

De waarde van interculturele communicatieve competenties bij de hulpverlening aan cliënten met ASS

Academiejaar: 2015 – 2016

Bachelorproef voorgedragen door:
Karen VANHERCK
tot het behalen van het diploma
Sociaal werk, Maatschappelijk werk; waarvoor de graad van
bachelor in het sociaal werk wordt verleend.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
1. Cultuur	5
1.1 Wat is cultuur?	5
1.1.1 Hall	5
1.1.2 Hofstede	6
1.2 ASS als cultuur	7
1.3 De plaats van cultuur in de hulpverlening	9
2. Communicatie in de hulpverlening	10
2.1 Een goede communicatie met de cliënt bekomen	10
2.2 De taal van cliënten met ASS	12
2.2.1 De innerlijke taal	12
2.2.2 Eigenaardigheden in de taal van mensen met ASS	13
2.3 Communicatie met cliënten met ASS	14
2.3.1 Veel voorkomende communicatiemoeilijkheden	14
2.3.2 Communicatiesystemen	15
2.3.3 Richtlijnen voor hulpverleners	16
3. Interculturele communicatie in de hulpverlening	18
3.1 Interculturele communicatie: de link tussen cultuur en communicatie	18
3.1.1 Definitie	18
3.1.2 Elementen die interculturele communicatie beïnvloeden	18
3.2 Toepassing op de praktijk van de hulpverlening	19
3.2.1 Modellen voor interculturele communicatie in de hulpverlening	20
3.2.2 Struikelblokken bij interculturele communicatie in de hulpverlening	21
3.3 Interculturele communicatieve competenties van hulpverleners	23
3.3.1 Interculturele competentie	23
3.3.2 Interculturele communicatieve competentie	23
4. Van theorie tot effectieve communicatie met cliënten met ASS	27
4.1 Toepassing interculturele communicatieve competenties	27
4.1.1 Jerro	28
4.1.2 Jarkko	29
4.1.3 Yukka	30
4.1.4 Toepassing	31
4.2 Evaluatie van de toepassing	36
4.2.1 Effect van de toepassing van het model op de praktijk	36
4.2.2 Evaluatie van het model m.b.t. hulpverlening aan cliënten met ASS	36
Besluit	39
Referentielijst	40

Inleiding

Van mensen met de diagnose Autisme Spectrum Stoornis (ASS) wordt gezegd dat ze een eigen cultuur hebben met hun eigen manier van waarnemen, begrijpen en interageren met de wereld. Daarbij hoort vaak ook een eigen taal die uniek is en voor een buitenstaander niet zomaar te ontcijferen. Dit maakt het voor hulpverleners moeilijk om een goede communicatie met hun cliënten met ASS te realiseren. In deze bachelorproef probeer ik de volgende onderzoeksvraag te beantwoorden:

In hoeverre kan de ontwikkeling van interculturele communicatieve competenties een hulpverlener helpen om de communicatie met volwassen cliënten met ASS fundamenteel te verbeteren?

Ik deed afgelopen semester mijn internationale stage in een Finse organisatie in Helsinki die allerlei diensten aanbiedt aan volwassenen met ASS. Zo hebben ze een residentiële dienst en verschillende dagcentra waar cliënten, afhankelijk van hun positie op het spectrum, voor een aangepaste zinvolle dagbesteding terecht kunnen.

De organisatie steekt ook veel tijd en energie in bewustmaking rond ASS. Ik liep gedurende tien weken stage in Vallila. Dit is de afdeling waar cliënten die volgens de DSM-V het niveau 1 ('vereist ondersteuning') of niveau 2 ('vereist substantiële ondersteuning') van ASS hebben, terecht kunnen. (Verheijden, 2016) Binnen de afdeling zijn er nog drie onderafdelingen namelijk de mediaworkshop, de werkworkshop en de kunstworkshop. Ik stond samen met vier collega's in voor de kunstworkshop.

Tijdens de eerste weken van mijn stageperiode werd al snel duidelijk dat communiceren met de cliënten niet eenvoudig was. Dat mijn gebrekkige kennis van de Finse taal hiervoor niet de belangrijkste reden was, intrigeerde mij en dus ging ik op zoek naar manieren om beter te kunnen communiceren met mijn cliënten. De interesse voor het onderwerp interculturele communicatie heb ik reeds in het begin van mijn opleiding ontwikkeld en dus was het een logische stap om deze twee te combineren in mijn bachelorproef.

