

Tijdschrift voor sociaal pedagogische hulpverlening

S P H

September 2004, verschijnt 6x per jaar

Het MER-model voor interculturele communicatie

Kennis, vaardigheden en houding centraal

Sami Inal is directeur van TUNE Consultancy en als beleidsmedewerker werkzaam bij het Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant.

De afgelopen jaren werden in Nederland enkele interculturele communicatiemodellen ontwikkeld om een theoretisch kader te bieden voor de analyse en interpretatie van problemen tussen (sociaal pedagogische) hulpverleners en allochtone cliënten. Ondanks alle goede pogingen is de bijdrage van de modellen aan de praktijk van de hulpverleners en wetenschappelijke studies gering. Het stimuleerde *Sami Inal* tot het ontwikkelen van het MER-model, wat hij in de praktijk van de jeugdhulpverlening deed. Kennis over de (sub)culturele achtergrond, persoonlijke vaardigheden en een onbevooroordeelde houding zijn noodzakelijke voorwaarden voor een geslaagde interculturele ontmoeting.

In het verleden zijn vier bekende modellen voor interculturele communicatie ontwikkeld. Het zijn, in chronologische volgorde: het model van de communicatiecodes van Eppink (1981), de driestappenmethode van Pinto (1990), het Topoi-model van Hoffman en Arts (1994) en het interculturele communicatiemodel van Shadid (1998).

De gedachtengang van het model van communicatiecodes ('Cultuurverschillen en communicatie') van Eppink heeft veel invloed gehad op het handelen van hulpverleners. Volgens de auteur zijn er verschillen tussen westerse en mediterrane samenlevingen in de plaats en de rol van het individu. Mediterrane samenlevingen zijn groeps- en rolgericht (wij-culturen), terwijl westerse samenlevingen persoonsgericht (ik-culturen) zijn.

De belangrijkste punten van kritiek op Eppink zijn: op het niveau van de onderzoekspraktijk is het nauwelijks operationeel; er is weinig ruimte voor de ontwikkeling van cliënt en hulpverlener; teveel wordt verklaard vanuit cultureel anderszijn; de maatschappelijke positie van de cliënten en hulpverleners komt te weinig aan de orde.

Een andere benadering van cultuurverschillen en het omgaan daarmee in de hulpverlening was afkomstig van Pinto. Hij ontwikkelde de driestappenmethode (DSM). Pinto is van mening dat waarden, normen, communicatiecodes en denkpatronen die fundamenteel anders zijn, verduidelijkt kunnen worden. Ze leveren volgens hem, ondanks de goede bedoelingen van mensen, valkuilen en struikelblokken op die tot blunders ten opzichte van elkaar kunnen leiden. Daarom ziet hij de volgende drie stappen als leermomenten:

- de eerste stap: het leren kennen van de eigen cultuurgebonden normen en waarden;
- de tweede stap: het leren kennen van de cultuurgebonden normen en waarden van de ander;
- de derde stap: het leren omgaan met de verschillen.

Ook aan deze benadering kleven bezwaren. Critici menen dat de driestappenmethode teveel uitgaat van het begrip cultuur en onvoldoende ruimte biedt voor de subculturen die binnen een bepaalde groep aanwezig zijn. In dit kader bestaat het gevaar dat de praktijkvoorbeelden in de loop der tijd zouden kunnen leiden tot generalisaties en daardoor ineffectief zullen lijken.

Hoffman en Arts hebben hierna het Topoi-model voor interculturele communicatie ontwikkeld. De auteurs presenteren dit model als een analyse- en interventie-instrument om mogelijke misverstanden in de communicatie op het spoor te komen. Het model bestaat uit vijf aspecten die onderling sterk samenhangen: Taal, Ordening, Perspectieven, Organisatie en Inzet/Invloed.

Dit model verschilt op twee punten van de eerder vermelde modellen. Ten eerste is het gebaseerd op de systeemtheoretische benadering van communicatie. Ten tweede omvat het naast culturele en maatschappelijke factoren ook factoren die te maken hebben met de relatie tussen hulpverleners en cliënten. Hoewel het Topoi-model veelomvattender is dan de voorgaande twee, wordt ook dit bekritiseerd. Volgens critici is het te complex en niet gericht op de behandeling van de culturele verschillen tussen de hulpverleners en hun allochtone cliënten. Het zou slechts een hulpmiddel zijn voor de verbetering van de communicatieve vaardigheden van de hulpverleners.

