

VERBINDEN VANUIT DIVERSITEIT

KRACHTGERICHT SOCIAAL WERK IN EEN CONTEXT
VAN ARMOEDE EN CULTURELE DIVERSITEIT

Bea Van Robaeys met medewerking
van Lieve Geerts & Sultan Balli

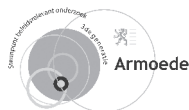
VERBINDEN VANUIT DIVERSITEIT

Krachtgericht sociaal werk in een
context van armoede en culturele diversiteit

Expertisecentrum Krachtgericht Sociaal Werk
Karel de Grote-Hogeschool Antwerpen



Karel de Grote-
Hogeschool
start met voorsprong



 LANNOO
CAMPUS

Bind-Kracht cahier nr. 2

Het initiatief voor deze reeks ligt bij Bind-Kracht, Karel de Grote Hogeschool, onder coördinatie van Kristel Driessens.

Eerder verschenen in deze reeks:

1. Depauw, Jan & Driessens, Kristel m.m.v. Wim De Clerck (2014), Bind-Kracht in OCMW's. Een kader voor organisatorisch empowerment.

D/2014/45/420 - ISBN 978 94 014 2014 3 - NUR 752 /763

Vormgeving cover: Stéphane de Schrevel

Vormgeving binnenwerk: Fulya Toper

© Bea Van Robaey & Uitgeverij Lannoo nv, Tiel, 2014.

Uitgeverij LannooCampus maakt deel uit van Lannoo Uitgeverij, de boeken- en multimediodivisie van Uitgeverij Lannoo nv.

Alle rechten voorbehouden.

Niets van deze uitgave mag verveelvoudigd worden en/of openbaar gemaakt, door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Uitgeverij LannooCampus

Erasme Ruelensvest 179 bus 101

3001 Leuven

België

www.lannoocampus.be

Inhoudstafel

1. Inleiding	7
Het verhaal van Leyla	12
Het verhaal van Ahmed	14
2. De leefwereld van mensen met een andere herkomst die in armoede leven	17
De leefwereld van mensen met migratie-ervaring	19
<i>Migratiepijn</i>	19
<i>Stressvolle aanpassingsprocessen</i>	20
Het verhaal van Leyla	22
De leefwereld van mensen met een andere herkomst in armoede	23
<i>Onduidelijkheid en wantrouwen: geen toegang</i>	23
Het verhaal van Bouchra	24
Het verhaal van Veronica	24
<i>Discriminatie als bijkomend uitsluitingsmechanisme</i>	25
Het verhaal van Ahmed	26
3. Diversiteit zien	29
Kijken naar verschil	32
<i>Structureel kijken naar verschil</i>	32
Mensen naar waarde schatten	35
<i>Cultureel kijken naar verschil</i>	35
Het verhaal van Leyla	39
Kijken naar gelijkenissen, dynamiek en individuele verschillen	43
Spelende kinderen op straat	45
Meervoudig kijken naar complexe thema's	46
Het belang van reflexiviteit	48
Het verhaal van Leyla	51

4. Omgaan met diversiteit	53
Samenwerking en dialoog als uitgangspunt	54
Draagdoek of/en babybedje?	56
Basishouding	58
<i>Handelingsvrees achterlaten</i>	58
<i>Open en respectvolle houding</i>	60
<i>Nieuwsgierig zijn en bevragen</i>	63
Het verhaal van Azizi	65
<i>Empathisch zijn</i>	66
Krachtgericht kijken	67
Communicatieve vaardigheden	70
<i>Taaldiversiteit is een feit</i>	70
<i>Een pragmatische benadering van taaldiversiteit</i>	71
Kritisch zijn voor de samenleving	75
Het verhaal van Leyla	79
Het verhaal van Ahmed	81
5. Besluit	83
6. Hoe het cahier tot stand kwam	87
7. Referentielijst	90

1

Inleiding

De Belgische samenleving is in toenemende mate divers. Sociaal werkers krijgen te maken met heel verschillende vragen en problemen van mensen, met diverse behoeften en gedrag van cliënten. Ze ervaren dat mensen soms verschillend kijken naar problemen of de dingen anders verwoorden. Dit maakt het werk van een sociale professional complexer.