Omdat ik tijdens mijn stage alleen met volwassenen gewerkt heb en mijn ervaring dus beperkt is tot deze groep, heb ik deze afbakening overgenomen in mijn bachelorproef. Ik heb er ook voor gekozen om het over hulpverleners in het algemeen te hebben, omdat wat ik hier uitwerk een hulpmiddel kan zijn voor alle mensen die werken met cliënten met ASS. Communicatie is belangrijk in alle hulpverleningscontexten, niet alleen in het sociaal werk.

In deze bachelorproef benader ik de communicatie tussen een hulpverlener en zijn cliënt met ASS vooral op een theoretische manier. De reden hiervoor is dat een goede theoretische kennis de fundering is voor een goede hulpverleningspraktijk.

In de eerste twee hoofdstukken ga ik in op de begrippen 'cultuur' en 'communicatie'. Cultuur beïnvloedt de hulpverleningspraktijk in onze multiculturele samenleving zodanig dat het zeker aan bod moet komen. Het is ook interessant dat de definiëring van cultuur een onderwerp is waarover verschillende onderzoekers uit verscheidene onderzoeksgebieden het maar niet over eens geraken. Het is niet nodig om dit hele debat hier volledig uit de doeken te doen, maar ik bespreek graag de benaderingen die het meest relevant zijn voor de hulpverlening. Wat u misschien nog niet wist, is dat ook ASS als een aparte cultuur beschouwd kan worden. Graag leg ik dit aan u uit. Daarna gaan we aan de slag met communicatie in de hulpverlening. Een goede communicatie is vaak de belangrijkste vaardigheid die we als hulpverlener kunnen inzetten om onze cliënten van dienst te zijn. We gaan uitgebreid in op de specifieke eigenaardigheden die cliënten met ASS vertonen in hun communicatie en de moeilijkheden die ze ervaren. In het derde hoofdstuk, *Interculturele Communicatie in de hulpverlening*, brengen we de twee sleutelbegrippen samen. We gaan na wat we precies verstaan onder 'interculturele communicatie' en bekijken aan de hand van een aantal modellen hoe interculturele communicatie een rol kan spelen in de hulpverleningspraktijk. Omdat het hier essentieel is dat de theorie omgezet wordt in praktijk, hebben we het vervolgens over de interculturele communicatieve competenties waarover een hulpverlener moet beschikken. In het vierde hoofdstuk zetten we de theorie pas echt om in praktijk door hem toe te passen op een aantal cliënten waarmee ik op mijn stageplaats gewerkt heb. Na een korte schets van de cliënten en de toepassing

van het Model van Interculturele Communicatieve Competenties van Chen en Starosta (1996) volgt een evaluatie van het model.
Ten slotte gaan we in op de waarde die de toepassing ervan kan hebben voor de hulpverleningspraktijk en de voor- en nadelen die hieraan verbonden zijn.

1. Cultuur

'Cultuur' komt sinds twintig jaar steeds meer voor in het dagelijks taalgebruik van mensen. (Weaver, 2000, p.1) Waar 'cultuur' vroeger vooral artistieke en intellectuele prestaties in de wereld van de kunst aangaf, wordt het begrip ook in de antropologische betekenis steeds meer door de doorsnee burger in de mond genomen. Dit heeft natuurlijk alles te maken met de globalisering en het mondiale dorp waarin we leven.

In de hulpverlening komt cultuur vooral aan bod wanneer we het hebben over de multiculturaliteit van cliënten. Bepaalde culturele verschillen vragen een specifieke aanpak van de hulpverleners. Dit kan in bepaalde contexten een grote invloed hebben op het werk van de hulpverleners. Om een onderscheid te maken tussen verschillende culturen is het noodzakelijk om cultuur te definiëren. Dit blijkt echter niet zo eenvoudig, aangezien er enorm veel verschillende elementen aan te pas komen. Ik ga aan de slag met een aantal definities die bruikbaar zijn in de context van de hulpverlening. Met de definitie van cultuur in het achterhoofd zal ik ook kijken naar Autisme Spectrum Stoornis.

