

Interculturele Competenties: Een vak apart

W. Shadid

Leiden, mei 2010

Inleiding

Vooraf in multiculturele samenlevingen wordt de laatste tijd veel nadruk gelegd op interculturele competenties. Door technologische ontwikkelingen, globalisering en migratie is de noodzaak van interculturele competenties nu sterker dan ooit tevoren. Etnische en sociaaleconomische diversiteit van ondermeer gemeente ambtenaren, politiefunctionarissen, leerkrachten en hulpverleners in de zorg, en die van hun cliënten is hierdoor sterk toegenomen.

Over de juiste handelwijze in de hulpverlening zitten ze vaak met handen in het haar. Ook de ontevredenheid van cliënten is in deze sectoren goed merkbaar. Kortom, enerzijds hulpverleners en functionarissen die van mening zijn dat de betreffende cliënten zich niet houden aan afspraken en niet weten hoe het in hun instellingen aan toe gaat, en anderzijds cliënten die vinden dat ze niet op de juiste manier worden geholpen en dat er geen rekening wordt gehouden met hun wensen. Verwijten over en weer, zonder noemenswaardige vooruitgang.

Om dat soort problemen in deze sectoren van hulpverlening het hoofd te kunnen bieden schieten zogenaamde 'consultancy bureaus' voor interculturele expertise als paddenstoelen uit de grond. Hun bedoeling is om hulpverleners te trainen goed om te gaan met allochtone cliënten.

Misvattingen

Echter, de sterke nadruk op interculturele competenties en de toename van trainingsbureaus ter zake gaan helaas vaak gepaard met misverstanden over interculturele competenties.

Deze competenties zouden:

- alleen noodzakelijk voor autochtonen,
- alleen inzetbaar zijn in interetnische situaties,
- hoofdzakelijk bestaan uit kennis van andere culturen,
- alleen onontbeerlijk zijn in werksituaties.

Echter, interculturele competenties:

- zijn noodzakelijk voor zowel autochtonen als allochtonen,
- hebben betrekking op zowel culturele als sociaal economische groepsverschillen,
- vereisen een bepaalde houding, motivatie en specifieke vaardigheden, en
- zijn nuttig in werksituaties en vormen een onderdeel van een levenshouding.

Het is dus niet juist om te stellen dat dergelijke competenties alleen noodzakelijk zijn voor autochtone hulpverleners die hulp verlenen aan allochtonen. Etnische en sociaal economische diversiteit van het dienst- en hulpverleningsapparaat neemt namelijk steeds toe en er bestaat niet iets wat 'allochtone cultuur' heet. Dit brengt met zich mee dat ook hulpverleners van allochtone achtergrond interculturele competenties zouden moeten leren om professionele hulp te kunnen bieden aan cliënten uit verschillende sociaal economische en culturele achtergronden van autochtone en allochtone komaf.

Daarnaast hebben allochtone groepen niet één cultuur, maar juist vele diverse culturen, en dat is het geval zelfs binnen een en dezelfde etnische groep. Sterker nog, Nederlanders van bijvoorbeeld Marokkaanse achtergrond, en vooral de jongeren onder hen, hebben cultureel gezien meer gemeen met

vele autochtone en andere allochtone jongeren dan met eerste generatie migranten uit bijvoorbeeld Turkije en Indonesië. In het eerste geval zijn ze overwegend in Nederland gesocialiseerd: ze spreken dezelfde taal, hebben hetzelfde onderwijs gevolgd en maken grotendeels gebruik van dezelfde media. Allochtone culturen in den vreemde lijden vaak aan cultuurerosie. Alleen het opgroeien in een gezin is niet voldoende om een cultuur in de brede zin te leren of over te dragen. Voor de overdracht van cultuur in de breedte, dus het leren van de normen, waarden en gebruiken, alsmede kennis nemen van de literatuur en geschiedenis van een bepaald land, is een gehele samenleving met onderwijs, politiek, media en literatuur noodzakelijk. In kansarme gezinnen in een migratiesituatie kan daarom overwegend ‘volkscultuur’ worden overgedragen, vaak zonder de bijbehorende waarden.

Drie dimensies

Het voorgaande brengt met zich mee dat het volledige profiel van een intercultureel competent persoon niet gemakkelijk te realiseren is. Zo'n profiel berust op drie dimensies: *Kennis, motivatie en houding, alsmede specifieke vaardigheden*.

De drie dimensies zijn complementair en vormen een geïntegreerd pakket. Dit betekent kennis van de omstandigheden en cultuur van de diverse groepen, de motivatie om cliënten vanuit hun sociale werkelijkheid te bezien en het ontwikkelen van sociale en communicatieve vaardigheden. Kennis van anderen en hun cultuur zonder over vaardigheden te beschikken om deze kennis in de praktijk te brengen is sociaal en professioneel inefficiënt. Van de andere kant kunnen de noodzakelijke vaardigheden niet worden toegepast

zonder kennis te hebben van de mogelijkheden en beperkingen die de cultuur en de omstandigheden van de cliënt in de specifieke hulpverlenings-situatie stellen. Deze drie dimensies leiden ertoe dat een intercultureel competent persoon omschreven kan worden als iemand die:

- (1) weinig vooroordelen heeft,
- (2) over een sterk empathisch vermogen beschikt,
- (3) open minded is,
- (4) bereid is de wereld ook via de bril van anderen te bekijken,
- (5) ambiguïteit tolereert,
- (6) een cultuurrelativistische houding heeft,
- (7) zich gemakkelijk aanpast nieuwe en onbekende situaties,
- (8) kennis heeft van de omstandigheden en culturen van andere groepen,
- (9) in de omgang met anderen naar overeenkomsten zoekt, en
- (10) anderen respecteert en rekening houdt met hun wensen.