Sociaal werkers ervaren die snel toegenomen diversiteit vaak in de ontmoeting met mensen van een andere herkomst. Ook zij vinden steeds vaker de weg naar de hulp- en dienstverlening en dat brengt verschillende vragen met zich mee. De omgang met cliënten die als cultureel anders beschouwd worden, kan voor een sociaal werker moeilijk zijn. Niet alleen het taalverschil maar ook het verschil in normen en gedragingen wordt dan als een hindernis ervaren. In de zoektocht naar manieren om ook deze cliënten goed te helpen, is een extra complicerende factor dat veel mensen met een migratieachtergrond in armoede leven: bij hen is het armoederisico groter dan bij mensen van Belgische afkomst (Van Robaey & Driessens, 2011). Armoede is een taai probleem met veel dimensies en het raakt mensen op meerdere levensdomeinen. Het is dan ook een hele uitdaging om deze preciaire groepen in hun diversiteit te ondersteunen in de zoektocht naar een beter leven.

Sluit onze professionele kennis over wat sociaal werk in een context van armoede effectief maakt voldoende aan bij de realiteit van cliënten met een migratieachtergrond?

Sociaal werk heeft als opdracht om te werken aan de welzijnsverhoging van individuele cliënten en aan veranderingen in de samenleving. De toegenomen diversiteit in herkomst onder cliënten in armoede vraagt om

bewust onze professionele aanpak en opgebouwde ervaringen tegen het licht te houden. Sluit onze professionele kennis over wat sociaal werk in een context van armoede effectief maakt voldoende aan bij de realiteit van cliënten met een migratieachtergrond? Sluit onze aanpak aan bij hun opvattingen, ervaringen en mogelijkheden? Sluit ons professioneel

referentiekader nog voldoende aan bij de veranderingen en bewegingen in het cliëntenbestand en in de samenleving?

Kunnen we ons innerlijk afstemmen (onze visie en onbewust bekwaam handelen) op de nieuwe uiterlijke realiteit van cliëntengroepen in deze veranderende samenleving? Hoe kunnen we onze kennis over wat werkzaam is bewaren en toch ook openstaan voor nieuwe denk- en handelwijzen? Een ding is alvast zeker: het vraagt van ons allen veel flexibiliteit. We moeten meer dan ooit vaste patronen verlaten, nieuwe elementen voor effectief handelen leren zien en erin slagen om deze elementen in telkens nieuwe, specifieke praktijkcontexten te integreren.

In dit cahier presenteren we de resultaten van onze zoektocht naar wat goed sociaal werk in de hedendaagse context van armoede en diversiteit kan zijn. Goede zorg is in dit vraagstuk een kernbegrip. Het is 'hulp- en dienstverlening die door een ontvanger van die zorg of dienstverlening ervaren wordt als weldadig en helpend' (Wilkens, 2012: 139). Welke elementen dragen bij tot een effectieve sociaalwerkpraktijk? We legden ons oor te luisteren bij cliënten van een andere herkomst en bij professionals die ervaring opbouwden in het werken met cliënten met verschillende culturele achtergronden die geconfronteerd worden met een sterke sociaal-economische uitsluiting.

Via focusgroepen met cliënten en ervaren hulpverleners en via interviews met sociaal werkers over de dagelijkse praktijk, kregen we een zicht op wat in die praktijk belangrijk blijkt te zijn. We lieten ons ook inspireren door auteurs die de voorbije jaren een bijdrage leverden aan de zoektocht naar bruikbare kennis over hoe we het beste kunnen omgaan met diversiteit in de samenleving en in het sociaal werk in het bijzonder.

In het domein van het sociaal werk zijn er twee toonaangevende benaderingen met duidelijke visieverschillen in hoe we in het sociaal werk met diversiteit moeten omgaan. De eerste benadering, de kritische benadering, wil sociaal werkers vooral laten zien op welke manier

verschillen tot sociale opdelingen leiden. De opdelingen waarmee we naar de wereld kijken (mannen/vrouwen; hetero/holebi; jong/oud etc.) begeleiden processen van verdrukking. Zo leidt het verschil dat gemaakt wordt tussen autochtone en allochtone burgers tot allerlei vormen van uitsluiting en discriminatie. Het doel van kritische sociaalwerkpraktijken is sociale verhoudingen in de samenleving veranderen en gelijke kansen realiseren voor minderheidsgroepen (Thompson, 2012; Dalrymple & Burke, 1995; Dominelli, 2002). De tweede benadering, de cultureel-sensitieve benadering, stelt dat sociaal werkers meer vertrouwd moeten raken met culturele verschillen, om zo effectiever om te gaan met het cultureel diverse cliënteel. Sociaal werkers hebben dan aandacht voor het leefwereldperspectief van cliënten: voor hun specifieke opvattingen, ervaringen en mogelijkheden. (Devore & Schlesinger, 1999)

Uit de praktijkverhalen van sociaal werkers bleek dat beide benaderingen belangrijke inzichten en handvatten aanreiken om mee aan de slag te gaan. We presenteren dit verhaal over de zoektocht naar wat effectief handelen is in een context van armoede en culturele diversiteit dan ook binnen een kader dat elementen uit beide benaderingen combineert.

