

Intercultureel buurtbemiddelen, hoe doe je dat?

Buurtbemiddeling in etnisch en cultureel gemengde buurten is een vak apart. *Leila Jaffar* en *Radi Suudi* geven praktische tips.

Buurtbemiddeling behoort tegenwoordig tot het standaardrepertoire van woningbouwcorporaties. Ze zetten buurtbemiddeling vaak in in wijken waar veel mensen met een laag inkomen wonen, waar veel sociale woningbouw is, waar veel huizen staan die niet al te best gebouwd en onderhouden zijn, en waar ook de beschikbaarheid van prettige buitenruimtes te wensen overlaat. In zulke wijken is het potentieel voor conflicten groot. Meestal zijn het ook de wijken met een etnisch en cultureel zeer gemengde bevolking. Dat maakt buurtbemiddeling in de praktijk al heel snel interculturele buurtbemiddeling. Wij voerden de afgelopen jaren vele gesprekken met buurtbemiddelaars bij onze trainingen en workshops. Op basis van deze kennis belichten we een aantal belangrijke aspecten van interculturele buurtbemiddeling.

Mediation

Om te beginnen zijn er verschillen tussen buurtbemiddeling en mediation. De algemene norm bij (faciliterende) mediation is dat het geven van advies geen onderdeel van de werkwijze mag zijn. Bij buurtbemiddeling is het echter niet ongewoon om advies te geven. Sterker nog, het blijkt vaak noodzakelijk te zijn. Mensen uit niet-Nederlandse culturen, vooral nieuwkomers, hebben behoefte aan advies. Om scheve gezichten te voorkomen, is het wel belangrijk dat

buurtbemiddelaars transparant zijn in hun aanpak: 'Ik probeer neutraal te zijn, maar ik moet soms toch iets uitleggen omdat uw bureaus nieuw zijn in Nederland. Vindt u het goed dat ik soms wat extra tijd aan hen besteed, zodat het zeker is dat de dingen duidelijk zijn?'

Taal en tolk

Voor mensen met een andere moedertaal dan het Nederlands is het soms lastig om nuances te begrijpen, ook in mondelinge uitdrukkingen. Deze geringere beheersing van de Nederlandse taal bij (een van de) partijen kan leiden tot complicaties bij interculturele buurtbemiddeling. Mensen kiezen dan vaak voor de veilige weg. Ze gaan bijvoorbeeld het gesprek uit de weg, stellen weinig vragen en verschuilen zich als ze antwoorden geven achter algemeenheden, waardoor belangrijke zaken onbesproken blijven. Als het over simpele dingen gaat (zoals geluidsoverlast) is een geringere taalbeheersing meestal geen probleem, maar bij gevoelige onderwerpen kunnen pijnlijke situaties ontstaan.

Hoe is dit te voorkomen? Soms nemen mensen hun kinderen mee, als zij beter Nederlands spreken. Maar om taalproblemen en misverstanden te voorkomen, is een tolk vaak onontbeerlijk. Bij alles wat te maken heeft met seksualiteit, verslaving en criminele praktijken is het verstandig om een telefonische tolk in te



Amsterdam is met tweehonderd nationaliteiten een van de meest multiculturele Europese hoofdsteden.

schakelen. Dat je de tolk niet kan zien – hij of zij is anoniem – maakt het veel makkelijker om gevoelige of schaamtevolle onderwerpen bespreekbaar te maken. Uiteraard hebben mensen de neiging zich gedurende het gesprek tot de tolk te richten. Wanneer de bemiddelaar vanaf het begin een tolk vraagt om in korte stukken te vertalen en te onderbreken als iemand te lang aan het woord is, maakt dit het gemakkelijker om de regie van het gesprek te houden.

En stel nu eens dat partijen dezelfde niet-Nederlandse achtergrond hebben? En dat een tolk is ingeschakeld om de communicatie tussen beide partijen en de bemiddelaar te vergemakkelijken? Dan is de situatie voor de bemiddelaar extra lastig! De twee partijen zullen de neiging hebben om zich rechtstreeks tot elkaar te richten, zonder tussenkomst van de tolk. Aan de ene kant wil je dan als bemiddelaar het gesprek niet afkappen, maar anderzijds is het lastiger om in te grijpen mocht het gesprek onverhoopt uit de hand lo-

pen. Een mogelijke oplossing is dat de bemiddelaar aan de tolk vraagt om simultaan (gelijktijdig) te vertalen (op zachte toon), zodat het gesprek gewoon kan doorgaan en de tolk weet wat de partijen tegen elkaar zeggen. Zo houdt de buurtbemiddelaar de regie over het gesprek.