1.1 Wat is cultuur?

Cultuur kan op verschillende manieren beschreven en uitgelegd worden. Cultuur is een abstract begrip. Kunst, muziek en tekst kunnen als concrete voorwerpen het resultaat zijn van cultuur, maar zijn daarom nog geen representatieve weergaven van wat een cultuur in essentie is. Cultuur is wat zich afspeelt in het hoofd van mensen en zich uit in hun gedrag. Het is bijna onmogelijk om het gedrag van mensen te begrijpen zonder een idee te hebben van het concept 'cultuur'. Bij het kijken naar cultuur is het ook belangrijk om niet te vergeten dat de beschrijving van een cultuur altijd een veralgemening inhoudt. Cultuur biedt een algemeen kader om het gedrag en de gedachtegang van mensen te begrijpen en snel een eerste indruk te kunnen vormen. Individuele verschillen mogen we echter niet zomaar over het hoofd zien. (Weaver, 2000, p. 1-2)

1.1.1 Hall

Een pionier op gebied van cultuurstudie en vooral wanneer het gaat over interculturele communicatie is Edward T. Hall. Hall deed voornamelijk onderzoek naar het verband tussen cultuur en communicatie, ofwel interculturele communicatie en komt daarom ook later nog aan bod.

In zijn eerste boek *The Silent Language* probeert Hall te definiëren wat cultuur precies is. Zoals velen slaagt hij er in om een algemene omschrijving te geven, maar tot een éénduidige definitie komt hij niet. Over de definiëring van cultuur schrijft Hall het volgende: "For anthropologists culture has long stood for the way of life of a people, for the sum of their learned behavior patterns, attitudes, and material things." (1959, p.31). Het gaat hier over een zeer brede beschrijving die naargelang het doel van een onderzoeker op een meer specifiek onderwerp toegepast kan worden. Dit heeft uiteraard voordelen, maar het maakt het ook moeilijk om bijvoorbeeld een vergelijking te maken tussen studies die allemaal een verschillende specifieke definitie van cultuur hanteren.

Hall beschrijft dat wie een cultuur wil leren kennen, deze moet ervaren én dat het onmogelijk is om deze ervaringen op een adequate manier te communiceren aan anderen die ze niet zelf ervaren hebben. Doordat 'cultuur' in de definitie van antropologen zo moeilijk te vatten is, heeft het voor Hall slechts een beperkte praktische waarde. Pas in de jaren 30 begonnen antropologen met het onderzoeken van situaties dicht bij huis, in tegenstelling tot het bestuderen van leden van afgelegen stammen ver van huis, met het doel om de samenleving effectief te verbeteren. Er werd dus van hen verwacht dat ze na hun onderzoek met concrete voorstellen op de proppen zouden komen. In het meer praktijkgerichte werk merkte Hall dat veel mensen geen nood hadden aan een definitie van het concept 'cultuur' en dat het al helemaal onmogelijk bleek om met mensen van

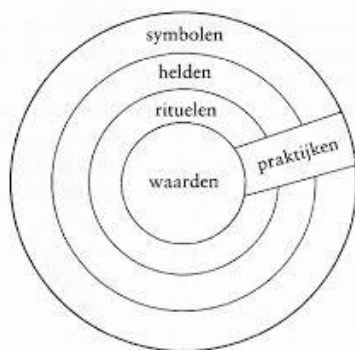
een andere cultuur te communiceren over dit vage concept. Hall beschrijft cultuur op een vage manier. Hierdoor is zijn theorie niet echt bruikbaar als werkinstrument.

1.1.2 Hofstede

Geert Hofstede is een tweede pionier als het op cultuur en cultuurverschillen aankomt. Hij spreekt enerzijds over 'cultuur' in de enge zin van het woord. Hiermee bedoelt hij cultuur als verwijzing naar een beschaving en de resultaten die deze beschaving oplevert. Anderzijds is er 'cultuur' in de brede zin. Dit verwijst naar 'cultuur' als mentale programmering, als manier waarop mensen betekenis geven aan hun leefwereld. Het is een term die gebruikt wordt om te beschrijven welke invloed een groep heeft op mensen. Hofstede geeft geen korte definitie van cultuur, maar doet wel een degelijke poging om de verschillende elementen van cultuur te ontrafelen.

Volgens Hofstede is cultuur opgebouwd uit een waarneembare en een niet-waarneembare laag. Tot het waarneembare behoren de taal, symbolen, helden, rituelen, gewoonten, ceremonies enz. Het niet-waarneembare omvat de waarden die de kern van de cultuur uitmaken.

