



■ Sociaal makelaars en diversiteit

Gerelateerde spanningen in de wijk

Auteurs

Dr. Peter Hendriks

Dr. Raymond Kloppenburg

Saire Akce

Laura Schouwstra

September 2018

© Hogeschool Utrecht, 2018

Bronvermelding is verplicht. Verveelvoudigen voor eigen gebruik of intern gebruik is toegestaan.



COLOFON

Het Kenniscentrum Sociale Innovatie (KSI) van de Hogeschool Utrecht is een bundeling van een aantal lectoraten op het gebied van zorg en welzijn, sociaal beleid, maatschappelijke participatie, ondersteuning en dienstverlening, arbeid, recht en veiligheid. Het KSI heeft zich als doel gesteld een bijdrage te leveren aan een inclusieve, rechtvaardige en veilige samenleving waarbij de waarden van de democratische rechtsstaat centraal staan. Dit doen wij door praktijkgericht onderzoek, ontwikkeling en agendering van actuele maatschappelijke en sociale vraagstukken, vanuit verschillende perspectieven en disciplines. We werken hierbij samen met onderwijs, werkveld en kennisinstituten.

DOENJA Dienstverlening is de Sociaal Makelorganisatie voor de Utrechtse wijken Leidsche Rijn, Zuidwest en Binnenstad. De kern van het werk vormt het makelen: we leggen verbindingen zodat bewoners hun initiatieven kunnen realiseren en we vertalen signalen uit de wijk naar een advies hoe de leefbaarheid van de wijk te verbeteren. Doenja is er voor iedereen. We dragen bij aan een wijk waar bewoners met plezier wonen, zelfredzaam zijn en zich veilig voelen. Een wijk waar kinderen goed kunnen opgroeien en zich ontwikkelen tot participerende burgers. We werken hierin met bewoners en tal van partners samen. We geloven in een inclusieve samenleving, waarin iedereen ertoe doet en iedereen meedoet.


Jaar van uitgave: 2018

Contact en adres

Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht
Lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening
Padualaan 101 – 3584 CS Utrecht
Telefoon secretariaat: 088-4819222
ksi@hu.nl
www.socialeinnovatie.hu.nl /www.hu.nl

Doenja Dienstverlening

Europalaan 55 - 3526 KP Utrecht
Telefoon 030-2809080
info@doenjadienstverlening.nl
www.doenjadienstverlening.nl



Inhoudsopgave

VOORWOORD	4
1. AANLEIDING	6
2. PILOTSTUDIE	8
2.1 DOEL EN VRAGEN	8
2.2 METHODE.....	8
2.3 ANALYSES	9
3. LITERATUUR VERKENNING	10
4. INTERVIEWS EN RONDETAfelGESPREKKEN	13
4.1 INTERVIEWS.....	13
4.1.1 <i>Over culturele verschillen</i>	13
4.1.2 <i>Over religie</i>	13
4.1.3 <i>Over verbinden</i>	14
4.1.4 <i>Over (voor)oordelen</i>	14
4.1.5 <i>Over oplopende spanningen</i>	14
4.1.6 <i>Over de etnisch culturele achtergrond van de sociaal makelaar</i>	15
4.1.7 <i>Over teamoverleg</i>	15
4.2 RONDETAfelGESPREKKEN	16
4.2.1 <i>Eerste rondetafelgesprek</i>	16
4.2.2 <i>Tweede rondetafelgesprek</i>	19
5. ANALYSE	23
5.1 DE SIGNALERENDE PROFESSIONAL	24
5.2 DE WAARDERENDE PROFESSIONAL	24
5.3 DE HANDELENDE PROFESSIONAL	25
5.4 DE REFLECTIEVE PROFESSIONAL	26
6. CONCLUSIES	28
6.1 ANTWOORDEN OP DE ONDERZOEKSVRAGEN.....	28
6.2 TERUGBLIK OP DE OPZET VAN DE ONDERZOEKSPILLOT	30
6.3 VOORUITBLIK SOCIAAL MAKELAARS	31
6.4 VOORUITBLIK ONDERZOEK	31
7. REFERENTIES	32
8. OVERZICHT VAN DE SOCIAAL MAKELAARS	33

Voorwoord

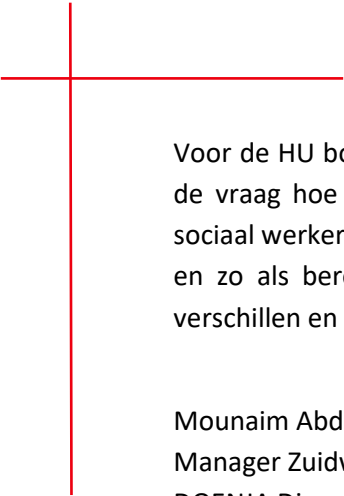
De Nederlandse samenleving is aan het veranderen. Met name in de grote steden ontstaat er een grotere verscheidenheid: er tekent zich een toenemende diversiteit af naar herkomst van burgers (WRR 2018). Dat roept de vragen op zoals: Hoe leven we met elkaar samen? Hoe gaan we om met verschillen? Welke spanningen levert dit op? Hoe maken we deze bespreekbaar en hoe kunnen we verschillen overbruggen? Deze vragen spelen met name in omgevingen waar de nieuwe verscheidenheid en diversiteit het meest zichtbaar wordt. Zoals in stadswijken waar diverse buurtbewoners samenleven en sociale professionals zich samen met buurtbewoners inzetten voor het verbeteren van de leefbaarheid. Of in onderwijsinstututen, zoals HBO opleidingen, waar een grotere verscheidenheid zichtbaar wordt in de samenstelling van de studentenpopulatie. Rond deze vragen naar het omgaan met toenemende diversiteit vonden docent-onderzoekers van Hogeschool Utrecht en medewerkers van DOENJA Dienstverlening (DOENJA) elkaar.

Op de Hogeschool Utrecht (HU) hebben docent-onderzoekers van het Kenniscentrum Sociale Innovatie dit thema geagendeerd door een diversiteitswerkgroep te starten op de HU. Daarnaast voerden docent-onderzoekers van het lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening in samenwerking met het Kennisplatform Integratie en Samenleving (KIS), een verkennend onderzoek uit naar diversiteit op de HU met de titel Maatschappelijke spanningen in het HBO, hoe gaan we daarmee om? (Touanza en Ten Cate, 2017).

Inmiddels was bij DOENJA – de sociaal makelaarsorganisatie die zich richt op het verbeteren van de leefbaarheid in Utrechtse wijken - ook een werkgroep ‘diversiteit’ ingesteld en groeide bij sociaal makelaars de behoefte om meer aan de slag te gaan met diversiteit- gerelateerde spanningen (soms zichtbaar en soms minder uitgesproken) in de wijk. Zo kwam steeds meer de vraag hoe hier op microniveau in de wijk en buurt mee om te gaan. Benadruk je overeenkomsten of geef je juist aandacht aan verschillen? En wat heb je als professional nodig aan vaardigheden om hier constructief op in te zetten? Zo ontstond bij DOENJA de behoefte om te reflecteren op de eigen inzet, samen met anderen te onderzoeken hoe het beter kan en hiervan te leren.

Docentonderzoekers van de HU en medewerkers van DOENJA vonden elkaar op dit thema. Gaandeweg zijn ook andere sociaalmakelorganisaties (Vooruit, Wijk&Co en Mekaar) betrokken, om samen de dilemma’s en werkwijzen te bespreken. De samenwerking resulteerde in het uitwisselen van ervaringen met de diversiteitswerkgroepen in beide organisaties. En in een gezamenlijke verkenning waarvan in het voorliggende rapport ‘*Sociaal makelaars en diversiteit gerelateerde spanningen in de wijk*’ verslag wordt gedaan. In deze vruchtbare samenwerking snijdt het mes aan twee kanten.

De samenwerking bood DOENJA en de andere sociaalmakelaarsorganisaties de gelegenheid om in relatieve rust met elkaar en met de onderzoekers te reflecteren op diversiteit gerelateerde thema’s uit de dagelijkse praktijk waardoor verdieping ontstond. Door hier zo onderzoekend mee om te gaan, hebben de sociaal makelaars nieuwe inzichten en handvaten gekregen in het omgaan met lastige kwesties in het dagelijkse werk. En om hier met elkaar het gesprek over te hebben.



Voor de HU bood de samenwerking met Stichting Doenja tevens inspiratie om te reflecteren op de vraag hoe we studenten van de sociale opleidingen kunnen toerusten om als toekomstig sociaal werker professioneel om te gaan met de toenemende verscheidenheid in de samenleving en zo als beroepsgroep hun maatschappelijke bijdrage te leveren aan het overbruggen van verschillen en het vergroten van de leefbaarheid.

Mounaim Abdelkhalki
Manager Zuidwest en Binnenstad,
DOENJA Dienstverlening

Lia van Doorn
Lector Innovatieve Maatschappelijke
Dienstverlening en directeur Kenniscentrum
Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht).


1. Aanleiding

Sociaal werkers/makelaars leveren een bijdrage aan de sociale kwaliteit en leefbaarheid van buurten. Zijn doen dit door te luisteren naar mensen en initiatieven te ontplooien gericht op het versterken van de kracht van verbinding tussen bewoners. Utrechtse sociaal makelaars werken in een grootstedelijke omgeving waarin sprake is van toenemende diversiteit. Mensen met verschillende achtergronden hebben hun eigen gewoonten en stijl van leven. Zij hebben verschillende meningen over zichzelf en over elkaar. Mede gevoed door (sociale) media kan een klimaat van polarisatie ontstaan dat zorgt voor ontregeling van de omgang in de wijk. Groepen buurtbewoners kunnen tegenover elkaar komen te staan, meer in wij-zij termen over elkaar gaan denken. Soms leidt dit tot verborgen, en soms ook tot openlijk, racisme en discriminatie. Aanvankelijk onschuldige conflicten kunnen uit de hand lopen, met als gevolg dat mensen zich meer terugtrekken in hun eigen groep. Wederzijdse waardering en verbinding maakt dan plaats voor segregatie en vervreemding. In de media gaat veel aandacht gaat uit naar de extreme vormen van radicalisering en extremisme, maar minder naar de alledaagse vormen ervan. Omgaan met spanning en verwijdering tussen groepen lijkt een belangrijke vaardigheid waarover een sociaal werker dient te beschikken, zowel gericht op henzelf als in hun bemiddelende rol als professional.

In een eerste contact tussen onderzoekers en studenten van de Hogeschool Utrecht en de stichting Doenja Dienstverlening werd gezamenlijk verkend welke spanningen door de sociaal makelaars in Utrechtse wijken worden gesignaleerd. Gewezen werd op spanningen die ontstaan door uitspraken over groepen (moslims, homo's, etc.) die harder lijken te worden en zich vaker voordoen. Het lijkt of hier geen taboe meer op bestaat. Dit werd vooral gesignaleerd bij kinderen en jongeren in de basisschoolleeftijd. Door de sociaal makelaars werd dit in verband gebracht met vragen over identiteitsontwikkeling; wie ben ik en waar hoor ik thuis. Tieners worstelen zichtbaar met hun etnisch/culturele achtergrond. Ook werd gesignaleerd dat de verschillende etnisch culturele groepen in de wijk weinig contact met elkaar hebben. Men voelt zich wel prettig in de eigen 'niche' maar men ziet ook ongelijke kansen, zoals in het onderwijs. Zo wijst een van de makelaars op het fenomeen dat een aantal ouders met een migratieachtergrond erg hun best doen om hun kinderen juist op een witte school te krijgen om hun kansen te vergroten. De sociaal makelaars realiseren zich goed dat zij geen buitenstaanders zijn en als professional en soms ook als privépersoon deel uitmaken van de gemeenschap in de wijk.