Sociaal werk dat mensen echt vooruithelpt, houdt rekening met de leefwereld van de cliënten. We introduceren daarom bij de start twee verhalen van mensen met een migratieachtergrond en armoede-ervaring. Elk verhaal is uniek en op geen enkele manier als representatief bedoeld. De verhalen tonen hoe structurele en culturele elementen in het leven van mensen een rol spelen. Doorheen het cahier zullen we voortbouwen op deze verhalen, en ze verbinden met de theorie en met de praktijk van het sociaal werk. Na de kennismaking met onze denkbeeldige cliënten, staan we stil bij belangrijke elementen in de leefwereld van personen met migratie- en/of armoede-ervaring. Vervolgens verkennen we op een meer theoretisch niveau wat diversiteit is en wat de effecten zijn van de manier waarop wij naar gelijkenissen en verschillen kijken en ermee omgaan. In het laatste deel onderzoeken we

dan hoe je als sociale professional het beste kunt omgaan met mensen met diverse culturele achtergronden. Als uitgangspunt benoemen we samenwerking en dialoog. We benadrukken het belang van de basis-houding en van krachtgericht kijken. Ten slotte gaan we dieper in op de noodzaak om kritisch te kijken naar de samenleving.

Wie hier een cahier verwacht dat een aparte methodiek beschrijft voor werken met anders-culturele groepen, moet die verwachting nu al bijstellen. Divers-sensitief handelen is een onderdeel van professioneel handelen. Er bestaat op de korrel genomen zelfs geen divers-sensitief sociaal werk. Er bestaat alleen verantwoord sociaal werk in een omgeving waarin diversiteit kenmerkend is. Omdat de intense omgang met een steeds veranderende diversiteit nog nieuw is en een uitdaging voor het sociaal werk vormt, is een bewuste focus en leerproces aangewezen. Divers-sensitief handelen is een transitie-term die ons toelaat om bewust onbekwaam te zijn, om van daaruit ons handelen langzaam maar zeker richting onbewust bekwaam handelen te laten evolueren.

Er bestaat op de korrel genomen zelfs geen divers-sensitief sociaal werk. Er bestaat alleen verantwoord sociaal werk in een omgeving waarin diversiteit kenmerkend is.

We hopen dat het uitgewerkte kader de lezer kan aanzetten tot reflecties over de eigen divers-sensitieve aanpak en die van zijn of haar organisatie, en dat het helpt om te herkennen wat hij of zij al wist en te benoemen waarover hij of zij wilt bijleren.

Het verhaal van Leyla

Leyla is zeventien jaar en komt uit een gezin dat bestaat uit een vader, een moeder en zes kinderen. De vader van Leyla is op vierjarige leeftijd uit Turkije naar België gekomen en spreekt goed Nederlands. De moeder is naar België gekomen toen ze vijftien jaar was, nadat ze in het huwelijk trad met de vader. Zij spreekt geen Nederlands. De familie van de vader woont in België, de moeder heeft niemand. Voor haar is Leyla een belangrijke vertrouwensfiguur. Leyla is de tolk van het gezin. De vader van Leyla ontvangt een leefloon. De twee oudere broers hebben de school verlaten zonder diploma en zoeken werk. De jongere kinderen gaan nog naar school.

Leyla is een Turks meisje dat twee leefwerelden combineert. Thuis is ze de voorbeeldige dochter: rein, kuis, gehoorzaam en voorkomend. Op school is ze een voorbeeldige leerling. Ze is assertief, slim en neemt haar studies ernstig. Zonder veel moeite schakelt Leyla van thuis naar school en van school naar huis.

Op het eerste gezicht lijkt het of ze verschillende rollen speelt, maar Leyla integreert eigenlijk beide. Ze is kuis en rein en gehoorzaam, een voorbeeldige dochter die de eer en de status van haar vader niet in gevaar brengt, maar ze is ook assertief, sociaal en van de wereld. Ze is loyaal aan beide werelden.

Dat verandert wanneer Leyla verliefd wordt op een Marokkaanse jongen. De relatie met haar vriend wordt een derde, angstvallig geheim gehouden leven. Het is een soort vluchtheuvel. Daar hoeft ze met niemand rekening te houden. Het is een leven van vrijheid en fantasieën, van ambities, dromen en experimenten. Een kus, hand in hand lopen, op vertrouwde wijze gesprekken voeren: ze kan zich blootgeven en laten zien wie en wat ze is: tegenstrijdig, grillig, onvoorspelbaar en wispelturig, maar ook vol ambitie, dromend en fantaserend.