Shadid geeft aan dat zijn interculturele communicatiemodel, het vierde bekende model, in een aantal opzichten fundamenteel verschilt met de op dit terrein beschikbare publicaties. In de eerste plaats wijst de auteur de dichotome indeling van de wereldculturen in ik- versus wijculturen af. In de tweede plaats beschouwt hij het werken met casuïstiek als disfunctioneel om het gedrag van mensen te illustreren. Volgens de auteur kan casuïstiek niet illustratief zijn voor het gedrag van één of meerdere subgroepen in de desbetreffende populaties. In de derde plaats wordt interculturele communicatie breed gedefinieerd: elke ontmoeting tussen twee personen uit verschillende sociale of culturele groepen kan zowel interculturele als intraculturele elementen bevatten.

Vanuit deze uitgangspunten presenteert Shadid een schematisch model voor interculturele communicatie. De factoren die effect hebben op het verloop en de effectiviteit van de interculturele communicatie worden in drie sterk samenhangende categorieën verdeeld: culturele achtergronden, attitudes/beeldvorming en persoonlijke vaardigheden van de communicatiepartners. Gezien de recente ontwikkeling van het model zijn er in de literatuur nog geen kritische kanttekeningen te vinden.

Alles bij elkaar blijft de interculturele communicatie in het algemeen en de interculturele hulpverlening in het bijzonder een terrein vol haken en ogen. Shadid benadrukt in zijn boek deze situatie terecht: 'De inspanningen van de laatste twintig jaar hebben nauwelijks tot positieve effecten geleid, noch op het terrein van de theorievorming, noch wat betreft de verbetering van de relatie tussen hulpverleners en hun allochtone cliënten'.

Onenigheid tussen deskundigen

Uit het voorgaande kunnen enkele conclusies getrokken worden. Ten eerste gaat het bij deze communicatiemodellen om een verschil tussen simplistische (monocausaal) en uitgewerktere (multicausaal) modellen. In het eerste geval betreft het de eenzijdige nadruk op cultuurverschillen. In het tweede geval worden naast de cultuurverschillen de communicatiestijlen van de communicatiepartners benadrukt. Er is, met andere woorden, meer nadruk op het interactiepatroon zelf.

Tweede conclusie is dat de deskundigen het vaak met elkaar oneens zijn over de theorievorming en de verbetering van de relatie tussen hulpverleners en hun allochtone cliënten. Ten derde wordt het, gezien de hoeveelheid modellen en de onenigheid tussen de deskundigen, voor de enthousiaste hulpverleners steeds moeilijker om een methodische keuze te maken. De vraag hierbij is dan ook welke oorzaken tot deze onenigheid geleid hebben. Een van die oorzaken is het betrekkelijk lage niveau van theoretiseren in de Nederlandse culturele antropologie, die tot op heden het onderzoek naar migrantenvraagstukken domineert. Een groot deel van de publicaties bestaat uit concrete beschrijvingen van aan tijd en plaats gebonden samenlevingen (Kloos, 1991). Zo'n laag niveau van theoretiseren is ook te zien bij een belangrijk deel van de bestaande modellen voor de interculturele communicatie en hulpverlening.

Een tweede oorzaak is het ontbreken van empirische gegevens. De betrouwbaarheid en geldigheid van de basisuitgangspunten en de gebruikte analyseschema's van de bestaande modellen zijn nog niet empirisch getoetst. Desondanks voel ik me het meest verwant met het interculturele communicatiemodel van Shadid. Dit model lijkt mij het meest werkbaar model in de praktijk van de hulpverlening. Hier worden alle mogelijke elementen van de interculturele communicatie in hun onderlinge samenhang bij elkaar gebracht. Daarnaast biedt het model gelijkwaardige ruimte voor de inbreng van de hulpverleners en van hun cliënten in hun onderlinge communicatie.