Kijkend naar de samenwerking tussen sociaal makelaars in de Utrechtse wijken werd geconstateerd dat normen en waarden onderling verschillen. Het is niet altijd even makkelijk hier mee om te gaan en in een enkel geval aanleiding voor onderlinge spanningen of conflicten. De eigen opvattingen en gevoelens worden niet altijd uitgesproken, soms uit tijdgebrek maar vaak ook uit een gebrek aan veiligheid om het met elkaar te kunnen bespreken.

De kern van het werk van Doenja vormt het z.g. 'makelen', d.w.z. het leggen van verbindingen zodat bewoners hun initiatieven kunnen realiseren en de leefbaarheid van de wijk kunnen verbeteren. Een belangrijke bron van inspiratie is de Vreedzame wijk die is afgeleid van de Vreedzame School (Pauw, 2015). Dit is een methodiek waarin kinderen binnen de muren van de basisschool leren om conflicten op te lossen, verantwoordelijkheid te dragen en elkaar positief



tegemeet te treden. In De Vreedzame Wijk wordt deze schoolaanpak verbreed naar de wijk. Voor de sociaal makelaars van Doenja krijgt dit invulling in het stimuleren van democratisch burgerschap, de bewoners een stem geven en conflicten constructief oplossen.

Aanleiding voor de samenwerking met de onderzoekers van Hogeschool Utrecht is de vraag hoe de sociaal makelaars omgaan met spanningsvolle situaties die samenhangen met diversiteit. Dit houdt een bezinning in op vragen van de sociaal makelaars als, wat is mijn (agogisch) doel, moet ik hier wel iets doen, of moet ik anderen inschakelen? Welke kennis en vaardigheden zijn nodig en wat zijn werkzame principes in het omgaan met polarisatie?

Naar aanleiding van de eerste contacten is afgesproken dat een pilotstudie door studenten en onderzoekers van de HU zou worden uitgevoerd waarbij de vraag niet alleen betrekking heeft op de thematiek, hoe sociaal makelaars omgaan met diversiteit gerelateerde spanningen in de wijk, maar ook op de vraag hoe je dit nu zo goed mogelijk met elkaar kunt onderzoeken. In het navolgende verslag worden de resultaten van de pilot weergegeven en zal aan het eind op beide vragen worden ingegaan.

2. Pilotstudie

2.1 Doel en vragen

Het onderzoek is een eerste aanzet voor verdere studie en wordt beschouwd als een pilot. Het doel ervan kan vanuit meerdere perspectieven worden geformuleerd. Voor Doenja Dienstverlening is een belangrijk doel betere handvatten te krijgen in het omgaan met diversiteit gerelateerde spanningen in de wijk. Voor de HU-onderzoekers is het doel meer zicht te krijgen op de complexiteit van de problematiek en de wijze waarop sociaal makelaars hier in hun dagelijks werk mee geconfronteerd worden. Voor de HU-studenten is het doel om in het kader van (de afronding van) hun studie een onderzoek mee uit te kunnen voeren rond deze thematiek. De vraagstelling van de pilot is in samenspraak tussen de onderzoekers en sociaal makelaars geformuleerd en luidt:

Hoe gaan sociaal makelaars om met diversiteit gerelateerde spanningen in de wijk?

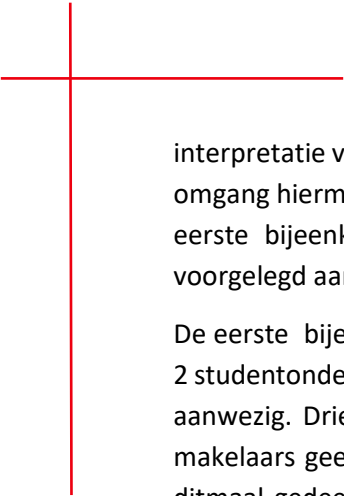
Hier konden de volgende deelvragen van worden afgeleid

1. Wanneer is er volgens sociaal makelaars sprake van spanningen in de wijk?
2. Op grond waarvan worden deze spanningen (al dan niet) gerelateerd aan toenemende diversiteit?
3. Hoe worden deze spanningen door de sociaal makelaars beoordeeld?
4. Welke werkprincipes bieden houvast in de omgang met diversiteit gerelateerde spanningen?

2.2 Methode

De keuze is gemaakt om concrete en herkenbare situaties als vertrekpunt voor het onderzoek te nemen. Hiervoor werden eerst vier sociaal makelaars geïnterviewd over spanningsvolle thema's/situaties die zij in de buurt tegenkomen. Op basis daarvan zijn een aantal vignetten uitgewerkt. Vignetten worden in het sociaal onderzoek ingezet om meer zicht te krijgen op achterliggende percepties, overtuigingen en waarden van mensen (Hughes & Huby, 2004). Twee van deze vignetten zijn voorgelegd in twee ronde-tafel-bijeenkomsten (focusgroepen) aan een bredere groep sociale professionals. Een ronde-tafel-bijeenkomst is een groepsgesprek van zes tot twaalf personen en duurt 2 tot 2,5 uur. Een gespreksleider stimuleert de deelnemers om diepgaand met elkaar van gedachten te wisselen over een specifiek onderwerp waarbij een maximale openheid van de deelnemers wordt nagestreefd. Het gaat daarbij nadrukkelijk niet om de 'de neuzen dezelfde kant op te krijgen'. Van belang is dat er sprake is van voldoende veiligheid en de deelnemers uitgenodigd worden met elkaar over hun ideeën te praten alsook elkaar te beïnvloeden. Een toegevoegd uitgangspunt voor deze pilot is dat alle aanwezigen mee de rol van onderzoeker op zich nemen om zo te voorkomen dat er in deze situaties een onwenselijke ongelijkheid zou kunnen ontstaan tussen onderzoekers enerzijds en onderzochten anderzijds.

De vignetten fungeerden als vertrekpunt voor het groepsgesprek. Vragen waren in hoeverre de praktijkvoorbeelden worden herkend, hoe hier door de professionals mee wordt omgegaan en welke dilemma's dit met zich meebrengt. Tijdens de eerste ronde tafel stond de waarneming en



interpretatie van de spanningen in de wijk centraal. Bij de tweede ronde tafel lag de nadruk op de omgang hiermee en de ontwikkeling van werkzame principes. Op basis van de uitkomsten van de eerste bijeenkomst kon door de onderzoekers een model met vier werkprincipes worden voorgelegd aan de hand waarvan de tweede bijeenkomst nader werd ingevuld.

De eerste bijeenkomst vond plaats in de hele groep met 7 sociaal makelaars, 2 onderzoekers en 2 studentonderzoekers. Bij de tweede ronde tafel waren 6 sociaal makelaars en de 4 onderzoekers aanwezig. Drie van de sociaal makelaars hebben een migratieachtergrond. Een van de sociaal makelaars geeft aan in de wijk woonachtig te zijn waar zij ook werkzaam is. Het gesprek vond ditmaal gedeeltelijk plaats in de volledige groep en gedeeltelijk in twee subgroepen. Naast de gesprekken met de professionals hebben de onderzoekers een beperkte literatuurstudie uitgevoerd.

2.3 Analyses

Het eerste rondetafelgesprek is getranscribeerd en geanalyseerd door de onderzoekers (HU-studenten en onderzoekers) met als doel de uitkomsten hiervan bij de start van de tweede bijeenkomst ter validering voor te leggen aan de professionals. De tweede bijeenkomst is eveneens getranscribeerd. Door de onderzoekers zijn de beide transcripten in tweetallen gecodeerd. Van de codering zijn een aantal thema's afgeleid die een rode draad door de gesprekken vormen. Deze thema's zijn uitgewerkt in een conceptversie van de eindrapportage en wederom ter validering aan de professionals voorgelegd.

3. Literatuur verkenning

Een op de drie Utrechters heeft een migratieachtergrond (dit is een persoon van wie ten minste één ouder in het buitenland is geboren), waarvan 11,5% een westerse en 23,1% een niet-westerse migratieachtergrond. Van de circa 120.000 Utrechters met een migratieachtergrond is bijna de helft in Nederland geboren (tweede generatie) en de rest in het buitenland (eerste generatie). Het aandeel inwoners met een migratieachtergrond is in Utrecht toegenomen van 31,0% in 2008 tot 34,6% in 2018

Bron: Utrecht Monitor, samenstelling naar groepen 2018

Een beknopte verkenning van de literatuur laat zien dat veelvuldig onderzoek is gedaan naar de toenemende diversiteit in onze samenleving en spanningen tussen bevolkingsgroepen. In een recent verschenen onderzoek van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) wordt bevestigd dat een hogere diversiteit naar herkomst in de woonbuurt samenhangt met een als zwakker ervaren buurtcohesie (Jenissen, Engbersen, Bokhorst & Boven, 2018). Burgers voelen zich minder thuis naarmate de diversiteit naar herkomst in de buurt groter is. In overeenstemming met de bevindingen over buurtverhoudingen en thuisgevoelens nemen *onveiligheidsgevoelens* eveneens toe naarmate de diversiteit in de buurt toeneemt. In het WRR-onderzoek worden drie aspecten van sociale cohesie onderscheiden: (1) sociaal kapitaal, (2) verliesgevoelens en (3) sociale veiligheid. Er wordt geconcludeerd dat naarmate buurten diverser worden, de ervaren buurtcohesie zwakker wordt, de thuisgevoelens afnemen en de onveiligheidsgevoelens toenemen. Daarbij worden echter verschillen geconstateerd tussen hoger opgeleiden en lager opgeleiden.

‘Nederlanders ervaren spanningen tussen moslims en niet-moslims, autochtonen en migranten, hoog- en laagopgeleiden, stedelingen en mensen die op het platteland leven, jong en oud, hoge en lage inkomens en het volk en de elite (Benschop, 2017, p. 7)’. Tegenstellingen worden vooral lokaal ervaren: in wijken en buurten, in scholen en op het werk. De impact van migratie is het sterkst voelbaar in de grote steden. De hieruit voortvloeiende spanningen hangen onherroepelijk samen met verschillende transitieprocessen ten gevolge van globalisering. Globaliseringprocessen gaan gepaard met zorgen over het verlies van autonomie, traditie en nationale identiteit. De afgelopen decennia heeft dit geleid tot toenemende polarisatie tussen ‘natives’ en ‘nieuwkomers’ (of zoals in die tijd werd gesproken over autochtoon en allochtoon). Mensen blijven ook steeds minder lang op dezelfde plek wonen en voelen zich er minder mee verbonden. Toegenomen mobiliteit is een kenmerk van globalisering waardoor mensen in meerdere landen tegelijk kunnen leven, transnationale netwerken en meerdere loyaliteiten hebben. Onderliggend aan de discussies in buurten, wijken en in media leidt dit tot vragen wie hier thuis hoort (belonging) en wie recht heeft op voorzieningen (entitlement) (Skey, 2014).

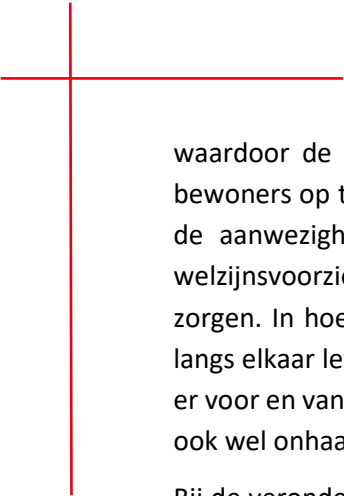
Sociale samenhang en sociale cohesie zijn geen vanzelfsprekendheden in een globaliserende wereld, ze zijn onderworpen aan snelle verandering (Beck & Beck-Gernsheim, 2002). In een halve eeuw evolueerde de relatief homogene, witte Nederlandse samenleving naar een superdiverse

immigratiesamenleving en het duurt niet lang meer voordat in de grote steden de inwoners met een migratieachtergrond de meerderheid uitmaken (Geldof, 2013). In hetzelfde tijdsbestek evolueerde Nederland vanaf de 60er jaren van een van de meest religieuze (verzuilde) westerse landen naar een overwegend seculiere natie (Duyvendak, Geschiere & Tonkens, 2016). Dit is geen uniek verschijnsel maar speelt zich af in veel westerse landen. Wereldwijd zien we een polarisatie tussen de westerse en niet-westerse wereld, waarbij naast grote economische verschillen, de culturele afstand groter wordt. Benadrukt wordt onder meer de vrouwen en homorechten, waarbij westerse waarden als liberaal en progressief worden beschouwd en niet-westerse waarden als onderdrukkend of achterhaald.