Om haar vrije leven te bewaken, verzint Leyla smoezen. Ze leert liegen en bedriegen. Hoe ervaren ze daarin ook wordt, ze loopt wel voortdurend op haar tenen. Ze is achterdochtig en wantrouwend. Leyla vertelt thuis niets meer en ook niet op school. Ze wordt stil en zwijgzaam en vervreemdt van haar ouders en van zichzelf. Schuldgevoelens stapelen zich op en de eenzaamheid thuis en op school wordt steeds groter. Er zijn momenten dat ze haar somberheid niet meer kan onderdrukken, dat ze te moe is van het spitsroeden lopen; op die momenten wordt ze ziek en krijgt ze buik- en maagklachten.

Ondanks haar voorzichtigheid wordt ze toch gezien met haar vriend. Leyla wordt zowel door haar vader als door haar broers geslagen. Haar vader maakt haar bovendien duidelijk dat ze vanaf nu nergens meer heen mag zonder begeleiding. Haar moeder, een vrome moslima, begrijpt de plotselinge veranderingen in het gedrag van Leyla niet en vermoedt dat er zwarte magie in het spel is. Toen Leyla op een dag thuiskwam, leek het huis wel een moskee. Haar moeder had besloten dat ze voortaan continu met het geloof geconfronteerd moest worden. Het was gedaan met het vrije leventje, want het was fout gelopen met haar. Religie speelt nu een belangrijke rol, maar het wordt vooral gebruikt om Leyla een schuldgevoel aan te praten, haar het gevoel te geven dat ze slecht is, iemand die volledig ingaat tegen haar cultuur, haar geloof en – het ergste – haar ouders.

Naarmate de zomervakantie dichterbij komt, wordt Leyla steeds banger. Ze weet dat haar ouders trouwplannen voor haar hebben met haar neef in Turkije. Leyla weet niet wat ze moet doen en via de school komt ze terecht bij het Ondersteuningscentrum Jeugdzorg Antwerpen. De hulpverleners staan voor de opdracht om een manier te vinden om met de dreiging van uithuwelijking onder dwang om te gaan.

Lees verder in dit cahier hoe je dit verhaal kunt analyseren en welke aanpak mogelijk is.

Het verhaal van Ahmed

Ahmed werd geboren in Abu Dhabi maar groeide op in Jordanië. Daar ontmoette hij zijn vrouw Farida toen ze een meisje van veertien was. Hij was 27. De familie van Farida verzette zich sterk tegen de relatie. Ahmed en Farida vluchtten naar België, na bedreigingen door haar familie. Ze leefden verschillende jaren zonder papieren, maar hebben nu de Belgische nationaliteit.

Ahmed en Farida hebben twee kinderen en er is een derde kindje op komst. Twee jaar geleden werd de oudste dochter, Nala, ernstig ziek door het streptokokkenvirus. Haar beide benen moesten worden geamputeerd. Het hele leven van het gezin en dat van Ahmed in het bijzonder draait nu rond de zorg voor Nala.

De woonsituatie van Ahmed en zijn gezin is problematisch. Ze wonen in een groot, oud appartementsblok waar de lift regelmatig stuk is. Ahmed draagt dan eerst zijn zesjarig dochtertje naar de vijftiende verdieping en daarna de rolstoel. De deuren in het appartement zijn heel smal en de badkamer en het toilet zijn niet aangepast aan een kind met een handicap. Het appartement is erg slecht geïsoleerd. Het gezin heeft hoge energiekosten die het niet meer kan betalen.

Ahmed is gefrustreerd omdat hij nog altijd geen sociale woning toegewezen heeft gekregen en omdat financiële ondersteuning vanuit het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap op zich laat wachten. Hij voelt zich onrechtvaardig behandeld want niet geholpen, terwijl zijn dochtertje zo zwaar gehandicapt is. Andere mensen krijgen wel een sociale woning toegewezen. Eén keer was de oplossing erg dichtbij: in de zomer van 2013 kwam er een brief van een socialewoningmaatschappij dat hij bovenaan op de wachtlijst stond en zich voor een bepaalde datum kon aandienen om het

vrijgekomen huis te bezichtigen. Op dat moment was Ahmed met zijn gezin voor de eerste keer in vele jaren naar Jordanië gereisd om zijn familie te bezoeken en de kinderen aan hen voor te stellen. Een vriend die voor Ahmed de post beheerde, was naar de woningmaatschappij gegaan om de situatie uit te leggen. Het mocht niet baten. 'Als Ahmed op reis is, vindt hij dit niet belangrijk genoeg', was de reactie op het kantoor van de socialehuisvestingsmaatschappij.