Een derde oorzaak voor de onenigheid tussen de deskundigen is de belangrijke invloed van de culturalistische visie op communicatie in de hulpverlening. Deze benadering brengt de geconstateerde culturele verschillen onder de migranten, vooral onder Marokkanen en Turken, in verband met de oorspronkelijke cultuur van de migranten. Het merendeel van de benaderingen in de jeugdhulpverlening aan allochtonen wordt beïnvloed door deze culturalistische benadering. Dit wekt de indruk dat de allochtone cliënt en zijn of haar cultuur het probleem vormen. In Nederland beginnen migrantengroepen en wetenschappers zich nu te verzetten tegen deze culturalistische benadering. De ontwikkeling van het Topoi-model van Hoffman en Arts en het interculturele communicatiemodel van Shadid zijn daar voorbeelden van. Deze auteurs, en nog vele anderen, menen dat het van wezenlijk belang is om de dynamiek van cultuur en communicatie ook bij interculturele hulpverlening centraal te stellen. Daarmee bedoelen ze dat cultuur niet alleen door mensen wordt meegekregen en aangeleerd, maar door diezelfde mensen ook wordt gemaakt en gewijzigd in hun onderlinge communicatie. De kern van deze gedachte is dat de autochtone hulpverlener zijn of haar allochtone cliënt als een cultuurscheppend individu met een eigen persoonlijkheid en ervaring moet beschouwen.

Eigenschappen partners

Modellen voor interculturele communicatie en hulpverlening zijn in het veld aanwezig, maar vaak sluiten ze niet of nauwelijks aan bij de praktijk van de instellingen voor hulpverlening. Daarom heb ik - in navolging van Shadid - in de periode 1997-2001 bij stichting Kompaan in

Tilburg, waar ik als staffunctionaris werkzaam was, een model ontwikkeld: het MER-model voor interculturele communicatie. De stichting Kompaan was een organisatie voor preventie, ambulante hulpverlening en geïndiceerde zorg. Sinds 2002 is het een organisatie die alleen nog geïndiceerde zorg biedt.

In dit model beperk ik me tot de eigenschappen van de communicatiepartners. De eigenschappen van de sociale systemen, zoals het team, de unit, de organisatie en straat, buurt en stad, worden hier buiten beschouwing gelaten. De voornaamste reden daarvoor is dat dit MER-model voorlopig zonder 'theorie' gebruikt wordt. Het is afwachten of het in de loop der tijd theoretisch geïnterpreteerd kan worden.

In het **MER-model voor interculturele communicatie** zijn drie zaken aan de orde (Swanborn, 1987):

- (M)ensen: medewerkers/cliënten/bewoners
- (E)igenschappen van die mensen: kennis, vaardigheden en houding
- (R)elaties tussen die eigenschappen

De mensen waarmee het communicatiemodel wordt opgebouwd, zijn individuen (medewerkers, bewoners en cliënten) en dragers van de eigenschappen. Bij het MER-model gaat het om een ontmoeting tussen twee individuen. Dat kan een ontmoeting zijn tussen twee medewerkers, tussen een medewerker en een cliënt/bewoner en zelfs tussen twee cliënten of bewoners. Het is belangrijk om de communicatiepartners (medewerker, cliënt of bewoner) nauwkeurig te beschrijven, omdat daarmee aangegeven wordt tussen wélke mensen de interactie plaatsvindt.

De eigenschappen geven aan in welk opzicht de medewerkers, cliënten en bewoners van elkaar verschillen. Het gaat dan om drie eigenschappen die het communicatieproces vergemakkelijken: kennis, vaardigheden en houding. Deze eigenschappen hangen enerzijds samen met sekse, leeftijd, opleiding, inkomen, (regionale) afkomst en secularisatiegraad van de medewerkers, cliënten en/of bewoners, en anderzijds met de sociale systemen (team, unit, organisatie, straat, buurt, stad) waarvan ze deel van uitmaken. We weten immers dat de omgeving het gedrag van mensen mede bepaalt. In navolging van Shadid (1998) plaats ik bij elke eigenschap enkele kanttekeningen:

Kennis

De eerste eigenschap van de communicatiepartners is kennis. Bij de MER-model-trainingen wordt uitgebreid aandacht besteed aan twee thema's. Eerste thema bestaat uit de culturele normen, waarden en gewoonten van de communicatiepartners met betrekking tot zaken als familierelaties, gastvrijheid, beleefdheid, vriendschap, verhouding tussen mannen en vrouwen, ouders en kinderen en de machtsafstand tussen hoger en lager geplaatsten, religieuze voorschriften en ziektebeleving in de desbetreffende (sub)cultuur. Ook aspecten die te maken hebben met non-verbale communicatie zijn van belang. Weinigen beseffen dat bijvoorbeeld handgebaren cultuurgevoelig zijn en dat een bepaald handgebaar in meerdere landen verschillende betekenissen kan hebben.