Een nadere sociologische analyse laat zien dat de nadruk op culturele verschillen tussen groepen vanuit een diversiteitsperspectief nog te oppervlakkig is. Er is niet alleen sprake van toenemende diversiteit maar ook en vooral van toenemende diversiteit in de diversiteit. Vertovec (2007) heeft dit fenomeen benoemd als superdiversiteit. De kern van superdiversiteit wordt gevormd door toenemende sociale complexiteit van gemeenschappen. Etniciteit is slechts één van de elementen om deze toenemende diversiteit te bekijken. Diversiteit is niet alleen een feitelijk gegeven maar geeft ook aan hoe mensen verschil maken en om willen gaan met verschillen. Daarin is al sinds enige tijd de cultureel-etnische en religieuze diversiteit dominant. Er zijn echter ook andere verschillen tussen mensen, zoals sekse, leeftijd, beperking, opleiding en inkomen, die in het diversiteit discours meer op de achtergrond zijn geraakt. Anders gezegd worden sociale spanningen vooral benoemd in termen van normen en waarden en cultuur en minder in termen als sociale economische ongelijkheid en achterstand. Dit wordt ook wel aangeduid als de culturalisering van burgerschap of sociale problemen (Duyvendak, Geschiere & Tonkens, 2016; Zemni, 2009). Het risico hiervan is dat dit leidt tot een 'cultureel schuldmodel', waarbij men de oorzaak van werkloosheid of armoede eenzijdig bij groepen legt en suggereert dat mensen problemen hebben omdat zij moslim zijn, of Roma, of migrant (Geldof, 2013).

Ook in het sociaal werk lijkt de dominante vraag te zijn in hoeverre professionals hun begeleiding moeten afstemmen op culturele verscheidenheid en de andere moraal van hun cliënten en minder over vraagstukken als armoede of werkloosheid. Toenemende etnische en culturele diversiteit roept ook bij sociaal werkers het beeld op van gescheiden of parallelle werelden als gevolg van fysieke en culturele segregatie tussen bevolkingsgroepen (Van Wonderen & Van Kapel, 2017). Mensen met een migratie achtergrond zouden zich afzonderen van de Nederlandse samenleving. Het contact tussen bevolkingsgroepen in de wijk lijkt af te nemen door een groeiend wantrouwen. Dit wordt verder versterkt doordat mensen meer contact hebben met de eigen gemeenschap in binnen- en buitenland via de sociale media. De functie van de wijk als een verbindende gemeenschap lijkt hierdoor af te nemen.

De vraag is wat de gevolgen zijn van toenemende segregatie voor de sociale kwaliteit van de wijk. Het versterken van de sociale basis infrastructuur is steeds meer speerpunt van gemeentelijke beleid en is ook onderdeel van het programma Sociaal Domein van het ministerie van VWS (Pelt & Repetur, 2018). Sociaal makelaars werken vanuit deze maatschappelijke opdracht samen met wijkbewoners aan een sociale basis waardoor mensen goed met elkaar kunnen wonen en



waardoor de wijk een goed functionerende gemeenschap is die ook dient als vangnet waar bewoners op terug kunnen vallen. Enerzijds komt een sociale basis infrastructuur tot stand door de aanwezigheid van voorzieningen zoals scholen, bibliotheken, kleine ondernemingen en welzijnsvoorzieningen. Maar ook zijn het de burgers, wijkbewoners zelf die voor de sociale basis zorgen. In hoeverre is een wijkgemeenschap die is samengesteld uit meerdere naast elkaar en langs elkaar levende groeperingen in staat gezamenlijk een sociale basis tot stand te brengen die er voor en van iedereen is. Of is dat door de toenemende diversiteit een onmogelijk en misschien ook wel onhaalbaar doel?

Bij de veronderstelde segregatie tussen groepen kunnen ook vraagtekens worden geplaatst. Het hiermee samenhangende denken in homogene groepsidentiteiten wordt door meerdere auteurs bekritiseerd (Geldof, 2013). Mensen identificeren zich niet alleen met een groep, zij hebben meerdere identiteiten die geworteld zijn in verschillende praktijken, die niet gebonden zijn aan fysieke en sociale grenzen. Zij willen bevestigd worden in de eigen cultureel gebonden identiteit maar willen deze anderzijds tegelijkertijd overstijgen. Identificatieprocessen kenmerken zich volgens Verhaege (2012) door 'een spanningsveld tussen het willen samenvallen met en het afstand nemen van anderen. 'Polarisatie, in de betekenis van tegengestelde standpunten, is hiervan een kenmerk en hoort bij een open democratische samenleving. Daarin kan echter ook worden doorgeslagen in de richting van het afstand nemen. Dan wordt polarisatie eerder bedreigend dan verrijkend en kan leiden tot segregatie (onder meer langs etnische en religieuze lijnen).

Deel uitmaken van een groep is echter ook belangrijk, het levert netwerken op en versterkt het sociaal kapitaal binnen die groep (bonding). Tegelijk kan dit het netwerken met buitenstaanders soms ook bemoeilijken en zien sociale professionals het als hun taak het contact tussen groepen te versterken (bridging). Zij balanceren op een smal koord waarbij de uitdaging is erkenning te geven aan verschil zonder dat dit leidt tot stereotypering.

4. Interviews en rondetafelgesprekken

In deze paragraaf worden de uitkomsten van de interviews met sociaal makelaars en rondetafelgesprekken met sociaal makelaars en onderzoekers weergegeven. Uit de interviews zijn een aantal voor het onderwerp representatieve uitspraken (quotes) geselecteerd. Van de ronde tafels wordt het inhoudelijk gespreksverloop weer gegeven.

4.1 Interviews

Voorafgaand aan de twee rondetafelgesprekken met de sociaal makelaars zijn eerst interviews gehouden met vier sociaal makelaars om met hen het verband tussen spanningen in de wijk en diversiteit te verkennen en hiervan voorbeelden te geven. Dit heeft geleid tot een rijk overzicht van situaties in de wijk waar sociaal makelaars mee te maken krijgen. Zonder in deze rapportage volledig te willen zijn geven we een aantal quotes uit de interviews met de sociaal makelaars die illustratief zijn voor de ervaringen die zij hebben met diversiteit gerelateerde spanningen in de wijk¹.

4.1.1 Over culturele verschillen

‘En dan zag je die verandering toen Marokkaanse en Turkse mensen hier kwamen wonen. Veel meer kinderen buiten op het plein. De ouders gaan heel anders met hun kinderen om zeg maar, veel meer buitenspelen, vooral niet binnen’.

‘De Nederlanders zijn om het zo te zeggen, echt recht door zee, je moet zeggen wat je denkt. Echt dat platte, nergens bang voor of nergens van goh is het wel slim dat ik dat zo zeg. Ja zo zijn zij, en daar moet je ook mee om kunnen gaan van de andere kant. Want die voelen gelijk al discriminatie, die voelen gelijk al van goh die mag mij niet’.

‘Weigeren een hand te geven. Kijk voor mij is dat prima, maar er zijn ook mensen die zeggen in Nederland geven we elkaar een hand dus we moeten die hand geven. Ik denk dan, wat is de bedoeling, wat is de intentie. Het zijn niet de dingen waar ik moeite mee heb. ik zie dat meer als een soort uiterlijkheden.

‘Als je als kind dingen leert op school en je komt thuis en je ouders zijn analfabeet, laaggeschoold en je merkt dat ze op een heel andere, veel traditionele manier Marokkaans of Turks, met jou omgaan Soms ook met klappen, terwijl op school wordt geleerd dat je geen klappen mag geven. Als je boos bent moet je afkoelen’.

4.1.2 Over religie

‘Een ander thema dat speelt is moslim en niet-moslim. Wanneer ben je een goede moslim? Wat als moeders aan mij vertellen, dat er bijvoorbeeld een kind een jongetje van zes huilend thuis komt en zegt: ‘Ja mama, de kinderen in mijn klas zeggen dat jij geen goede

¹ Waar nodig zijn op verzoek van de sociaal makelaars, de citaten in het rapport geredigeerd op leesbaarheid, zonder dat de inhoud en strekking ervan is aangetast.

moslim bent want je draagt geen hoofddoek!' Dus ja, dat voortdurend elkaar beoordelen op uiterlijkheden. Daar schrik ik (sociaal makelaar) dan wel van'.

'Je hebt het ook over homoseksualiteit. Collega's die lesbisch zijn of en die het ook moeilijk vinden om daar vooruit te komen omdat ze dan het gevoel hebben dat ze door andere mensen niet honderd procent gewaardeerd worden omdat het vanuit de islam misschien wel wordt geaccepteerd maar dan meer als een ziekte'.

'Zelf maak ik de scheiding graag tussen geloof en staat. Mensen van een moslimafkomst halen altijd het geloof erbij, het maakt niet uit wat voor thema het is. Het moet altijd gerechtvaardigd worden vanuit dat wat de profeet heeft gezegd of uit de koran. Maar dat is in Nederland allang afgelopen. Er is hier nu een scheiding tussen kerk en staat'.

4.1.3 Over verbinden

'Terwijl eigenlijk de Marokkaanse Fatima een prachtige buurvrouw kan zijn. Fatima is zorgzaam, zij kan misschien met jou een praatje kan maken, maar dat wordt niet gezien, want Fatima heeft een hoofddoek, is een buitenlander'.

'De hele zaal was vol met Turkse en Marokkaanse vrouwen die daar sporten en aan de andere kant de senioren bij elkaar. Ik heb gezegd, je gaat niet bij elkaar maar door elkaar zitten. En ik zei ook tegen die Marokkaanse vrouwen gezegd, ga nou niet Marokkaans praten. Probeer, ook al is het gebrekkig, met je burens te praten. Als je maar praat, lekker koffie drinken of wat eten. Dat is het, meer niet. Het was een prachtige ochtend'.

'We hebben in het verleden meegemaakt dat mensen in hun eigen taal spreken, in een buurthuis ofzo en dat een ander zich dan buitengesloten voelt. Die mensen die in hun eigen taal spreken zeggen: 'Ja weet je, dit is een gesprek dat wij hebben en ik denk dat die persoon niet zo goed Nederlands spreekt, maar het is helemaal niet onze bedoeling om jou buiten te sluiten'.

'Als je het gevoel krijgt dat je bedreigd wordt in de manier hoe je vanuit jouw geloof je opvoeding aanpakt, dan ga je in jezelf kruipen en dan ga je afstand nemen. Ik denk dat ik als sociaal makelaar juist moeten kijken naar wat de overeenkomsten zijn en ervoor zorg dat ik een bruggetje sla'.

4.1.4 Over (voor)oordelen

'Dat die kinderen slecht en verkeerd bezig zijn. Ze zitten niet op het goede pad, maken hun school niet af en worden crimineel. Weet je, dat soort oordelen, waar baseert hij het op? Misschien op de straat waar hij de jongens ziet. Ik weet het niet maar ja'.

'Dus ja als je ze daar een beetje over na laat denken en over reflecteren. Hoe zou jij dat vinden, oordeel niet te snel en ga eerst gewoon eens vragen vanuit een neutrale houding en ga dan na of dat wat je denkt te zien, ook klopt'.