Buitenruimte

Een belangrijk deel van de klachten en conflicten bij buurtbemiddeling gaat over het onderhoud en gebruik van de buitenruimte. Verwaarloosde tuinen, afval op straat, vieze trappenhuisen zijn in sommige wijken aan de orde van de dag. Hoe je gezamenlijk omgaat met de buitenruimte is vaak een goed voorbeeld van ongeschreven regels en normen die binnen een bepaalde stad, buurt of zelfs straat gelden. Maar stel dat je uit een land komt waar de verantwoordelijkheid voor onderhoud stopt bij de eigen



► voordeur? Dat je niet vertrouwd bent met sneeuwruimen? Dat je geen idee hebt welke planten en bloemen welig groeien en bloeien uit de Nederlandse bodem? Dan is het bijhouden van je buitenruimte helemaal niet vanzelfsprekend.

We illustreren het met een voorbeeld. Bij een training die wij onlangs gaven bij een woningbouwcoöperatie kwam ter sprake dat nieuwkomers-vluchtelingen de voortuin niet onderhielden, geen sneeuw ruimen, enzovoort. Dit leidde tot irritaties bij de burens en zelfs tot conflicten. Wat nu? Deels kan een gebrek aan kennis over de formele en informele regels preventief opgelost worden door simpelweg voorlichting te geven als mensen in een buurt komen wonen. Maar in dit geval bleek dat de verwachtingen van de autochtone burens omtrent het onderhoud van de buitenruimte en de tuinen helemaal niet benoemd waren. Ze bleken ook niet in het huurcontract te staan. Hoe hadden de nieuwkomers kunnen weten wat er van hen werd verwacht? Ons advies aan de bemiddelaars van de coöperatie was om de verwachtingen heel concreet te maken en ook de gevolgen van het niet-opvolgen van deze regels duidelijk te benoemen. Dit blijkt in de praktijk prima te werken.

Conflicten rond leefstijlen

Verschillen in leefstijlen vormen een andere belangrijke bron van (potentiële) conflicten en spanningen tussen burens en buurtgenoten. Denk aan burens die veel aanloop hebben, gezinnen met opgroeiende kinderen, burens die graag aan auto's of motoren sleutelen en meerdere voertuigen bezitten die voor het huis in de straat staan geparkeerd, mensen met veel en grote huisdieren. Denk aan een benedenverdieping met Nederlandse oudere bewoners en een bovenverdieping met een groot allochtoon gezin. Denk aan overlast vanwege contactgeluid in gehorige flats. Ook beleving speelt een belangrijke rol. Naarmate mensen de leefstijl en de normen van anderen

afkeuren om culturele of religieuze redenen, vermindert de tolerantie voor de aanwezigheid van die anderen en leveren allerlei zaken gevoelsmatig al snel overlast op. Hierbij wordt van de 'ander' geëist dat die zich aan 'de Nederlandse normen en waarden' houdt (niet zelden nog meer dan men zelf doet). De 'ander' moet voorbeeldig gedrag vertonen om geaccepteerd te worden.

Ga er maar aan staan als bemiddelaar! In zulke situaties is het de kunst om tot werkbare afspraken te komen en een onderscheid te maken tussen enerzijds de boosheid van burens vanwege te weinig veronderstelde aanpassing aan de Nederlandse cultuur en anderzijds reële overlast van bijvoorbeeld tieners. Vaak benoemen de partijen het conflict zelf in culturele of religieuze termen en verwachten ze dat de oplossing in die culturele of religieuze hoek gezocht moet worden. Ons advies: wees hier als bemiddelaar alert op en ga er niet te snel in mee. De oplossing ligt zelden in een oeverloze discussie over 'de Nederlandse cultuur' of 'de islam', maar veel dichterbij huis. Bijna altijd is het pragmatisch en effectief om geen discussies over cultuur en religie te voeren. Vaak blijkt dat de tolerantie voor overlast al toeneemt als mensen elkaar beter leren kennen en als ze externe factoren erkennen. Zoek naar puur pragmatische oplossingen op gedragsniveau.

Hoge kaste

Laten we een recent voorbeeld geven ter illustratie. Het gaat om een Indiase familie die een appartement huurt in Amsterdam. Deze familie claimde dat ze behoorde tot een hoge kaste (de Indiase maatschappij bestaat uit allerlei verschillende sociale lagen ofwel 'kastes'). Deze afkomst was voor de familieleden de reden om zelf nooit hun appartement schoon te maken; in India zou dit werk tenslotte door leden van een lagere kaste worden gedaan. Na een tijd waren de binnen- en buitenruimtes van het appartement dan ook volkomen vervuild. De verhuurder kon elk argument aanvoeren wat hij wilde, maar de Indiase familie weigerde pertinent zelf schoon te maken. Na een bemiddeling werd het volgende compromis bereikt: voortaan maken de kosten voor het schoonmaken van de trappen, ramen en stoep standaard deel uit van het huurcontract. Als mensen aangeven dat ze deze taken zelf willen uitvoeren, dan worden de betreffende kosten geschrapt en krijgen ze zwart op wit welke taken ze precies zelf moeten doen en met welke frequentie. Zo voorkomt deze verhuurder dat er problemen tussen burens ontstaan. Zowel de Indiase familie als de verhuurder als de burens konden zich in