Hofstede begint zijn redenering met het beschrijven van cultuur als mentale programmering. Mentale programmering is een begrip dat duidt op patronen van denken, voelen en potentieel handelen die een individu in zich meedraagt. Hofstede onderscheidt drie niveaus van mentale programmering. Het eerste niveau is de menselijke natuur die aangeboren en universeel is. Niveau twee is een aanvulling van de menselijke natuur en wordt overgedragen door onze sociale omgeving. Hierdoor is het specifiek voor een bepaalde groep of categorie. Dit niveau krijgt doorgaans het label 'cultuur', is aangeleerd en wordt gevormd door onze levenservaringen. Het derde en laatste niveau is de persoonlijkheid van een individu. Deze persoonlijkheid is bij elk individu uniek, en is zowel aangeboren als aangeleerd.



Figuur 1 Het Ui-diagram: cultuuruitingen van oppervlakkig naar diep. (Hofstede, Hofstede, & Minkov, 2014)

De cultuur die we aangeleerd krijgen is ons referentiekader. Het bepaalt de manier waarop we betekenis geven aan de wereld. Mensen hebben de neiging om culturen te rangschikken. De plaats die ze een culturele identiteit toebedelen in dergelijke rangschikking kan doorheen hun leven veranderen. De constante is wel dat de cultuur waarin ze geboren zijn steeds bovenaan blijft staan. Cultuur kan zich op verschillende manieren manifesteren. Hofstede maakt aan de hand van zijn ui-diagram een onderscheid tussen vier uitingen die samen het cultuurbegrip goed omschrijven. Hij rangschikt de vier uitingen op basis van hun oppervlakkigheid, waarbij de waarden het meest diepgaand zijn, en de symbolen het meest oppervlakkig. De eerste drie uitingen worden door Hofstede als volgt omschreven:

Symbolen zijn woorden, gebaren, afbeeldingen of voorwerpen met een betekenis die alleen begrepen wordt door hen die deel hebben aan de cultuur. [...] Helden zijn personen, dood of levend, echt of fictief, met eigenschappen die in een cultuur hoog in aanzien staan, en die daarom fungeren als gedragsmodellen. [...] Rituelen zijn collectieve activiteiten die technisch gesproken overbodig zijn om het gewenste doel te bereiken, maar die binnen een cultuur als sociaal essentieel worden beschouwd: zij worden dus verricht omwille van zichzelf. (Hofstede, Hofstede, & Minkov, 2014)

Symbolen, helden en rituelen behoren tot de 'praktijken'. Een externe waarnemer kan deze uitingen observeren, maar de culturele betekenis van deze uitingen is afhankelijk van hoe de praktijken door de leden van de gemeenschap worden geïnterpreteerd.

Als vierde en laatste uiting onderscheidt Hofstede de 'waarden'. Waarden worden al vroeg aangeleerd en geven aan welke gedragingen binnen een cultuur de voorkeur genieten boven andere gedragingen. Ze zijn als het ware de basis van waaruit we beslissen welke concrete gedragingen we gaan stellen in bepaalde situaties. (Hofstede, Hofstede, & Minkov, 2014). Uitingen van cultuur zijn belangrijk om culturen te herkennen en te onderscheiden maar een cultuur bestaat natuurlijk uit veel meer dan dat.

Omdat het gaat over een wereld van betekenissen die een groep mensen gemeen hebben, is het ook belangrijk om een gemeenschappelijke taal te hebben waarmee deze betekenissen besproken kunnen worden. Onder taal verstaan we de verbale taal, meer specifiek bijvoorbeeld vakjargon en omgangstaal, maar ook de non-verbale taal die eigen is aan een cultuur. De taal is een weerspiegeling van de kennis, de waarden en de normen die een groep mensen delen.

Het laatste belangrijke element van een cultuur is 'kennis'. Onder kennis verstaan we eerst en vooral de kennis over alledaagse dingen die leden van een groep nodig hebben om te kunnen functioneren binnen die groep. Verder zijn er voor verschillende levensterreinen ook nog wetenschappelijke kennis en heersende algemene opvattingen en beelden nodig om deze levensterreinen beter te begrijpen. (Hoffman, 2013, pp. 42-43)

Als de symbolen, rituelen en helden, de waarden, de taal en de kennis van een cultuur er samen voor zorgen dat een individu adequaat kan functioneren in de werkelijkheid waarin hij leeft, zijn de culturele elementen functioneel.