4.1.5 Over oplopende spanningen

'Bij de voetbalkooi heb ik heel veel kinderen gesproken, Daar was iemand die echt keihard uithaalde naar 'n kind van: 'weg hier, oprotten!' En het kind dat zich dan echt kapot schrok. Dat is wel gebeurd ja. Die vervolgens naar zijn vader gaat en de vader boos wordt op die

ma en zij weer boos op elkaar met als gevolg dat de politie erbij moet komen. Ja, en dan ga ik met zijn allen bijpraten'.

'Het is wel een wijk waar veel aan de hand is, waar mensen bezig zijn met overleven en dat krijgen we ook nog eens die vluchtelingen. Dus dat was wel zo'n moment waar spanningen naar buiten kwamen. Dan krijg je zo'n bijeenkomst georganiseerd door gemeente met heel veel van die boze bewoners weet je wel, wat je ook op tv zag. Die zeggen: Oh, dan gaan ze onze banen pikken'.

'Dat hadden we ook met de aanslagen in Parijs, dat gaf ook heel veel emotie in de wijk. Moeders die naar het winkelcentrum gaan ja: dan word ik opeens aangesproken door Nederlandse mensen, van ja, wie ben jij? Je moet oprotten naar je eigen land!' Of mensen die bang worden voor elkaar, burens die dan opeens denken van oh jee, ben je niet gevaarlijk want je bent ook moslim'.

4.1.6 Over de etnisch culturele achtergrond van de sociaal makelaar

'Zie je wel, nog een buitenlander erbij gekomen!' En dan wijzen ze naar die mense en die mensen horen het ook. Dan denk ik: 'Wooow, wat ga ik zeggen, wat ga ik doen?'. Van de ene kant, ik ben ook een getinte iemand, maar ik moet ook professioneel zijn, daartussen in zit ik dan. Wat is dan wijsheid? Hoe kan ik aansluiten aan zijn ideologie maar wel zo dat ik hem mee krijg, dat het helemaal niet erg is dat die mensen hier komen wonen?'

'Dan zegt hij tegen mij: 'Ik als autochtoon moet aan jou om hulp vragen, aan een buitenlander?' Zo zei hij dat letterlijk! Ik zei: 'Weet je, ik ben hier bijna geboren, getogen. Dit is mijn werk, ik ben er voor iedereen. Ik kan voor jou iets betekenen en ook voor de rest van de bewoners. Maar zie mij niet als buitenlander of als Turk of Marokkaan wat dan ook. Zie mij als iemand die met jou het buurtje leuk wil maken, zo moet je het zien'.

'Als zij het zouden horen wat ik mijn collega's of andere professionals vertel, kan dat het vertrouwen schaden. Als ik ze dan weer iets wil vragen, of ik wil met ze samenwerken, ja dan ben je heel gauw verrader. Dat is het laatste wat je moet hebben, want dan kan je daar net zo goed niet meer komen. Dan gaan ze je zelfs opzoeken, zo ver kan het gaan'.

4.1.7 Over teamoverleg

'Binnen ons werk weten we dat polarisatie nogal speelt, maar echt ervoor gaan zitten zo om de tafel van goh beste collega's laten we het hier eens even over hebben, hoe los jij het op, wat doe jij daarin, of heb jij tips en adviezen aan mij? Dat doen we nooit'.

'Bijvoorbeeld collegiaal is er ook wel dat je discussies hebt van: 'Nou we gaan een teamuitje organiseren.' En dan is er ook iemand die zegt van: 'Oke, maar ik ga niet naar een plek waar alcohol geschonken wordt. Jullie mogen gerust gaan, maar ik ga er niet naar toe.' En dat andere mensen dat dan moeilijk vinden want die hebben dan zoiets van ja, wij worden daardoor heel erg in onze keuze belemmerd'.

'Nou, ik denk dat het in ieder geval belangrijk is dat er ruimte is om het met elkaar over te hebben. je bent zo aan het doen en altijd maar bezig. En, maak je de tijd om echt dat gesprek te voeren?'

4.2 Rondetafelgesprekken

4.2.1 Eerste rondetafelgesprek

Van de transcripties van de rondetafelgesprekken geven we in deze paragraaf een samenvatting op hoofdlijnen. Het eerste rondetafelgesprek startten de onderzoekers met een introductie van het doel en de opzet van de gesprekken. Onder meer is toegelicht hoe uit de voorafgaande interviews een aantal vignetten konden worden gedestilleerd voor de beide ronde tafel gesprekken. Er is aangegeven dat men niet te voorzichtig hoeft te zijn tijdens het gesprek en dat er de ruimte is om stil te staan bij verschillen die voor spanningen kunnen zorgen. Hierbij gaat het niet om wat goed of fout is. Het doel van de bijeenkomst was om in gesprek te gaan en met elkaar en om te onderzoeken wat er in de buurten aan de hand is. Het vignet van het 1^e rondetafelgesprek is gekozen op basis van de uitkomsten van de interviews en geïnspireerd op een casus uit een ander onderzoek (De Wilde, 2015).

Vignet 1

In de participatiemaatschappij wordt meer van burgers zelf verwacht; zorg dragen voor hun medebewoners, gestimuleerd door de sociale professional.

Turkse en Marokkaanse migrantenvrouwen zijn zelf gezamenlijk koffieochtenden gaan organiseren in het buurtcentrum. Men ontmoet elkaar en bespreekt alledaagse zorgen en ervaringen.

Mannen zijn echter niet welkom. Er is een strakke seksescheiding en etnische grenzen worden eerder versterkt. Er is een Turkse manier van linzensoep maken en een Marokkaanse manier, wij zijn zus en jullie zijn zo. Er klinkt regelmatig een sterk afwijzende houding t.a.v. homoseksualiteit.

De vrouwen creëren een sterk exclusief gemeenschapsgevoel, maar zijn zorgzaam naar elkaar.

De sociale professional zegt over de koffieochtenden: 'Heel mooi om te zien hoe deze vrouwen samen initiatief nemen om elkaar te helpen, dat juich ik alleen maar toe! Ik focus liever op wat er wel gebeurt in plaats van op wat er beter kan.'

In het gesprek is niet gezocht naar een eenduidig antwoord op een aantal dilemma's, die in dit vignet aanwezig zijn. Het is gebruikt als een middel om te spreken over hoe de sociaal makelaars naar hun eigen werk kijken. Het riep allereerst een bewogen gesprek op over de mogelijke oorzaken van spanningen. Moslims versus niet-moslims, discriminatie, geloven in een seculiere wereld, categorisering en denken in groepen, identiteit (jongeren), familievetes, homoseksualiteit (als een breekpunt), een gebrek aan kennis over Nederlandse samenleving en het elkaar niet kennen. Als er over mogelijke bronnen van spanningen gesproken werd, viel op dat er meerdere keren vragen gesteld werden, zoals: zijn deze spanningen reëel of opgeblazen, wat is oorzaak en wat is gevolg en ook werd opgemerkt dat spanningen niet constant zijn maar zich ook

evolueren. Daarnaast werd het vermoeden genoemd dat sommige spanningen waarschijnlijk meer ontstaan vanuit zwakke sociaaleconomische omstandigheden; een laag inkomen gecombineerd met een laag opleidingsniveau.

‘Dat mensen laag opgeleid zijn en analfabeet. Vooral de mensen die in het kader van gezinsvorming hier naartoe zijn gekomen, of de man, of de vrouw. Het geloof speelt een grote rol. Als je het gevoel krijg dat je bedreigd wordt in de manier hoe je je opvoeding aanpakt vanuit jouw geloof, dan ehm ga je in jezelf kruipen en dan ga je afstand nemen terwijl ik denk dat we juist moeten gaan kijken naar wat zijn de overeenkomsten dan zorg ik ervoor dat ik een brugje sla. Juist gebruik maken van de expertise die er is, van de leerkracht van je kinderen. Dat evenwicht dat ik net noemde, de vijandige sfeer gebeurt helaas regelmatig tussen ouders en school ten koste van het kind. Het tweede huis van het kind is school en als er wrijvingen zijn tussen ouders en school en dat het kind moet kiezen.

‘Nou, spanning. Waar ik wel meteen aan denk is dat er inmiddels een noodopvang voor vluchtelingen in de wijk is. Maar toen werd aangekondigd dat deze in onze wijk kwam, was daar behoorlijk wat weerstand tegen. Van toch ook wel de autochtone bewoners, maar ook wel van andere bewoners die zeiden, ja de vluchtelingen bij ons in de wijk en Overvecht hebben het al best wel zwaar. Het is wel een wijk waar veel aan de hand is, waar mensen bezig zijn met overleven en dat krijgen we ook nog eens die vluchtelingen. Dus dat was wel zo’n moment waar spanningen naar voren kwamen’.

‘Nee, ik doe dit werk nu 25 jaar en ik merk echt een verschuiving in moslimidentiteit, die komt steeds meer op de voorgrond en eerst was het misschien migratie en arbeidsmigratie en Marokkaan of Turk, maar nee het is nu moslim of niet-moslim. Dat voelen kinderen, die groeien daar in op. Ik zie steeds meer ook tweede en derde generatie, die willen ook dat hun kinderen als moslim opgroeien en dat is het belangrijkste’.

Het gesprek ging verder over de professionele rol van de sociaal makelaars. Met enige regelmaat kwam de spanning aan de orde tussen enerzijds vol oordelen zitten en tegelijk vinden dat je niet mag oordelen. En of je uit methodische overwegingen die oordelen voor je dient te houden of er direct iets mee moet doen. Men stelde dat oordelen niet alleen leven bij professionals maar ook bij derden, individuen en groepen. Gaandeweg het gesprek is er verwarring over hoe die oordelen tot stand komen (oorzaak en gevolg) en worden opgemerkt. Het ingewikkelde is dat anderen soms een oordeel zien in dat wat iemand zegt, zonder dat de persoon het ook intentioneel als een oordeel heeft uitgesproken. Veel gebeurt onbewust. Dit uit zich onder meer in taalgebruik:

‘In de buurt waar ik werk kom ik voornamelijk bewoners tegen met een Turkse of Marokkaanse afkomst die hier zijn geboren of opgegroeid. Ik maak onderscheid tussen de Marokkaan, de Amerikaan of de Chinees die in dat land wonen en iemand die met ‘een afkomst’ in Nederland woont. Taalgebruik, daar begint het mee, denk ik. Want als je dus aangesproken wordt door dit soort termen dan krijg je het gevoel van: nou hoor ik er bij of niet? Ik denk dat als wij als sociale professionals al op die manier een groep gaan neerzetten, je gaat al wij-zij denken’.

Uit het gesprek werd duidelijk dat taal emoties oproept. Het taalgebruik verandert voortdurend en leidt snel tot wij/zij categorisering. Ons taalgebruik onthult onze impliciete oordelen. Oordelen en veroordelen ligt dicht tegen elkaar aan en kan makkelijk leiden tot discriminatie of uitsluiting.

Uitgesproken werd dat men als sociaal makelaar enerzijds niet te snel wil oordelen en ruimte wil bieden door het initiatief bij de ander laten, maar dat dit anderzijds ook op gespannen voet staat met het stellen van grenzen en erkennen dat er soms ingegrepen moet worden. Men wil vooral aandacht voor de kracht van de bewoner, maar ziet ook de begrenzing van de rechtstaat, het betaald worden met publiek geld en de democratische beginselen. Vaak wordt beweerd dat de persoon en de eigen persoonlijke opvattingen (en oordelen) een kracht zijn in het werk, maar de sociaal makelaars benadrukken dat het ook tot onmacht kan leiden. Dit is vooral aan de orde als de sociaal makelaar door bewoners beschouwd wordt als een vertegenwoordiger van een groep, of etniciteit.

Een ander voorbeeld over het al dan niet begrenzen en ingrijpen kwam uit het vignet. Dit leidde tot een discussie over het omgaan met groepen, moet je ingrijpen als groepen zich lijken te isoleren, moet je iets doen om homogene groepen diverser te maken? Is het nu zo erg dat moslim vrouwen zich groeperen en meer gericht zijn op elkaar omdat ze vanwege taal en cultuur elkaar beter begrijpen?