Een folk is vanwege taalproblemen en misverstanden vaak onontbeerlijk

deze oplossing vinden. De bemiddelaar trok terecht de conclusie dat het volstrekt zinloos was om met de Indiase familie een discussie aan te gaan over de oorsprong van dit gedrag dat teruggaat op het kastenstelsel. Dat is een traditie van meer dan tweeduizend jaar oud. En ook al staat deze traditie haaks op de Nederlandse traditie dat alle mensen gelijkwaardig zijn, toch ging de bemiddelaar deze discussie geheel uit de weg en formuleerde hij een pragmatische oplossing waar alle partijen zich in konden vinden.

Discriminatie

Veel klachten van allochtone nieuwkomers gaan over (vermeend) racisme en discriminerend gedrag van autochtone buurtbewoners. Autochtone bewoners op hun beurt klagen vaak over de achteruitgang van de wijk en wijten dat aan het feit dat er steeds meer mensen met een andere cultuur of ander geloof zijn komen wonen.

Het is belangrijk dat bemiddelaars vanaf het begin duidelijk maken dat partijen zich veilig moeten voelen en elkaar respectvol dienen te behandelen. Partijen wordt gevraagd zich aan deze afspraak te verbinden. Dat neemt niet weg dat er soms toch discriminerende opmerkingen gemaakt worden. Het is belangrijk om dan in te grijpen, al was het maar omdat de andere partij dit kan opvatten als rechtvaardiging voor discriminatie – en vervolgens zelf ook begint te discrimineren.

Wanneer een opmerking op het randje van het betaamelijke is, kun je er als bemiddelaar voor kiezen daar niet meteen op in te gaan, zeker wanneer je het gevoel hebt dat het een provocatieve afleidingsmanoeuvre betreft. In zo'n geval kan de bemiddelaar de stand van zaken samenvatten zonder de discriminerende taal. Zo kan hij of zij de-escaleren en de regie in eigen hand houden. Is een opmerking als provocatie bedoeld, dan werkt het ook goed om naar de achterliggende gedachte te vragen: 'Hoe bent u tot deze conclusie gekomen? Wat heeft gemaakt dat u er zo over denkt?'

Wanneer het discriminerende gedrag voortkomt uit een ideologie van vermeende superioriteit of omdat iemand denkt meer rechten te hebben vanwege zijn of haar Nederlandse afkomst, schroom dan niet om als bemiddelaar de confrontatie te kiezen en het gedrag te begrenzen. Confronteren betekent dat je je richt op de inhoud van de boodschap, niet op de persoon: 'Ik hoor u zeggen dat... Maar ik kan hier niets mee. Wij zitten hier uitsluitend om een oplossing te vinden voor het probleem van geluidsoverlast.'



Vrouw met Indiase roots in Amsterdam. Ze komt niet voor in dit artikel.

Kalm, waardig, beheerst

Een belangrijk uitgangspunt bij interculturele buurtbemiddeling is dat oplossingen en wederzijdse afspraken bedoeld zijn om hinder te verminderen. Ze zijn niet bedoeld als verkapt inburgeringstraject, noch om de opvoedingsstijl van de burens te bekritisieren, noch om culturele en religieuze gewoonten uit het land van herkomst aan te pakken.

Tegelijkertijd is het niet onredelijk om van nieuwkomers bepaalde aanpassingen te verwachten. Wel moet dan volstrekt duidelijk zijn hoe ze zich moeten aanpassen en wat de concrete regels en wensen daaromtrent zijn. Buurtbemiddeling kan helpen deze regels op een redelijke en heldere manier voor alle partijen vast te leggen. Stel dat de kinderen te laat naar bed gaan en de burens overlast bezorgen, dan kan besproken worden vanaf welk uur zij stil moeten zijn en dat ze niet onophoudelijk een bal tegen de muur schoppen, zonder te verzanden in een discussie over opvoedingsstijlen. Maar het is onredelijk om te eisen dat een gezin gedurende ramadan niet langer voor zonsopgang opstaat om te eten. Wat wel redelijk is, is om het gezin te vragen om de vroege maaltijd zo te nuttigen dat het burens niet stoort.

Bij alle vormen van confrontatie bij racistisch gedrag zijn de intonatie en de houding van de buurtbemiddelaar doorslaggevend. Voor een succesvolle interventie is het van belang om als bemiddelaar te allen tijde kalm, waardig en beheerst te blijven. ❖

OVER DE AUTEURS

Leila Jaffar en **Radi Suudi** MSc zijn de eigenaren van Jaffar Consultancy, een advies- en trainingsbureau dat gespecialiseerd is in diversiteit en interculturele communicatie. De laatste jaren verzorgen zij regelmatig trainingen en workshops voor mediators en buurtbemiddelaars. Zie www.jaffar.nl.