1.2 ASS als cultuur

De visie op een stoornis en de beschrijving van deze stoornis wordt vaak beïnvloed door de cultuur van de cliënt. Een ziektebeeld kan dus het resultaat van een cultuur zijn. Bij de 'Cultural Formulation' die we in DSM-IV aantreffen is er aandacht voor de invloed van cultuur op het ziektebeeld. Er wordt nagegaan wat de culturele identiteit van het individu is, of er culturele verklaringen zijn betreffende de ziekte van het individu, wat de culturele factoren zijn in de psychosociale omgeving en het niveau van functioneren, welke culturele elementen aanwezig zijn in de relatie tussen het individu en de hulpverlener en ten slotte wordt er ook gekeken naar de algehele culturele vaststelling ten behoeve van diagnostiek en behandeling (Rohlof, 1999). De 'Cultural Formulation' geeft de hulpverlener een kader om niet te overgeneraliseren en de invloed van cultuur op de stoornis van de cliënt correct in te schatten.

Autisme Spectrum Stoornis wordt door Bogdashina bekeken als de basis voor een aparte cultuur en het is mogelijk om dit te beargumenteren. De individuen die tot deze cultuur behoren hebben eerst en vooral hun diagnose van Autisme Spectrum Stoornis (ASS) als gemeenschappelijk kenmerk. Het idee van autisme als eigen cultuur is ontstaan vanuit de gedachte dat autisme geen stoornis is die genezen moet worden, maar wel een unieke manier van zijn. Volgens Bogdashina zijn er ook onderzoekers die van mening zijn dat mensen met ASS acultureel zijn. Bij beide benaderingen gaan ze er van uit dat mensen met ASS niet behoren tot de voor de hand liggende cultuur die gebaseerd is op hun etniciteit. In wat volgt gaan we verder in op autisme als cultuur. Hoe komt het dat sommige

auteurs autisme als een cultuur op zich beschouwen? Wat houdt deze cultuur precies in? En welke invloed heeft deze benadering?

Met de term 'autistische cultuur' wordt verwezen naar de manier waarop autistische mensen de wereld waarnemen, begrijpen en erop reageren. Autismen is geen cultuur in de antropologische betekenis van het woord. Het lijkt eerder een alternatief voor een cultuur omdat het de manier waarop mensen zich gedragen, dingen begrijpen en communiceren beïnvloedt. Het is belangrijk om te benadrukken dat elke cultuur vertrekt vanuit een gedeelde zintuiglijk waarneembare ervaring (sensorisch-perceptuele ervaring), die na lange tijd gemeenschappelijke kennis wordt over de wereld, gedragspatronen, tradities, geloof en dergelijke. Autistische mensen zijn vaak zelf van mening dat ze buiten de niet-autistische cultuur staan. De reden hiervoor is dat ze wel in dezelfde wereld leven, maar deze op een compleet andere manier waarnemen. Het is onmogelijk dat twee individuen de wereld op exact dezelfde manier waarnemen, maar omdat er in de waarneming van mensen zonder ASS meer overeenkomsten dan verschillen zijn, is hun waarneming eenvormig genoeg om als basis voor een cultuur te dienen. (Bogdashina, 2005, pp. 126-127)

Taal is de drager van cultuur, het wordt door Hofstede beschreven als het middel dat ervoor zorgt dat informatie gedeeld kan worden met mensen van dezelfde cultuur (Hofstede, Hofstede, & Minkov, 2014). Ondanks het feit dat alle verbale talen gemeenschappelijke onderliggende structuren hebben, heeft toch elke taal zijn eigen manier van categoriseren (Chomsky, 1965). De taal van mensen met autisme heeft ook een eigen manier van categoriseren en draagt dus bij tot hun 'autistische cultuur'. Hoe het precies zit met deze taal vertel ik in het volgende hoofdstuk.

Iets dat heel duidelijk aangeeft dat de 'autistische cultuur' wel degelijk bestaat, is het feit dat mensen uit de niet-autistische cultuur vaak heel veel moeite doen om een individu met autisme te encultureren, maar hier niet in slagen. Bij enculturatie probeert de samenleving cultuurkenmerken over te brengen op mensen die binnen dezelfde cultuur geboren zijn. De normen en waarden van een cultuur moeten geïnternaliseerd worden. We stelden hierboven dat mensen met autisme een eigen kennisbasis over de 'gemeenschappelijke wereld' hebben, en daarin horen de normen en waarden van de cultuur waarin ze geboren zijn niet per se thuis. Het proces van enculturatie mislukt, mensen met autisme slagen er niet in om dezelfde gemeenschappelijke kennisbasis op te nemen en te gebruiken en ze hebben dus hun eigen cultuur.