‘Ik zeg ook niet bij Nederlandse klaverjasclubjes van jongens; het is nu klaar met de pret, volgende week moeten hier een aantal Marokkaanse mannen mee klaverjassen’.

‘Het andere is meer de etnische diversiteit waar we het over hadden. En daar ben ik wel van mening dat dit kracht is, dat dit gewoon een groep vrouwen is, zo zou ik het ook benaderen maar daar zou ik toch wel proberen om dat ook een diverse groep vrouwen te laten zijn. Want dat is ook de maatschappij en misschien niet vanaf het eerste begin. Want er zit ook een kracht voor deze vrouwen om te participeren, misschien is het voor deze groep wel heel moeilijk om naar buiten te gaan en elkaar te ontmoeten, dat weet ik niet. Maar ik zou dat wel zeker in mijn achterhoofd meenemen, hoe zorg ik dat die groep welkom is voor anderen’.

‘Ik begeleid ook buurtfitness, een laagdrempelige bewegingsactiviteit voor iedereen maar ook voor de dames met name. Ik heb de vraag van de Turkse/Marokkaanse gekregen van wij willen een groep voor de Turkse of Marokkaanse. Ik zeg gelijk scherp: dat gaan we niet doen. We gaan gewoon lekker alles mengen. Ja op die manier en anders gaat het niet door. Gewoon een beetje gebluft zeg maar. En ja hoor en nu hebben we vier of vijf gemixte groepen.

‘Maar soms vind ik de discussie ingewikkeld of je aparte bijeenkomsten voor vaders en moeders moet gaan organiseren. De ene school zegt dat ze het onzin vinden, want we leven hier in Nederland. En de andere school zegt, wij doen dat wel want wij willen juist in contact komen en dit is een voorwaarde om in contact te komen en dat vind ik belangrijker nu eventjes dan die groepen samen brengen’.

Wijkbewoners zoeken elkaar op vanwege hun cultuur en geloof. Voor de sociaal makelaars roept dit de vraag op wanneer de Islam de integratie of de sociale cohesie belemmert en wanneer ze die juist versterkt. Wanneer word je uitgesloten en wanneer sluit je jezelf uit. Is het zo erg als groepen zich isoleren en afzonderen en zien we dat als iets tijdelijks en voor hoe lang dan? Is het niet wat hypocriet dat we die afzondering van nieuwe groepen meer problematiseren dan van 'gevestigde' groepen? Daarbij werd gesteld dat groepen veel minder homogeen zijn dan gedacht wordt. De interne diversiteit van groepen wordt steeds groter:

'De kloof is er heel erg groot en die wordt steeds groter. Zelfs onder Marokkanen, bijvoorbeeld hoogopgeleide jongens die zie je hier niet, en de laagopgeleide Marokkaanse jongeren zie je hier hangen op straat. Daarnaast heb je nogmaals de spanning tussen moslims en niet-moslims, die is er ook. En de benadering van kinderen op verschillende manieren, op school wordt je anders aangesproken. De kinderen leven in verschillende leefwereld'.

'Maar het gaat gewoon eigenlijk om spanningen tussen groepen. En dat kan van alles zijn. In de wijk waar ik werk zijn dat bijvoorbeeld familievetes. Dat speelt daar gewoon, die zijn zo wit als ik weet niet. De families wonen 500 meter van elkaar en dat geeft spanningen. Nou ja we hebben net in oktober een diversiteitsmaand gehad, 'lekker divers'. Eigenlijk om het positieve ervan te belichten, iedereen heeft wel een plek in de wijk. Ik zeg altijd: oké, je hebt een buurtcentrum voor groepen die homogeen zijn en niet heterogeen. Betekent dat dat je buurtcentrum ook homogeen is? Of heb je gewoon heel veel verschillende groepen bij elkaar? Die elkaar wel in de gang tegen komen. Die wel zien op het bord wat er te doen is en welke groepen er zijn.

Tijdens de evaluatie aan het einde van het eerste rondetafelgesprek hebben meerdere sociaal makelaars benoemd meer behoefte te hebben aan structuur, het eerste gesprek was bijzonder levendig maar werd soms ook ervaren als wat chaotisch en men bleek behoefte te hebben aan meer tools die houvast geven bij het omgaan met diversiteit gerelateerde spanningen.

4.2.2 Tweede rondetafelgesprek

Vanuit de behoefte van de makelaars aan meer houvast is bij de voorbereiding van het tweede rondetafelgesprek ervoor gekozen meer structuur aan te bieden. Uit het eerste rondetafelgesprek kwam naar voren dat de sociaal makelaars rond spanningen afwisselend bezig zijn met wat ze tegenkomen (signaleren), wat ze daar van vinden (waarderen) en welke positie ze vervolgens innemen (positioneren). Er is voor gekozen om bij het bespreken van het vignet in het tweede groepsgebesprek deze drie elementen als een werkmodel te presenteren en als leidraad te nemen voor de vraagstelling en reflectie hierop.

Het tweede ronde tafel gesprek begon met een gezamenlijke terugblik op het eerste gesprek. Getoetst werd of de indrukken vanuit de eerste bijeenkomst werden herkend en met name of de verschillende rollen (signaleren, waarderen en positioneren) mogelijk houvast bieden. Daarna werd het werkmodel als in de afbeelding (zie figuur 1) uitgelegd en getekend. Vervolgens is de groep uiteengegaan in twee subgroepen om samen met de onderzoekers het tweede vignet te bespreken. Door in twee subgroepen uiteen te gaan werd de kans ook groter dat iedere makelaar

meer aan het woord komt en het biedt de kans om later ook de subgroepen met elkaar te kunnen vergelijken.

In de subgroepen werd na het voorlezen van het vignet aan de respondenten gevraagd de antwoorden van de vragen uit de afbeelding op een post-it te laten schrijven en daarna voor te lezen. De bedoeling hiervan was om van elke sociaal makelaar eerst de antwoorden te horen zonder dat men elkaar nog had beïnvloed en daarna een gesprek kon plaatsvinden op basis van verschillen en overeenkomsten in de antwoorden.

Vignet 2

Aan het begin van het nieuwe schooljaar heb jij samen met wat ouders een lunch georganiseerd voor de leerkrachten, de ouders en de kinderen. Iedereen is gevraagd om wat lekkers voor de lunch mee te nemen. Het doel van deze bijeenkomst is om kennis te maken met de school en met elkaar, zodat er een basis gelegd wordt om goed met elkaar samen te kunnen werken in het belang van de kinderen. De afgelopen jaren is er al van alles geprobeerd om verschillende ouders te betrekken bij de school omdat het opvalt dat het steeds dezelfde groep moeders is die initiatief neemt om te helpen op school als er vrijwilligers nodig zijn. Er is een grote opkomst bij de lunch. Dat belooft wat.

Het buffet is geopend en tijdens de lunch loop je rond. Je merkt dat de vaders en de moeders blijven hangen in hun eigen groepjes, bij de mensen die ze al kennen. Je vraagt een van de moeders uit de groep die betrokken is bij school om mee te lopen naar de andere groep moeders die nog niet zo bekend zijn bij jou. Er ontstaat een gesprek over de kinderen. Een van de moeders die je nog niet zo goed kent, zegt: 'Ik wil niet dat mijn zoon met hun kinderen speelt, altijd op straat, dan wordt hij net zo...'

De bij de school betrokken moeder reageert direct: 'Net zo wat? Ik help hier op school, ik help bij alle kinderen en waar ben jij? Jij zit thuis op de bank je zoon te verbieden om met onze kinderen te spelen. Ja toch?' Ze kijkt jou aan.

Nadat het gesprek steeds heftiger werd, heb je besloten de moeder die je nog niet zo goed kent even apart te nemen. Als jullie buiten staan zegt ze: 'Wat moet ik met jou bespreken, jij bent een van hun.'

Je hebt nog even met de moeder buiten staan praten en jullie zijn daarna terug naar binnen gegaan. De groepen bleven bij hun eigen bekenden terwijl hun kinderen samen spelen op het plein. De lunch komt ten einde en wanneer de aula leeg is praat je met een collega na. Je vraagt je hardop af of het doel van deze bijeenkomst wel is bereikt.

Het signaleren van spanningen wordt vergeleken met een ijsberg, waarvan het grootste gedeelte zich onder het wateroppervlak bevindt en dus niet direct zichtbaar is. Wanneer er spanning gesignaleerd wordt komen er bij de sociaal makelaar meteen ideeën en hypothesen op wat er mogelijk aan de hand is. Deze hypothesen moeten nog getoetst worden, dat gebeurt door op de situatie door te vragen aan bewoners of door aan andere professionals in de wijk te vragen of zij nog belangrijke zaken signaleren.

De twee volgende uitspraken laten zien hoe de sociaal makelaars hypothesen stellen en deze vervolgens vanuit interesse en nieuwsgierigheid toetsen bij de bewoners.

‘Wat zit er precies achter, je hebt altijd wel dat er een ijsberg is. Je hebt een conflict en wat is nu precies wat er onder speelt? Wat is er nu precies? Waar gaat het over? Is het een conflict in opvoedstijl, zijn het vooroordelen omdat ze elkaar niet kennen?’
‘Ik vind het dan interessant om in gesprek te gaan [...] ik ben dan nieuwsgierig en vragen waarom zij dit soort uitspraken doen. Waar komt dat door, misschien opvoeding? Het gewoon bespreekbaar maken zonder daar een oordeel aan te hangen’.

Uit de gestructureerde subgroep gesprekken konden diverse onderwerpen worden gedestilleerd die niet per se onder de rollen uit het werkmodel konden worden ingedeeld. We geven hiervan de belangrijkste.

- Het jezelf positioneren in het kader van spanningen hoeft niet te betekenen dat je direct zelf in actie moet komen:

‘Wij zijn ook geen hulpverleners, het is wel zo dat je als sociaal makelaars kijkt met wie je kunt samenwerken om dit aan de kaak te stellen. En hoe kun je vanuit je functie als sociaal makelaar jezelf positioneren, in samenwerking met bijvoorbeeld, de wijkagent, of het wijkbureau. Uiteindelijk om dit bespreekbaar te maken en tot een oplossing te komen. Dus wij kunnen ook doorverwijzen soms, dan hoef je helemaal niks te doen’.

‘Ja, onder andere maar laat ik gewoon een heel concreet voorbeeld noemen, een echt, flinke ruzie tussen twee bureaus. Laten we het hebben over moslim/niet-moslim omdat het toch een thema is dat iedere keer aan de orde komt. En dat het echt zo is gescaleerd dat je als sociaal makelaar dat zelf niet kunt oplossen. Je kunt wel gaan kijken met wie je dit kunt oplossen, met wie je kunt samenwerken?’

- Een belangrijk kenmerk van het omgaan met diversiteit in de wijk is het respect voor de verschillen tussen mensen.

Er is veel expertise over diversiteit, maar het is impliciet. Wanneer het gaat om spanningen in de wijk zeggen een aantal sociaal makelaars meer informatie nodig te hebben om te kunnen oordelen over de situatie. Conflicten hoeven niet negatief te zijn. De benadering van de vreedzame wijk wordt aangehaald en toegepast in de casus. Ook wordt er opgemerkt dat de verschillende perspectieven in de groep jouw eigen perspectief beïnvloeden en dat het menselijk is om een groep te vormen, want dat geeft identiteit.

Spanning door verschil is volgens de sociaal makelaars niet per definitie een reden om in actie te komen, er mag ook geaccepteerd worden dat we als mensen nou eenmaal van elkaar verschillen. Aan de andere kant is het volgens de sociaal makelaars ook niet een gewenste situatie dat groepen in de wijk steeds sterker langs elkaar heen gaan leven. Gedrag dat niet klopt is daarentegen wel iets wat als moment wordt genoemd om in actie te komen. Een voorbeeld van gedrag dat niet klopt is wanneer er racistische opmerkingen worden gemaakt. Hierbij worden grenzen overschreden die onder meer worden bepaald door de Nederlandse wet- en regelgeving.

