aspecten in de ene situatie makkelijker dan in een andere. Gezien deze grote complexiteit en de vele verschillen die onder andere cultureel zijn bepaald, spreken de auteurs dan ook liever van diversiteitscompetentie dan van interculturele competentie.

Diversiteitscompetentie start met het bewust kunnen en durven ervaren van vreemdheid. Deze ervaring treedt op ‘wanneer iemand uit een andere groep zich gedraagt of reageert op een manier die op de een of andere manier onbekend, vreemd of onverwacht is’ (p. 57). Vreemdheid komt dus voort uit onbekendheid, kan worden beleefd als dreiging en vijandigheid door leden van de andere groep, met de bijbehorende defensieve reacties.

Normaliseren is niet ‘doen of alles normaal is, maar het creëren van een situatie waarin deze verschillen veilig kunnen worden onderzocht, onderhandeld en verkend’ (p. 69) zodat een constructieve voortgang mogelijk wordt. Gespreksdeelnemers hoeven zich niet noodzakelijkerwijs aan elkaar aan te passen. Basisvoorwaarde voor een goede interactie is een open, verkennende houding, waardoor uitwisseling kan plaatsvinden en overeenkomsten en verschillen constructief kunnen worden ingezet.

Interculturele competentie omvat kennis, attitudes en vaardigheden, die in de literatuur meestal in algemene termen worden beschreven. Bij het verwerven of vergroten van interculturele trainingen volstaat men vaak met algemene aanwijzingen voor competentievergroting (Soto e.a., 2018). Het TOPOI-model biedt vele ingangen die diversiteitscompetentie verder concretiseren en helpen ontwikkelen.

TOPOI

TOPOI (enkelvoud topos, Grieks voor plaats) is een acroniem van de begrippen Taal, Ordening, Personen, Organisatie, en Inzet. Dit zijn de vijf onderling verbonden gebieden waarop zich interculturele spraakverwarringen kunnen voordoen. Ze zijn oriëntatiepunten voor reflectie over deze strubbelingen. Ze vormen een 'kader dat je helpt te reflecteren tijdens of na een moeizaam gesprek (p. 137) waardoor je niet gaat culturaliseren en jezelf of de ander geen verwijten maakt' (p. 138).

De basisredenering is als volgt. Interculturele communicatie is interpersoonlijke communicatie; niet culturen maar mensen ontmoeten elkaar. Communicatie tussen twee mensen is een uniek proces tussen twee personen. Dat is het niveau van de persoonlijke uniciteit. Mensen zijn altijd een deel van sociale groepen. Op dit maatschappelijk groepsniveau is er sprake van sociale meervoudige identiteit. Ten slotte functioneren alle mensen op een derde niveau, algemeen gedeelde menselijke eigenschappen en waarden die ze in de twee hogere niveaus concretiseren.

Basis van intermenselijke communicatie-analyse is het schema van Watzlawick (1974). In het klassieke model omvat intermenselijke communicatie inhoud en betrekking. De auteurs voegen daar nog een derde element aan toe: sociale representaties. 'Sociale representaties zijn een systeem van denken, sociale praktijken en communicatie dat een bepaalde groep kenmerkt. (Ze vormen) een wereldbeeld van aannames over wat waar en onwaar is, wat goed en slecht is, wat juist en fout is en wat normaal en abnormaal is' (p. 130). Ze komen tot stand

in gemeenschappen in een sociale dialoog: 'de publieke opinievorming' (p.130) en zijn 'niet individueel aanwijsbaar' (p. 130). Ze worden vooral onbewust ontwikkeld en worden manifest wanneer mensen met tegen-gestelde representaties elkaar ontmoeten. Ze zijn niet statisch, de geschiedenis van de groep bepaalt in hoge mate welke sociale representaties belangrijk worden gemaakt voor deze groep. Naast positieve beelden over de eigen groep en anderen bevatten sociale representaties ook negatieve generalisaties, stereotypen en vooroordelen over andere groepen. En ten slotte, sommige representaties van een bepaalde groep kunnen overheersend zijn doordat deze groep meer macht heeft.

Circulaire analyse

De vijf gebieden komen tot uiting in circulaire processen. Circulaire analyse van deze processen kan helpen communicatiestoornissen te verminderen. De auteurs doen dit per gebied aan de hand van drie vragen: wat is mijn aandeel; wat is het aandeel van de ander; wat is de invloed vanuit de sociale contexten dat wij zo doen?