Schutz (1992) beschrijft hoe mensen een persoonlijke en gemeenschappelijke kennisbasis ontwikkelen. Kennis wordt door Hofstede naar voor geschoven als één van de belangrijkste elementen van 'cultuur'. Deze kennisbasis kan onderverdeeld worden in twee delen die beide kennis van de wereld bevatten. Het eerste deel is de 'gemeenschappelijke wereld' die wordt opgebouwd aan de hand van sociale interactie met mensen van dezelfde cultuur. Gedeelde gemeenschappelijke ervaringen, gebeurtenissen, situaties, gevoelens en geloof dragen allemaal bij tot dit deel. Het tweede deel is de 'privéwereld' die enkel bestaat uit individuele ervaringen en die daarom ook voor ieder persoon anders is. Omdat de kennis van de 'gemeenschappelijke wereld' gedeeld wordt tussen mensen van dezelfde cultuur is communicatie mogelijk en moet niet alles dat gebeurt benoemd worden. Zonder dergelijke kennis wordt communicatie onmogelijk, moeten alle details benoemd worden of sluipen er heel wat misverstanden in de communicatie. Het is gemakkelijk om te zeggen dat we deze gemeenschappelijke kennis over de wereld aanleren via onze cultuur, maar dat volstaat niet. We nemen de wereld rondom ons waar via onze zintuigen, verwerken die informatie, categoriseren alles en geven dit een plaats in ons geheugen. Er zijn heel wat elementen die dit proces beïnvloeden. Een aantal voorbeelden zijn de werking van onze zintuigen en de cognitieve structuren in onze hersenen. Normaal gezien zijn dergelijke structuren bij alle mensen zonder autisme hetzelfde en dus is de opbouw van de wereld en de ervaringen gelijk. Bij mensen met autisme is er een verschil in de cognitieve structuren, waardoor hun waarneming, die de basis is van de cultuur, anders is. Om het wereldbeeld van mensen met autisme te begrijpen, is het noodzakelijk om de manier waarop ze hun wereldbeeld opbouwen, hun manier van ervaren en hun cognitieve stijlen en mechanismen te leren kennen. Dit zal ons helpen om hun kennis, ervaringen, taal en de manier waarop ze hun gedachten en ideeën formuleren te ontdekken. (Bogdashina, 2005, pp. 127-129)

1.3 De plaats van cultuur in de hulpverlening

Cultuur omvat eigenlijk het volgende: “door interactie van gedeelde overtuigingen en vooronderstellingen met gedeelde waarden ontstaan gedeelde normen, die gedeelde gedragspatronen sturen.” (Egan, 2004, p.55) Die gedragspatronen als resultaat van vooronderstellingen, waarden en normen, vormen het probleemgebied waarin de hulpverlening aan bod komt.

Bij bepaalde groepen cliënten wordt de hulpverlening als moeilijk beschouwd omdat de cliënten ‘andere normen en waarden hebben’. Het is ook mogelijk dat cliënten zichzelf labelen door tegen hun hulpverlener te zeggen “in onze cultuur...”. Culturele verschillen kunnen in de hulpverlening voor problemen zorgen, maar de culturele achtergrond van cliënten wordt te vaak geproblematiseerd. Het is belangrijk om als hulpverlener aandacht te hebben voor de cultuur van een cliënt, maar daarom moet het nog geen verklarende factor zijn voor de probleemsituatie van de cliënt. (Van Der Haar, 2008) Cultuur speelt niet alleen een rol bij de cliënt. Ook de hulpverlener behoort tot een cultuur en wordt door deze cultuur beïnvloed. Als hulpverlener vertrekken we altijd vanuit onze eigen cultuur en referentiekader. Goede hulpverleners moeten begrip ontwikkelen voor de cultuur van cliënten. Ze moeten leren om de invloed van deze culturen op het leven van de cliënt en op de hulpverlening zelf in te schatten. Het is onmogelijk voor een hulpverlener en een cliënt om hun cultuur volledig uit te sluiten uit hun interactie. Dit interfereren van culturen kan positief of negatief uitdraaien, maar kan dus niet vermeden worden. De waarden die een hulpverlener via zijn cultuur aangeleerd krijgt, zijn de criteria waar een hulpverlener zijn beslissingen op baseert. Op die manier stuurt de cultuur dus het gedrag van de hulpverlener. (Egan, 2004, pp. 55-57)