- Neutraliteit en het beoordelen van spanningsvolle situaties

Terugkerend in het gesprek binnen de beide subgroepen over het beoordelen van spanningsvolle situaties is het thema neutraliteit. En dan in de betekenis dat de sociaal makelaar zich onpartijdig opstelt ten opzichte van de bewoners. Dit is op pregnante wijze het geval als door wijkbewoners wordt gesproken over 'jouw groep bewoners', doelend op de bewoners met dezelfde migratieachtergrond als die van de sociaal makelaar. De manier waarop de sociaal makelaars met deze situaties omgaan is door de eigen rol als (onpartijdige) sociaal makelaar steeds opnieuw te benadrukken richting bewoners.

'Het heeft mij ook heel veel tijd gekost om aan deze groep aan te geven dat ik hier vooral de sociaal makelaar ben niet de –persoon uit hetzelfde land als die groep bewoners'.

- Positieve ontwikkelingen signaleren en ondersteunen

Positioneren houdt ook in niet alleen te kijken welke spanningen er zijn in de wijk, maar ook de positieve ontwikkelingen in de wijk te signaleren en te ondersteunen. Hierdoor wordt het samenleven in de wijk verbeterd aldus de sociaal makelaars. Het signaleren van spanningen gaat samen met het erkennen van verschillen tussen groepen, maar ook met het zoeken naar gemeenschappelijkheden en verbinding. Bijvoorbeeld door een gemeenschappelijk thema aan te halen waarin bewoners die tegenover elkaar lijken te staan toch hetzelfde doel kunnen nastreven. Dit kan door verschillende groepen samen te laten nadenken over een gemeenschappelijke behoefte, bijvoorbeeld veiligheid of in het geval van conflicten tussen groepen ouders; wat is het beste voor het kind.

- Kernwaarden van de Nederlandse samenleving respecteren

Wanneer de waarden van bewoners afwijken van die van de Nederlandse grondwet wordt er gezegd dat dit besproken moet worden en dat het de rol van de sociaal makelaar is om de bewoner te helpen zoeken naar een balans hoe te leven met de eigen waarden in een samenleving die andere waarden kent. Door op overtuigingen van de ander door te vragen hoopt de sociaal makelaar te ontdekken wat de betekenis van een overtuiging voor iemand is, wat er als het ware achter de overtuiging zit. En de ander daarbij op de hoogte te stellen van de waarden die in deze samenleving belangrijk zijn, zonder de ander op te leggen dat het anders moet. Benadruk werd dat de sociaal makelaar zich opstelt als een coach in het leren omgaan met verschillen tussen de bewoner en diens context. Hierbij werd genoemd dat bewoners niet altijd beseffen wat de impact van hun eigen gedrag is op anderen. Een onderdeel van leren omgaan met verschil is om bewoners te leren nuanceren van hun eigen gedrag door ze bewust te maken wat hun gedrag doet met anderen.

- In actie komen bij spanningen

Het moment waarop een sociaal makelaar in actie komt als het om spanning in de wijk gaat ligt niet vast. Sociaal makelaars benadrukken positieve dingen in de wijk, als een mogelijke preventieve benadering van spanningen. Daarnaast mogen verschillen tussen groepen en spanningen die daarbij kunnen komen soms best bestaan, mits het geen negatieve invloed heeft op de wijk en gedrag van bewoners binnen het kader van de Nederlandse wet blijft.

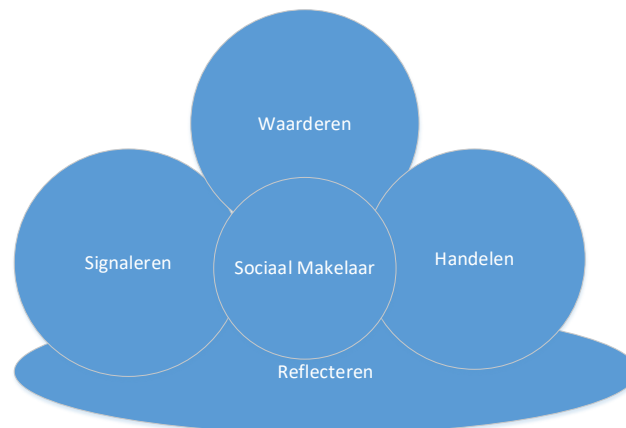
5. Analyse

In de twee rondetafelgesprekken over spanningen in de wijk valt op dat de deelnemende sociaal makelaars een breed repertoire aan professionele opvattingen en benaderingswijzen uiteenzetten, waarin verschillende professionele taken en rollen kunnen worden onderscheiden. De volgende professionele rollen springen daarbij het meest in het oog:

- De *'signalerende' professional*; wat ervaart de sociaal makelaar aan spanningen, hoe neemt zij/hij waar, hoe wordt in de waarneming geselecteerd en hoe wordt deze benoemd?
- De *'waarderende' professional*; welke persoonlijke en professionele normen en waarden spelen een rol bij de inschatting en waardering van spanningen?
- De *'handelende' professional*; welke keuze wordt uiteindelijk gemaakt, hoe wordt gehandeld/geïntervenieerd of niet gehandeld/geïntervenieerd en waarop is dit gebaseerd?

Deze rollen moeten worden beschouwd als een analytisch onderscheid, d.w.z. dat ze in de dagelijkse praktijk niet strikt van elkaar kunnen worden onderscheiden. Immers wat door de sociaal makelaar wordt gesignaleerd wordt hangt sterk samen met diens normen waarden. Afkeurenswaardige gebeurtenissen vallen nu eenmaal eerder op. Maar ook het handelen is lang niet altijd gebaseerd op bewuste signalering en beoordeling van situaties. Soms wordt er gehandeld op basis van een 'onderbuikgevoel', waarin weliswaar wel gesignaleerd wordt en normen en waarden een rol spelen alleen minder expliciet, of minder bewust.

Onder dit alles valt nog een andere rol te onderscheiden, namelijk dat van de *'reflectieve' professional*. Echter deze is welbeschouwd van een andere orde omdat reflectie meer een dimensie is die meespeelt bij elk van de drie rollen signaleren, waarderen en handelen. Reflectie vindt plaats in het moment zelf, 'reflection in action' en na afloop 'reflection on action' (Schön, 1983). Reflectie kan zowel individueel als in teamverband plaatsvinden. Onderstaande figuur van een werkmodel is een poging te illustreren hoe de verschillende rollen zich tot elkaar verhouden. We zullen hierna bij elk van de rollen wat langer stilstaan.



Figuur 1 Werkmodel: rollen van de sociaal makelaar

5.1 De signalerende professional

De vraag die de sociaal makelaars tijdens de bijeenkomsten terecht stellen is hoe ieder spanningen signaleert en benoemt en of hier ook verschillen tussen zijn. Men stelt elkaar vragen zoals: zijn deze spanningen nu reëel of opgeblazen; wat is oorzaak en wat is gevolg en hoe benoemen we spanningen; hoe evolueren ze in de tijd? Ook vragen de sociaal makelaars zich af spanningen wel altijd kunnen worden toegeschreven aan etnisch culturele verschillen in de wijk. Er zijn ook andere verschillen die aantoonbaar tot spanningen kunnen leiden, zoals sociaaleconomische verschillen, verschillen in opleidingsniveau of generatieverschillen. Krijgen sociaal makelaars signalen van spanningen die wijzen op een klasse probleem, een religieus of een etnisch/cultureel probleem of is het juist de combinatie van dit alles? Signaleren en benoemen ligt daarin dicht bij elkaar. Een voorbeeld van de complexiteit van spanningen wordt als volgt benoemd:

*‘Wanneer belemmert religie, waaronder de Islam, de integratie en wanneer versterkt ze die juist?’ ‘Wanneer wordt je uitgesloten en wanneer sluit je jezelf uit. Is het zo erg als groepen zich isoleren en afzonderen en zien we dat als iets tijdelijks en voor hoe lang dan?’
‘Leidt teveel aandacht voor verschil tot onoverbrugbare afstanden?’*

Uit de gesprekken wordt duidelijk dat gebeurtenissen in de wijk afhankelijk van de persoon van de sociaal makelaar verschillend worden geïnterpreteerd als spanningsvol of niet. Dit geldt niet alleen voor de professional maar ook voor de wijkbewoners. Het verschil zit erin wat normaal wordt bevonden en wat spanningen zijn die bij het leven horen of wat het goed samenleven in de wijk in de weg zit of zelfs ernstig kan verstoren. Een scherpe grens is niet te trekken en spanningen kunnen in de loop van de tijd een andere gedaante krijgen. Belangrijk hierbij is een inschatting van de veerkracht van bewoners om de eigen problemen op te lossen. Niet elk conflict is een uitdrukking van blijvende tegenstellingen. Voor de sociaal makelaar geldt daarom dat zij hun interpretatie ook laten afhangen van de inschatting of spanningen kunnen escaleren.

5.2 De waarderende professional

Met waarderen wordt in dit verband niet zozeer het in het dagelijks spraakgebruik goedkeuren of complimenteren, bedoeld. Waarderen staat voor de waarde die een sociaal makelaar toekent aan een gebeurtenis. Hierin schuilt een oordeel: is het normaal of niet normaal wat hier gebeurt, is dit acceptabel of onaanvaardbaar, is dit een situatie waarvoor ik verantwoordelijk ben. Dit oordeel heeft een vaktechnische kant, wat moet ik doen om onze doelen als sociaal makelaar zo goed mogelijk te bereiken maar ook een morele dimensie. Wat is goed en wat niet, wat is sociale kwaliteit en wat betekent dit voor het samenleven in een buurt, voor de bewoners, voor de samenleving. Anders gezegd: bij de waardering door sociaal makelaars van spanningen in de wijk zijn altijd ook normen en waarden in het geding. Deze hangen samen met het beroep zoals onder meer is vastgelegd in een beroepscode of in de visie van de organisatie, maar ook met de persoonlijke identiteit van de sociaal makelaar. Het geheel van opvattingen, normen en waarden zijn diep verankerd in onze persoonlijkheid en heeft zich gedurende het leven gevormd. Het is daarom niet verwonderlijk dat niet een sociaal makelaar hetzelfde is maar situaties waardeert op

grond van zijn of haar persoonlijke identiteit. Een van de sociaal makelaars merkt niet voor niets op dat je het best bent in je werk als je het meest jezelf kunt zijn. Maar daar tegenover werd ook de neutraliteit van de sociaal makelaar benadrukt. Het is 'professioneel' om niet te oordelen over situaties en spanningen, geen partij te kiezen en de eigen normen waarden geen rol te laten spelen in de waardering van situaties. Duidelijk werd in de gespreken dat laatste woord hier nog niet over gezegd is. Hoe houdbaar is het om neutraliteit na te streven als de eigen persoon zo'n belangrijke rol speelt in het werk. Of mogen wijkbewoners van een sociaal makelaar net zoals van een wijkagent, verpleegkundige of leerkracht verwachten dat hij zich niet al te zeer laat leiden door de eigen persoonlijke oordelen en opvattingen. Zowel de verschillen als overeenkomsten in waarderingen tussen de sociaal makelaars bepalen de kracht en de zwakte van het team. De kracht is dat er even zoveel 'smaken en kleuren' in het team zijn als je in de wijk en de samenleving aantreft. Een zwakte kan zijn dat het moeilijk is om vanuit een duidelijke professionele stellingname en gemeenschappelijke visie op spanningen als organisatie naar buiten te treden.