Tweede thema is de maatschappelijke positie van de communicatiepartners. De aard van het werk, het opleidingsniveau en de plaats waar de communicatiepartner woont, kunnen gevolgen hebben voor het wel of niet slagen van een ontmoeting.

Vaardigheden

De tweede eigenschap van de communicatiepartners is vaardigheden. Persoonlijke vaardigheden zijn nodig om kennis in adequaat gedrag om te zetten. Het gaat hier allereerst om de bekwaamheid bij het interpreteren van en betekenis verlenen aan de boodschap.

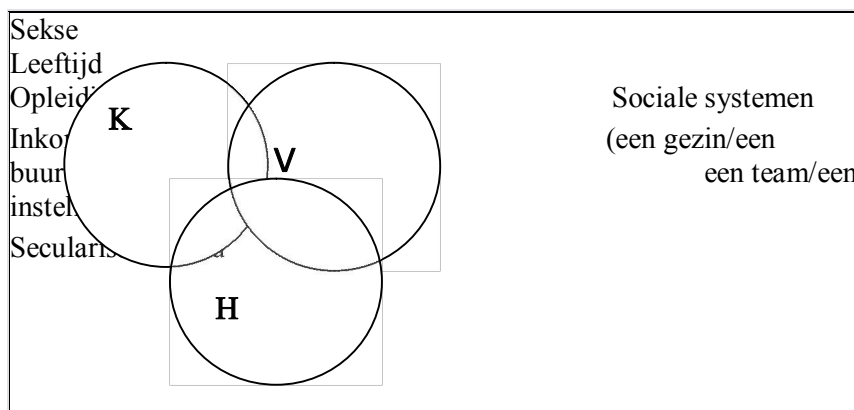
Daarnaast gaat het om de bekwaamheid in spreken, schrijven en luisteren, en om vaardigheden in het trekken van de juiste conclusies en het doen van adequate voorspellingen over de gevoelens en gedachten van de gesprekspartner. Tot deze eigenschap behoort ook de mate waarin mensen in staat zijn zich op een adequate wijze aan te passen aan anderen in hun sociale omgeving.

In de trainingen wordt vooral ruim aandacht besteed aan de interpretatievaardigheid en betekenisverlening.

Houding

De derde eigenschap van de communicatiepartners is houding. Houding heeft niet alleen te maken met de wijze waarop mensen zich ten opzichte van anderen opstellen, maar ook met de wijze waarop iemand zich in het algemeen gedraagt. De houding van de communicatiepartners ten opzichte van elkaar wordt in belangrijke mate gebaseerd op de identiteit die ze aan elkaar toeschrijven.

Houding wordt hier behandeld als een verschijnsel van beeldvorming. Beeldvorming over de communicatiepartner en over zijn of haar eigen groep is een van de factoren die het verloop van de communicatie beïnvloeden. Onderzoeken tonen aan dat veel misverstanden in interculturele ontmoetingen vooral het gevolg zijn van vooroordelen. De communicatie zal vlotter en plezieriger verlopen wanneer de communicatiepartners een onbevooroordeelde houding hebben. Daarom wordt er in de trainingen ook aandacht besteed aan het besef van het eigen gedrag van de communicatiepartners.



Relaties tussen de **K**ennis, **V**aardigheden en **H**ouding van een individu



Relaties tussen de eigenschappen

De eigenschappen (kennis, vaardigheden en houding) van een medewerker, cliënt of bewoner hangen onderling sterk samen. Het beschikken over kennis van de (sub)culturele achtergrond en maatschappelijke positie van anderen zónder over persoonlijke vaardigheden te beschikken om deze kennis in de praktijk te brengen, is nutteloos. Omgekeerd kunnen deze vaardigheden niet worden verworven zonder te beschikken over de noodzakelijke kennis. Bovendien is het beschikken over de benodigde kennis en vaardigheden niet effectief zonder een onbevooroordeelde houding. Als je bijvoorbeeld probeert te verklaren waarom een persoon zich op een bepaalde manier gedraagt en op een bepaalde manier met een andere persoon communiceert, heeft dat niet alleen te maken met zijn eigenschappen, maar ook met die van zijn communicatiepartner. In een communicatiemodel worden daarom ook de eigenschappen van de communicatiepartner opgenomen.