De meeste informatie over het belang van cultuur in de hulpverlening heeft betrekking tot het werken met cliënten met een andere etnische achtergrond. Het gaat vaak over problemen doordat de cliënt andere gewoontes en gebruiken heeft, of gewoon een andere manier van handelen gewoon is. Veel problemen hebben echter ook te maken met de communicatie. Deze groep problemen speelt nu net een belangrijke rol in de hulpverlening aan mensen met ASS.

Cultuur heeft een belangrijke plaats in ons dagelijks leven. Ondanks het feit dat het begrip moeilijk te definiëren is, speelt het toch een belangrijke rol in de hulpverlening. De definitie is flexibel en door de onenigheid er rond kunnen we zelfs een cultuur definiëren op basis van een stornis zoals ASS. Cultuur zit niet alleen ingeburgerd in ons taalgebruik, maar heeft een diepere invloed op ons gedrag via de waarden en normen die het voortbrengt. Zo worden de cliënt, de hulpverlener en de hulpverleningsrelatie een product van cultuur.

2. Communicatie in de hulpverlening

Voor hulpverleners is communicatie één van de belangrijkste middelen die ze kunnen inzetten om het welzijn van hun cliënten te verbeteren. Onze identiteit als hulpverlener en de positie die we in bepaalde situaties innemen ten opzichte van onze cliënt zijn volledig afhankelijk van onze communicatieve vaardigheden. Het is dan ook enorm belangrijk dat deze vaardigheden bij elke hulpverlener goed ontwikkeld zijn. (Patni, 2008) Onder 'communicatie' verstaat Bogdashina: "the transmission and reception of information" (2005, p.21). Deze definitie van communicatie is eenvoudig en breed. Daarom identificeren we bij de definitie een aantal belangrijke elementen: de zender is de persoon die de informatie verstuurt; de ontvanger is diegene die de informatie ontvangt; de boodschap is het inhoudelijke dat iemand wil overbrengen; de communicatieve intentie is het verlangen om iets teweeg te brengen bij de ontvanger en ten slotte is er het transmissiemedium als communicatiemiddel dat beide deelnemers delen. Communicatie kan zowel non-verbaal als verbaal zijn. Onder het non-verbale verstaan we bijvoorbeeld gezichtsuitdrukking, lichaamstaal, gebaren en symbolen. Het verbale bestaat uit taal, zowel gesproken als geschreven, en gebarentaal.

Op het eerste gezicht lijkt het doel van communicatie puur de overdracht van informatie. Toch heeft de mens hierin nuances aangebracht, waardoor we drie grote categorieën van functies kunnen onderscheiden. De eerste categorie bestaat uit communicatie met een instrumentele functie. Deze communicatie heeft tot doel om het gedrag van de ontvanger te beïnvloeden op zo'n manier dat de zender er iets mee bereikt. De tweede categorie is die van de sociale functie, waarbij de zender aandacht op iets wil vestigen en zo eigenlijk de mentale status van de ontvanger beïnvloedt. De derde en laatste categorie is die van de expressieve functie. Hierbij wil de zender zijn eigen mentale toestand of emoties uitdrukken. Bij elke categorie kan zowel non-verbale als verbale communicatie gebruikt worden. Toch zal afhankelijk van de functie één van beide effectiever zijn. Het is aan de zender om te beslissen welke vorm van communicatie hij zal gebruiken. (Bogdashina, 2005, p. 22)