Het hoofdstuk 'Taal' begint met een bespreking van contextuele *cues* en het onderscheid tussen communicatie met hoge en lage context. Hoge contextcommunicatie is impliciet en onuitgesproken. Taal met een lage context is rechttoe rechtaan, belangrijk is wat er gezegd wordt. Interetnische communicatie is vooral hoge contextcommunicatie. Veel hangt af van andere signalen, kennis en waarnemingen van de gesprekspartners.

In korte paragrafen worden onder andere moedertaal, internationaal Engels, uit-

spraak en accent, en vertalen behandeld. Onder samenwerking in een gesprek worden beurt nemen, aandacht geven, aanspreekwijzen, vriendelijkheid en e-mailcommunicatie behandeld. Bij de paragrafen over non-verbale taal worden gezichtsuitdrukkingen, aanraken, taboegebaren, oogcontact en lachen besproken. Ook komen niet zo voor de hand liggende onderwerpen als ruimte, stilte, reuk en kleding aan de orde. Ten slotte krijgt de invloed van de sociale context (common sense) op de sprekers en het gesprokene aandacht.

Gespreksfragmenten en anekdotes verduidelijken hoe soms kleine verschillen tussen mensen kortsluitingen veroorzaken

'Ordering' omvat inhoud, ziens- en denkwijze en gaat over de inhoud van communicatie met als hoofdlijn: de zogenoemde westerse denkwijzen en zingeving zijn net zo waardevol als alle andere. Wereldbeschouwingen en logica zijn hulpmiddelen voor mensen om hun leven te ordenen en zin te geven. De auteurs behandelen een veelheid van onderwerpen, variërend van interpunctie tot collectieve wereldbeschouwingen, cognitie en logica. Oosters en westers denken worden vergeleken, evenals inductief en deductief denken. Gespreksfragmenten en anekdotes verduidelijken hoe soms kleine verschillen tussen mensen bij deze grote systemen intermenselijke kortsluitingen veroorzaken. Het hoofdstuk 'Persoon' behandelt het

betrekkingsniveau van onderlinge relaties, de identiteit van de gesprekspartners. Persoonlijke aspecten zijn van wezenlijk belang. Bij verstoringen van de communicatie voelen gesprekspartners zich snel en persoonlijk aangesproken. Iedereen geeft altijd gelijktijdig inhoud- en relatieboodschappen (recursiviteit). Het verkeerd begrijpen van elkaar kan heel ingrijpend zijn op dit persoonlijk gebied omdat mensen zich achtergesteld voelen en respectloos bejegend. Behandeld worden naast recursiviteit, gender, hiërarchische en egalitaire omgang, meervoudige identiteit, normen, samenhang tussen sociale representatie en interpersoonlijke zienswijzen. Het hoofdstuk 'Organisatie' gaat over de organisatorische en maatschappelijke context. Culturele verschillen manifesteren zich in maatschappelijke organisaties op macro-, meso- en microniveau, die elkaar onderling beïnvloeden. Op macroniveau wordt de grote, vanzelfsprekende invloed behandeld van internet en sociale media bij het voorbereiden van uitwisselingen, stereotypen verminderen en het leren van een nieuwe taal. Ook de invloed van wet- en regelgeving, machtsverhoudingen, politieke, sociaal economische en geografische context wordt verhelderd met sprekende voorbeelden. Op mesoniveau staan de auteurs uitvoerig stil bij leiderschapsstijlen. Ze citeren de leiderschapsstijlen uit het GLOBE-onderzoek (House e.a., 2004) en zoeken verbanden tussen deze leiderschapsstijlen en voorkeur hiervoor in sommige landen. Niet het land is doorslaggevend voor een bepaalde voorkeur, maar het type organisatie. Ook diversiteitsmanagement en het ontwikkelen van een goede samenwerkingscultuur