5.3 De handelende professional

Een sociaal makelaar handelt op grond van wat hij/zij waarneemt aan spanningen en hoe hij/zij deze waardeert. Dit verloopt deels bewust maar voor een belangrijk deel ook intuïtief en onbewust. Het handelen kan velerlei gedaanten aannemen, Het kan eruit bestaan het initiatief vooral bij de wijkbewoners te laten, of preventief zijn door die activiteiten te ondernemen waardoor spanningen die er niet zijn worden voorkomen. Ook kan bij oplopende spanningen worden besloten actief te interveniëren, door bijvoorbeeld afzonderlijke gesprekken te voeren met verschillende partijen alvorens ze bij elkaar te brengen. Aansluitend op het voorafgaande realiseren de sociaal makelaars zich al te goed dat de eigen persoonlijke identiteit altijd meespeelt in het werk. Bijvoorbeeld doordat je erop wordt aangesproken dat je bij de ene of de andere groep behoort. Het heeft voordelen maar ook nadelen tot dezelfde groep te behoren als de mensen waarmee zij werken. Je wordt soms aangesproken op de urgentie om solidair te zijn met je eigen (soms veronderstelde) groep. Er wordt een beroep gedaan op loyaliteit waardoor de sociaal makelaar soms in de knoop raakt met het professionele neutraliteitsbeginsel. 'Ik ben ook wijkbewoner en wordt daarop aangesproken, maar ik ben ook sociaal makelaar van mijn eigen wijk' Een van de makelaars geeft aan in dergelijke situaties telkens voldoende professionele afstand te bewaren 'Jij wordt er toch voor betaald, dus jij gaat ons helpen...' 'Zij spreken mij soms in het Marokkaans aan en dan praat ik Nederlands om afstand te bewaren'. De term verrader is al gevallen, want ik werk ook met wijkagenten, we gaan soms de straat op..'

De sociaal makelaars zien verbinding en het tot stand brengen van sociale cohesie als een belangrijke gemeenschappelijke waarde in hun werk. Respect voor verschillen is hierbij een uitgangspunt voor de sociaal makelaars maar ook voor wijkbewoners onderling. Soms ook leidt dit tot begrenzing van onacceptabel gedrag.

'En ik denk nog een stap daarvoor want een van de taken van een sociaal makelaar is verbinden. Dus ook ervoor zorgen dat mensen met elkaar praten, dat je meer in dialoog gaat en soms ook met de vuist op tafel als het gaat om bepaalde gevoelige thema's'.

Het werkgebied beperkt zich in het werk niet tot de fysieke wijk. Op sociale media worden uitingen gedaan die voelbaar zijn in de wijk. Ook spelen privé uitingen van sociaal makelaars een rol in het scheiden van de privé en werk. 'Ik gebruik mijn eigen facebook pagina ook voor mijn werk, dus dat loopt door elkaar' 'Ik heb echt onderscheid gemaakt tussen alles met privé en werk, echt alles, ik heb twee twitter accounts...'

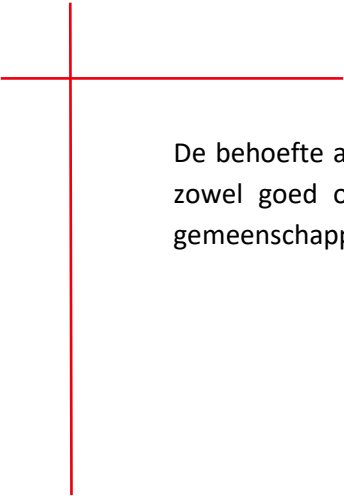
Verdere overwegingen die een rol spelen bij de afweging van sociaal makerlaars zijn niet alleen van toepassing op diversiteit gerelateerde spanningen maar hangen samen met de beroepsuitoefening in brede zin. Binnen het kader van hun functieomschrijving benadrukken de sociaal makelaars de volgende taken en rollen. Een sociaal makelaar is iemand:

- die zoveel mogelijk **ruimte geeft** aan wijkbewoners om te zijn en te leven zoals zij dat willen. Dan wel grenzen stelt die samenhangen met de gedeelde normen en waarden in de Nederlandse samenleving en met de Nederlandse rechtsstaat;
- een bijzondere taak heeft om **anti sociaal gedrag** gericht op het vergroten van tegenstellingen tussen groepen in de wijk tegen te gaan;
- het initiatief en **de leiding neemt** dan wel dit zoveel mogelijk overlaat aan de wijk bewoners zelf en hierin hooguit een faciliterende rol speelt;
- die alleen **faciliteert** of ook ondersteunt of soms ook hulp verleent, dan wel in ieder geval zorgt dat wijkbewoners op een juiste manier worden verwezen;
- een specifieke verantwoordelijkheid heeft bij het bemiddelen van **conflicten** tussen groepen in de wijk;
- een speciale verantwoordelijkheid in de **bescherming** van de meest kwetsbaren in de wijk zoals kinderen, ouderen, achtergestelden, mensen met een beperking;
- die deel uitmaakt van **een integrale wijkbenadering** samen met andere professionals in de wijkteams, de wijkagent, leerkracht, wijkverpleegkundige, veiligheidsprofessionals;
- die **belangen behartigt** van specifieke groepen in de wijk en komt dit anders te liggen als het gaat om een groep met eenzelfde etnische culturele achtergrond?

5.4 De reflectieve professional

Zoals eerder aangegeven is reflectie een belangrijke dimensie van elk van de eerder genoemde rollen. De complexiteit van professioneel werk vraagt om voortdurende reflectie, waarbij sociaal makelaars gebruik maken van uiteenlopende referentiekaders en ook hun praktijkervaring een belangrijke rol speelt. De bereidheid om samen met collega's te reflecteren op de gesignaleerde spanningen is essentieel. Het draagt bij aan een intersubjectief referentiekader.

Eerder bleek dat voor de sociaal makelaars met name de vraag wat professionele neutraliteit inhoudt om reflectie vraagt. Men wil niet oordelen, ruimte bieden, het initiatief bij de ander laten maar dat lijkt op gespannen voet te staan met persoonlijke identiteit en met het niet altijd mee kunnen gaan met het perspectief van wijkbewoners. Neutraliteit lijkt een belangrijk professionele waarde te zijn, deze wordt positief ingevuld, d.w.z. altijd gericht op de waardigheid van en verbinding tussen wijkbewoners. Maar pakt dit ook zo uit.



De behoefte aan gezamenlijke reflectie in teambijeenkomsten blijkt groot te zijn. Het helpt om zowel goed om te gaan met de diversiteit in een team alsook het ontwikkelen van een gemeenschappelijk referentiekader.

6. Conclusies

In dit concluderend deel kijken we terug op wat de pilot heeft opgeleverd en welk vervolg hieraan gegeven zou kunnen worden. Voor een terugblik maken we een onderscheid tussen enerzijds de antwoorden die we hebben gevonden op de onderzoeksvragen en anderzijds op vragen omtrent de onderzoeksmethodiek. Beide perspectieven zijn ook van toepassing op een vooruitblik die we schetsen met mogelijke aanbevelingen voor een vervolg.

6.1 Antwoorden op de onderzoeksvragen

Wanneer is er volgens sociaal makelaars sprake van spanningen in de wijk?

Uit de interviews en twee rondetafelgesprekken werd duidelijk dat sociaal makelaars onderling sterk kunnen verschillen of en in welke mate een situatie of gebeurtenis in de wijk spanningsvol wordt genoemd. Hiervoor zijn tenminste twee factoren aan te geven die hierop van invloed zijn. De eerste heeft betrekking op wat gezonde en ongezonde spanning wordt genoemd. Als een sociaal makelaar een gebeurtenis meemaakt waarbij sprake is van spanning die nu eenmaal hoort bij de alledaagse omgang tussen mensen en die bijvoorbeeld kunnen helpen om verschillen duidelijk te krijgen en hier beter mee om te gaan, zal hij/zij dit niet als gauw als spanning benoemen. Echter wanneer de spanning een uitdrukking is van grensoverschrijdend gedrag en voor de sociaal makelaar duidelijk is dat de spanning verder dreigt op te lopen en mensen uit elkaar drijft wordt deze ook echt als spanningsvol benoemd. Een tweede factor is dat het signaleren van spanningen direct verband houdt met de vraag of een interventie wenselijk dan wel noodzakelijk is. Sociaal makelaars hebben antennes voor signalen die zij uit de buurt krijgen die aanleiding zijn om hier op te acteren. Dit kan variëren van proactief reageren, tot het initiatief bij de buurtbewoners zelf laten. Uit de gesprekken blijkt niet dat de sociaal makelaars daar een expliciet en gedeelde opvatting hebben over wat nu spanningsvol is en wat niet. De inschatting hiervan is vooral gebaseerd op de eigen professionele en persoonlijke ervaringskennis. Evenwel benadrukken alle sociaal makelaars dat de kern van hun werk meer ligt in het voorkomen van spanningen dan het reageren op spanningen.

Op grond waarvan worden deze spanningen (al dan niet) gerelateerd aan toenemende diversiteit?

Uit de gesprekken ontstond een zeer genuanceerd beeld van de mate waarin spanningen aan toenemende diversiteit kan worden toegeschreven en wat daarbij onder diversiteit wordt verstaan. Er is veel gesproken over wanneer en waardoor je iets een spanning noemt (zie vraag 1) en wat de aard van de spanning kan zijn. Je hebt spanningen in soorten en maten waarbij je, je eerst af zult moeten vragen tussen wie er spanning is, waar de spanning over gaat en of de spanningen verder dreigen op te lopen. Hieruit kan duidelijk worden dat etnisch culturele of religieuze verschillen een bron van de spanning kunnen zijn. In dat geval moet je hier ook niet voor weglopen. Tegelijk is men zich er zeer van bewust dat het labelen van spanningen als etnisch culturele of religieuze spanningen een sterk stereotyperend effect met zich mee kan brengen dat eerder spanning verhogend werkt dan dat het mensen met elkaar verbindt. Bovendien doet het eenzijdig toeschrijven van spanningen aan etnisch culturele en religieuze verschillen geen recht aan de werkelijkheid. Spanningen kunnen ook veroorzaakt worden door generatieverschillen,

verschillen in opleidingsniveau of in sociaal economische positie. Een dergelijke nuancering doet recht aan wat er werkelijk aan de hand kan zijn, zonder dat dit betekent dat men de niet 'vinger op de zere plek' zou willen leggen. Het taalgebruik van de sociaal makelaar kan een belangrijke katalysator zijn in zowel positieve als negatieve zin. Het is een krachtig instrument, waar je zorgvuldig mee om moet gaan.

Hoe worden deze spanningen door de sociaal makelaars beoordeeld?

Centraal in de beoordeling van de spanningen staan de professionele waarden verbinden en respecteren. D.w.z. het oordeel over de spanning staat altijd in perspectief van het contact en de verbinding tussen buurtbewoners wat het samenleven in de wijk vergemakkelijkt. Maar ook het respecteren van en respectvol omgaan met verschillen tussen mensen. Beide waarden zijn niet hetzelfde en lijken soms ook op gespannen voet met elkaar te staan. Immers betekent respecteren van verschillen ook dat iedere groep in de wijk zijn eigen gang kan gaan ook als dit betekent dat men steeds meer langs elkaar leeft. Het lijkt erop dat de sociaal makelaars vooral streven naar wat in de literatuur 'publieke familiariteit' wordt genoemd. De wijkbewoners moeten minimaal in staan zijn om andermans gedrag te begrijpen en te voorspellen, zodat zij weten wat zij van elkaar kunnen verwachten (Blokland & Nast, 2014) en dit is een uitdaging voor buurten met een grote diversiteit. Waar mogelijk zouden de sociaal makelaars ook een stap verder willen gaan, onder meer in de wijze waarop zij zijn geïnspireerd door de 'Vreedzame Wijk' (Pauw, 2015).