Haalbaarheid

Het voorgaande laat zien dat het hier gaat om een ‘schaap met vijf poten’. Het is met andere woorden een illusie te veronderstellen dat al deze eigenschappen in een persoon gevonden zouden kunnen worden, en of dat ze gemakkelijk met behulp van een cursus kunnen worden aangeleerd. Men moet daarom geen hoog gespannen verwachten hebben van trainingsbureaus die interculturele competentie-cursussen verzorgen. Met dergelijke trainingen kunnen cursisten in het beste geval gevoelig worden gemaakt voor de genoemde vaardigheden en houdingen.

Het eigen maken van het gehele pakket van de interculturele competenties

vereist een lange termijn inspanning en hangt af van zowel de motivatie om een *derde perspectief* te ontwikkelen als van het opdoen van veelvuldige specifieke ervaringen ter zake. Zo'n derde perspectief betekent dat niet de eigen cultuur, of die van de cliënt als uitgangspunt wordt genomen bij de hulpverlening en de interpretatie van het gedrag, maar dat juist een derde perspectief wordt ontwikkeld dat de beide culturen verenigt. Een cursus alleen, leidt daarom slechts tot het ontstaan van 'grassroots' van interculturele competenties.

Professionalisering

Om meer te bereiken is een structurele aanpak van interculturalisatie noodzakelijk.

Dit betekent dat een adequaat perspectief op interculturalisatie dient te starten vanuit de *invalshoek van professionalisering* en niet vanuit een ethisch moralistische houding jegens allochtone cliënten.

Beroepsopleidingen (zowel op universitair als op HBO en MBO niveau) hebben daarom de taak om aankomende hulpverleners professioneel op te voeden in de gedachte dat interculturalisatie een essentieel instrument is, en daarom onontbeerlijk is voor het adequaat stellen van diagnoses, het vellen van geschikte vonnissen, het geven van goed onderwijs, of het adequaat afhandelen van een verzoek. Deze

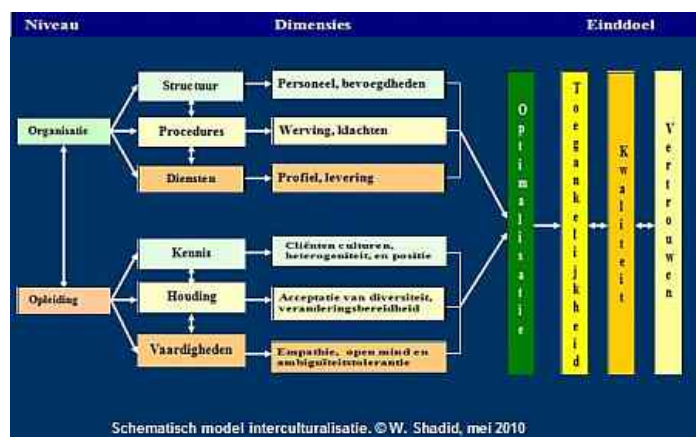
professionalisering is niet alleen in het belang van de allochtone cliënt, maar komt ook de hulpverlener en de organisatie ten goede. Met interculturalisatie kijkt de hulpverlener de diepte in, minimaliseert ruis en versnelt de diagnose waar uiteindelijk zowel hulpverlener als cliënten baat bij hebben.

Interculturele competenties en diversiteitsbeleid

Interculturele competenties die geïntegreerd dienen te zijn in alle beroepsopleidingen zijn echter het nuttigst als de organisatie waarin de medewerkers over dergelijke competenties beschikken ook over een diversiteitsbeleid beschikt. Zo'n interculturalisatie- of diversiteitsbeleid is zoals hierboven is aangegeven niet alleen in het belang van cliënten, maar ook in het belang van de hulpverlener en de organisatie zelf. Het:

- vergroot betrokkenheid van de doelgroepen
- stelt de hulpverlener in staat de diepte in te kijken
- vergroot de tevredenheid van cliënten
- minimaliseert ruis in de besluitvorming en
- verhoogt daardoor de arbeidsproductiviteit

Een en ander is weergegeven in het volgende model.



Informatie

Deze tekst is ook als geluidsbestand met slides te beluisteren op youtube:

[Klik hier om de video te zien](#)

Voor literatuur over interculturalisatie en interculturele competentie zie o.a.

Shadid, W. (2007): *Grondslagen van interculturele communicatie. Studieveld en werkterrein*. Kluwer, Amsterdam, 2007.

Zie ook: [Klik hier voor de website interculturelecommunicatie.com](#)