worden besproken. Op microniveau worden aansprekende voorbeelden gegeven van de hobbels die voorkomen bij overlegsituaties, besluitvorming en vergadering. Het volgende hoofdstuk 'Inzet' analyseert de complexe relaties tussen bedoelingen van de gesprekspartners en hun effect op de interacties. 'Inzet omvat onderliggende motieven, beweegredenen, behoeften, emoties, overtuigingen en waarden, de onzichtbare kant van communicatie die zichtbaar wordt in gedrag' (p. 289). Recursief tonen gesprekspartners tegelijkertijd hun inzet. Of je ertoe doet, kun je alleen via anderen gewaarworden. Bedoelingen hebben ongewild positieve en negatieve effecten met grote consequenties op persoonlijk niveau met erkenning en miskenning als gevolg. Dit hoofdstuk biedt algemeen menselijke kaders om anderen beter te begrijpen. De auteurs gaan uit van de hypothese van het beste: achter elk gedrag zit een positieve intentie. Maar dat is vaak moeilijk te begrijpen, zeker bij negatieve reacties op goede intenties. Ze bespreken de kracht van cultuur bij de algemeen menselijke ontwikkeling van emoties. Om dit krachtenveld goed te begrijpen is oog voor de sociale context noodzakelijk.

Evaluatie

Al enige decennia werk ik internationaal met verschillende doelgroepen in wederopbouwregio's als opleider en trainer (Haans, 2007, 2010, 2018). Ik richt me hierbij vooral op supervisie en 'community interventies' in gemeenschappen waar oorlog en geweld veel van de lokale infrastructuur en sociaal kapitaal hebben

vernield. Zo'n twintig jaar geleden stond kennis over interculturaliteit nog in de kinderschoenen. Met veel vallen en opstaan slaagden de cursisten en ik er toch steeds weer in om de soms lastige communicatie vlot te trekken. Wanneer ik relevante literatuur bestudeerde, vielen me steeds twee dingen op. Intercultureel werken werd nogal eens versmald tot interculturele communicatie. Als die verbeterd werd, zou alles wel beter gaan. Bovendien was veel van deze literatuur erg dwingend over wat te doen en te laten. Hierbij moesten vooral westerse hulpverleners en gespreksdeelnemers het ontgelden. Nogal wat communicatievoorschriften waren beladen met westers schuldgevoel over kolonialisme en uitbuiting.

Zelf was ik vooral gericht op het gebruik van sterkte en kracht in de lokale gemeenschappen. Gelukkig kwam daar wel meer aandacht voor in de literatuur, maar het bleef een randgebied. Dit boek helpt me heel veel bij het begrijpen en aanpakken van strubbelingen in de dagelijkse diversiteitspraktijk. Niet alleen in internationale, maar ook in de Nederlandse context. Het overstijgt het microniveau van intermenselijke relaties door de voortdurende aandacht voor de maatschappelijke context en basisbehoeften van alle mensen. Ik hoop dat andere intercultureel werkenden uit meerderheids- en minderheidsculturen dit boek ook vruchtbaar kunnen gebruiken.

*Ton Haans is opleider
en supervisor.*

Literatuur

Haans, T., Lansen, J. & Brummelhuis, H. ten (2007). Clinical supervision and culture: a challenge in the treatment of persons traumatized by persecution and violence. In J. Wilson & B. Drozdek, *Voices of trauma across cultures: Treatment of posttraumatic states in global perspective* (p. 339-365). New York: Springer.

Haans, A., Lansen, J., Balke, N. & Pross, C. (2010). Supervision in unterschiedlichen Kulturen. In H. Machtleidt & A. Heinz (Eds.), *Praxis der interkulturellen Psychiatrie und Psychotherapie* (p. 427-433). München: Elsevier.

Haans, A. & Balke, N. (2018) Trauma-informed intercultural group supervision, *The Clinical Supervisor*, 37(1), p. 158-181, DOI: 10.1080/07325223.2017.1399495_

House, R.J., Hanges, P.J., Mansour, J., Dorfman, P.J. & Gupta, V. (Eds.) (2004). *Culture, leadership, and organizations: The GLOBE study of 62 societies*. Thousand Oakes/Londen/New Dehli: Sage.

Soto, A., Smith, T.B., Griner, D., Domenech Rodríguez, M. & Bernal, G. (2018). Cultural adaptations and therapist multicultural competence: Two meta-analytic reviews. *Journal of Clinical Psychology*, 74(11), p. 1907-1923, <https://doi.org/10.1002/jclp.22679>.

Watzlawick, P., Helmick Beavin, J. & Jackson, D. (1974). *De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie*. Deventer: Van Loghum Slaterus.