Een ander aspect in de beoordeling van spanningen is de professionele verantwoordelijkheid die men voelt, terughoudend te zijn met oordelen over wijkbewoners, zowel op individueel als groepsniveau. Neutraliteit is een belangrijk uitgangspunt dat twee dimensies kent, namelijk het niet te snel mogen oordelen over mensen alsook het geen partij mogen kiezen voor een bepaalde groep wijkbewoners.

Deze neutraliteit staat op het spel wanneer sociaal makelaars door wijkbewoners aangesproken worden op hun afkomst en als 'een van hen' worden beschouwd. De sociaal makelaar krijgt daarmee een 'toegeschreven of opgedrongen identiteit' op basis van etniciteit, religie, gender, sekse of als buurtbewoner met daarbij behorende verwachtingen en claims (Shadid, 1998). Zo'n claim is bijvoorbeeld om als Turkse Nederlander (en sociaal makelaar) solidair te zijn met andere Turkse Nederlanders. Voor de sociaal makelaar betekent dit dat dit kan botsen met de professionele rol. De beroepsgroep van de professional behoort tot zijn/haar sociale identiteit. Deze is 'zelf' gekozen, net als de religieuze groep waartoe je jezelf rekent, of de vereniging waar je bij hoort. Etnische identiteit wordt gevormd uit twee krachten: een interne kracht, (zelfidentificatie) oftewel een gevoel van verbondenheid met een bepaalde etnische groep, en een externe kracht (toegeschreven of opgedrongen identiteit) oftewel de mening van de omgeving (jij behoort tot die groep). De mening van de omgeving wordt over het algemeen gebaseerd op duidelijke uiterlijke kenmerken zoals gelaatskleur, naam, klederdracht enz. Een Nederlandse sociaal makelaar van Marokkaanse afkomst wordt door de 'autochtone' omgeving niet gezien als een gewone sociaal makelaar zoals alle andere makelaars, maar als een Marokkaanse sociaal makelaar, hij is niet gewoon een buur zoals alle andere burens, maar is bovenal een Marokkaanse buur. Anders gesteld, de Marokkaanse Nederlander heeft in de

beeldvorming zelden een individuele persoonlijkheid met een eigen individuele cultuur, maar is altijd lid van een etnische groep en zou volgens de buitenwereld altijd handelen op basis van zijn groeps cultuur.

De sociaal makelaars beschouwen het als niet professioneel hier in mee te gaan en verkiezen een zekere distantie om de eigen neutraliteit te kunnen behouden. Tegelijk ervaart men dat de eigen biografie een belangrijke rol speelt in het werk. Het goed omgaan met persoonlijke en professionele waarden blijft een uitdaging en vraagt om reflectie.

Welke werkprincipes bieden houvast in de omgang met diversiteit gerelateerde

Het hebben van een houvast in het omgaan met spanningsvolle situaties is een duidelijke behoefte van de sociaal makelaars. Al hoewel deze wel van persoon tot persoon verschilt. Uit de gesprekken werd duidelijk dat niet zozeer de behoefte bestaat aan voorschriften en protocollen. Daarvoor zijn de situaties te verschillend alsook de sociaal makelaars. Wel is er behoefte aan een aantal werkprincipes, of denkkader dat helpt spanningsvolle situaties beter te begrijpen en te bepalen hoe hier nu mee om te gaan. Een analyse van de interviews en eerste rondetafelgesprekken maakten zichtbaar dat telkens drie perspectieven of rollen in het werk aan de orde zijn. Deze zijn in de pilot omschreven als de signalerende professional, de waarderende professional en de handelende professional. De rollen fungeren als een kapstok voor de sociaal makelaar om zichzelf vragen te stellen bij spanningsvolle situaties. Deze vragen hebben het karakter van reflectie die zowel voor, tijdens en nadat er gehandeld is plaats vindt. Zowel op individueel als op team niveau. De sociaal makelaars hebben meerdere keren aangegeven de rondetafelgesprekken als zo'n reflectiemoment met elkaar te ervaren en geven aan hier veel waarde aan te hechten.

6.2 Terugblik op de opzet van de onderzoekspilot

Het onderzoek was een leerzame ervaring voor alle betrokkenen. Voor de sociaal makelaars, voor de onderzoekers en voor de studentonderzoekers. En daarmee is de pilot geslaagd te noemen. Voor de onderzoekers was de pilot ook bedoeld om meer inzicht te krijgen in welke methode zich het best leent voor het realiseren van de onderzoeksdoelen. Hiervoor kan worden teruggeblikt op de volgende ingrediënten van het onderzoek:

Participatief onderzoek. Er is gekozen voor een opzet waarin de sociaal makelaars zijn benaderd als co-onderzoekers en er geen nadrukkelijk onderscheid is gemaakt tussen de inbreng van onderzoekers, studenten en professionals. Het voordeel van deze gekozen opzet is dat hiërarchische verschillen zoveel mogelijk werden vermeden en de inbreng van een ieder vanuit de eigen expertise gelijkelijk werd gewaardeerd. De vraag die niet eenvoudig te beantwoorden is of we dit echt hebben waar kunnen maken en of verschillen in inbreng niet meer van invloed zijn geweest op de uitkomsten dan vanuit deze onderzoeksoptiek wenselijk is.

Action learning. De pilot had als doel onderzoeken, leren en ontwikkelen hand in hand te laten gaan. Dit lijkt te worden bevestigd door de sociaal makelaars die aangegeven een dergelijke vorm van gezamenlijke reflectie waardevol en noodzakelijk voor het werk te vinden. Ook merkten de sociaal makelaars op dat door de gesprekken nog eens duidelijk wordt hoe complex het werk is waarvoor zij staan en hoe de gesprekken hen helpen woorden te geven aan de eigen expertise.

Voor studenten is het onderzoek een leeropdracht waarmee daadwerkelijk sprake was van lerend onderzoeken. Hetzelfde geldt voor de onderzoekers die de pilot hebben opgezet om bij te dragen aan de praktijk en te leren hoe een onderzoek naar het thema vorm te geven.

Vignetten op basis van interviews. Voorafgaand aan de rondetafelgesprekken zijn interviews met vier sociaal makelaars gehouden. Het doel hiervan was vignetten te maken die zouden worden gebruikt als leidraad voor de rondetafelgesprekken. Het valt te betwijfelen of deze opzet een succes was. De interviews gaven de onderzoekers zoveel informatie dat hier veel meer mee gedaan kon worden dan alleen het uitwerken van vignetten. De vignetten fungeerden hooguit als aftrap van de gesprekken. Al snel werd duidelijk dat de sociaal makelaars vanuit hun eigen werkervaring zoveel meer in te brengen hadden, dat de vignetten al snel werden losgelaten.

Rondetafelgesprekken. De twee ronde tafelgesprekken verschilden sterk van opzet. Het eerste gesprek had een open karakter waarbij weliswaar het vignet en de onderzoeksvragen centraal stonden maar waarbij het gesprek associatief verliep. Dit leidde tot een rijk en betrokken gesprek maar ook een gesprek waarin samenhang en structuur werd gemist. Dit was aanleiding voor de onderzoekers om het tweede gesprek meer gestructureerd te laten verlopen door een casus centraal te stellen en deze op een systematische wijze te bespreken aan de hand van de drie professionele rollen. Als zodanig verliep de bijeenkomst gestructureerd maar mistte het diepgang van het eerste gesprek. Duidelijk is dat een goede balans tussen ruimte en structurering van belang is en deze nog gevonden moet worden.

6.3 Vooruitblik sociaal makelaars

Uit het voorafgaande wordt duidelijk dat er behoefte is aan meer gezamenlijke reflectie op het diversiteitsthema. Het gezamenlijke ontwikkelde 'werkmodel' kan behulpzaam zijn om met elkaar overeenkomsten en verschillen in het team te herkennen alsook moeilijke onderwerpen bespreekbaar te maken. Daarbij valt te overwegen om ook wijkbewoners hierbij uit te nodigen en hen te vragen hoe zij kijken naar diversiteit in de wijk, naar mogelijkheden en beperkingen en hoe met spanningen om te gaan. Een goed aangrijpingspunt hiervoor zou de ABCD benadering (Asset Based Community Development) kunnen vormen die specifiek bedoeld is voor wijkontwikkeling en waarin het contact leggen naast het uitgaan van de kracht van de wijk de centrale principes vormen (<http://www.nurturedevelopment.org/about-abcd/>).

6.4 Vooruitblik onderzoek

De pilot vormt een leerzame ervaring voor een beperkte Europese studie die in het kader van de ontwikkeling van het sociaal werk onderwijs zal worden uitgevoerd. Hierbij zal casuïstiek uit 6 landen worden verzameld en met elkaar worden nagegaan wat de vragen voor sociale professionals zijn en vanuit welke theoretische concepten zij hun werk benaderen. De onderzoekers hopen hierin samen met de sociaal makelaars van Doenja op te kunnen trekken en de ervaringen van dit onderzoek hierin mee te kunnen nemen.

7. Referenties

- Beck, U. & Beck-Gernsheim, E. (2002). *Individualization: Institutionalized Individualism and its Social and Political Consequences*. London: Sage
- Benschop, P. (2017). *Nieuwe tegenstellingen. Wat doen we ermee?* Den Haag: Boom bestuurskunde.
- Blokland, T. en J. Nast (2014) 'From public familiarity to comfort zone: The relevance of absent ties for belonging in Berlin's mixed neighbourhoods', In: *International Journal of Urban and Regional Research* 38, 4: 1142-1159.
- Duyvendak, J.W., Geschiere, P., & Tonkens, E. (2016) *The culturalization of citizenship. Belonging & Polarization in a globalizing world*. London: Palgrave Macmillan.
- Geldolf, D. (2013) *Superdiversiteit. Hoe migratie onze samenleving verandert*. Leuven: Acco
- Hughes, R. & Huby, M. (2004). The construction and interpretation of vignettes in social research. *Social Work & Social Sciences Review*, 11-1, 36-51.
- Jenissen, R., Engbersen, G., Bokhorst, M., & Boven, M. (2018). *De Nieuwe Verscheidenheid, toenemende diversiteit naar herkomst in Nederland*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.
- Pelt, M. van; Repetur, L. (2018). *De sociale basis: terug van weggeweest*. Utrecht: Movisie.
- Pauw, L. (2015). Opvoeden tot vreedzame burgers. *Basisschoolmanagement*, 28(3), 18-21.
- Schön, D. A. (1983) . *The reflective Practitioner. How professionals think in action*. New York, N.Y.: basic Books.
- Skey, M. (2014). 'How Do You Think I Feel? It's My Country': Belonging, Entitlement and the Politics of Immigration. In: *The Political Quarterly*, Vol. 85, No. 3, July–September 2014.
- Verhaege, P. (2012) *Identiteit*, Amsterdam: De Bezige Bij.
- Vertovec, S. (2007). Super-diversity and its complications. In: *Ethnic and Racial Studies*, 30, 6, 1024-1054.
- Van Wonderen, & Van Kapel (2017). *Bezorgdheid en veerkracht*. Nederlanders over etnisch-culturele diversiteit in de samenleving. Kennisplatform Integratie & Samenleving, Verweij-Jonker Instituut.
- Zemni, S. (2009). *Het islamdebat*. Berchem: EPO.
- Wilde, M. de (2015) (diss.). *Brave new neighbourhood. Affective citizenship in Dutch territorial governance*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.

8. Overzicht van de sociaal makelaars

Sociaal makelaars	Wijk/organisatie
Petra Jongerius	Overvecht/Tuindorp (Wijk & Co)
Mustafa Alay	Zuilen/Ondiep (M'Kaar)
Emilia Hernandez Pedrero	Transwijk (DOENJA Dienstverlening))
El Bakey Aissaoul	Kanaleneiland (DOENJA Dienstverlening))
Sigrid van Vliet	Leidsche Rijn (DOENJA Dienstverlening))
Robin Izelaar	Zuid-Oost (Vooruit)
Judith Loffeld	Rivieren-Dichterswijk (DOENJA Dienstverlening)