Daarnaast kunnen diverse aspecten van de sociale systemen het verloop van de communicatie beïnvloeden. Bij een instelling voor hulpverlening bijvoorbeeld kan men ook denken aan procedurele, formele en andere organisatorische maatregelen. Alle factoren die het verloop van de communicatie kunnen beïnvloeden, worden in het MER-model bij elkaar gebracht. Het sociale systeem waarin de ontmoeting plaatsvindt, is constant gehouden.

Interactie centraal

Bij de ontmoeting tussen twee medewerkers of tussen een medewerker en een cliënt/bewoner staat de interactie centraal. De betekenisverlening van de communicatiepartners aan elkaars boodschap en de interacties op basis van die betekenissen zijn relevant wanneer mensen met belangstelling en respect naar elkaar luisteren. Vanuit de betekenissen van en interacties tussen individuen volgt in het MER-model een weg van de kennis, vaardigheden en houding van de individuele medewerkers/cliënten/bewoners naar de kennis, vaardigheden en houding van de afzonderlijke teams, en niet omgekeerd. Een voorbeeld: 'Goed getrainde teams communiceren en presteren beter dan slecht getrainde', is een zinvolle uitspraak. Maar als het gaat om het verklaren van allerlei relaties, doen we er goed aan ons uitgangspunt te kiezen bij de kennis, vaardigheden en houding van de individuele medewerkers waaruit de teams zijn opgebouwd.

Een ander voorbeeld: 'Goed communicerende teams kennen minder ziekteverzuim dan slecht communicerende'. Dit is ook een zinvolle uitspraak. Bij het vinden van een antwoord op de vraag hoe dat komt, brengt het MER-model eerst de kennis, vaardigheden en houding van de individuele medewerkers in kaart.

De boodschap is dus: kennis over de (sub)culturele achtergrond, persoonlijke vaardigheden en een onbevooroordeelde houding van de communicatiepartners zijn noodzakelijke voorwaarden voor een geslaagde interculturele ontmoeting. Het is zinvol om te beginnen met de analyse en interpretatie van de kennis, vaardigheden en houding van de individuele medewerkers en/of van de cliënten/bewoners.

Betekenis

De betekenis van het MER-model voor hulpverleners en beleidmakers ligt in kwaliteitsverbetering. Kwaliteitsverbetering is een onderwerp dat in de jeugdhulpverlening reeds lang en hoog op de agenda staat. Het zou feitelijk onjuist zijn om de behoefte aan klantgerichte aanpak uitsluitend toe te schrijven aan de wensen en noden van de kinderen, jongeren en hun ouders. Er mag niet uit het oog verloren worden dat de hulpverleners deel uitmaken van een dynamische samenleving, waarin veranderingen nieuwe eisen (kunnen) stellen. Op de werkvloer van veel organisaties voor jeugdhulpverlening is een continue spanning tussen enerzijds de autochtone en allochtone hulpverleners en anderzijds tussen de hulpverleners en allochtone hulpvragers. Deze spanning is de drijfveer van beleidmakers om kennis, vaardigheden en houding van de hulpverleners continu aan de orde te stellen en te verbeteren. Ik hoop dat het MER-model daar een bescheiden bijdrage aan mag leveren.

Literatuur

- Eppink, A. (1981). 'Cultuurverschillen en communicatie. Problemen bij hulpverlening aan migranten in Nederland.' Alphen aan den Rijn: Samsom.
- Hoffman, E. & W. Arts (1994). 'Interculturele gespreksvoering.' Houten: Bohn e.a.
- Kloos, P. (1991). 'Culturele antropologie. Een inleiding.' Maastricht: Van Gorcum.
- Pinto, D. (1990). 'Interculturele communicatie. Drie-stappenmethode voor het doeltreffend overbruggen en managen van cultuurverschillen.' Houten: Bohn e.a.
- Shadid, W.,A. (1998). 'Grondslagen van interculturele communicatie. Studieveld en werkerrein.' Houten/Diegem: Bohn e.a.
- Swanborn, P.G. (1987). 'Methoden van sociaal-wetenschappelijk onderzoek.' Amsterdam: Boom Meppel.