Niet iedereen is tevreden met een eenvoudige definitie van communicatie. Spencer-Oatley definieert op de volgende wijze: "Communication is not just the transmission of information, but also involves the management of social relationships." (2000, p. 2) Hierbij wordt duidelijk gewezen op het feit dat er bij communicatie altijd sprake is van meerdere actoren die elkaar beïnvloeden. Om elkaar goed te begrijpen moeten gesprekspartners onderhandelen over welke betekenis ze aan elkaars boodschap geven. Het feit dat er meerdere gesprekspartners zijn, zal er ook voor zorgen dat deze elkaar beïnvloeden in wat gezegd wordt en in hoe ze elkaar begrijpen. Communicatie is complex en gelaagd. Dit is één van de redenen waarom er zich zo veel misverstanden voordoen bij het communiceren. Danny Baert omschrijft hoe communicatie zich gelijktijdig op vier niveaus afspeelt: inhoudsniveau, betrekkingniveau, sociale dialoog en identiteit. Bij het inhoudsniveau presenteren de gesprekspartners op een zakelijke manier hun visie over het gespreksonderwerp, en onderhandelen ze over de betekenis en daaraan gekoppelde zinvolheid van de boodschap. Op het betrekkingniveau zal iedereen de visie op zijn gesprekspartner als persoon geven. De sociale dialoog is een kans voor de gesprekspartners om deel te nemen aan een gemeenschapsdialoog in de samenleving die in verband staat met hun gespreksonderwerp. Ten slotte is er het niveau van de identiteit, waarin er een onderhandelingsproces is tussen de gesprekspartners over *erbij horen of apart zijn*. In elke communicatie zijn steeds alle vier niveaus aanwezig. Het is echter onmogelijk om je van alle niveaus tegelijkertijd bewust te zijn. We kunnen ons concentreren op één niveau, maar dan zal onze aandacht voor de andere niveaus verzwakken. (Hoffman, 2013, pp. 16-19)

2.1 Een goede communicatie met de cliënt bekomen

Nu we de basisprincipes van communicatie een beetje verduidelijkt hebben, kunnen we ons richten op communicatie in de hulpverlening. Een goede communicatie is een communicatie die ervoor zorgt dat de cliënt zich geholpen voelt. Wanneer de communicatie-ervaringen niet overeen komen

met de communicatie-voorkeuren van de cliënt ontstaan er discrepanties die de uitkomst van het hulpverleningsproces negatief beïnvloeden. Discrepanties worden vaak veroorzaakt doordat de hulpverlener zich niet kan aanpassen aan de communicatievoorkeuren van de cliënt. De reden hiervoor is het gebrek aan mogelijkheden die een hulpverlener heeft in een bepaalde hulpverleningssituatie. Er zijn onnoemelijk veel factoren die kunnen bijdragen tot de kwaliteit van de communicatie. Elke hulpverlener zal hier ook zijn eigen individuele mening over hebben. We gaan even verder in op het onderzoek van Marij Veldman die in 2015 op zoek ging naar de bevorderende factoren in cliënt-professional communicatie.

De ondervraagde hulpverleners vonden *aansluiten bij de cliënt* de belangrijkste factor in een goede communicatie. Dit geldt zowel voor het in gang zetten als voor het behouden van goede communicatie. Aansluiting kan op verschillende vlakken gebeuren. De meest vermelde niveaus zijn het cognitieve niveau, het niveau van de hulpvraag, de belevingswereld en het taalgebruik. De verschillende niveaus zijn sterk met elkaar verbonden. Het cognitieve niveau van een cliënt zal invloed hebben op het taalgebruik, en het taalgebruik is sterk verbonden met de belevingswereld van de cliënt. In de praktijk zullen hulpverleners dan ook weinig onderscheid maken tussen deze niveaus. Door aansluiting te vinden kan een hulpverlener zorg bieden die in overeenstemming is met de waarden, behoeften en voorkeuren van de cliënt.

Een tweede factor die veel hulpverleners aangaven als belangrijk was een *open houding*. Dit lijkt voor veel hulpverleners vanzelfsprekend, maar toch is het dat niet. Een hulpverlener moet zich bewust zijn van zijn eigen referentiekader en hier heel bewust mee omspringen. Vastgeroest zijn in de eigen gewoontes is ook een valkuil die een open houding kan belemmeren. *Transparantie* en *eerlijkheid* dragen bij tot de open houding en kwamen uit het onderzoek van Veldman ook naar voren als belangrijke factoren.

Als derde factor benoemen de ondervraagde hulpverleners *luisteren*. Door dit te benoemen geven ze duidelijk aan dat communicatie een dialoog is tussen meerdere gesprekspartners en dat communicatie in hulpverlening zeker geen éénrichtingsverkeer is.

In het onderzoek kwamen nog een aantal andere factoren aan bod. Enkele voorbeelden zijn begrip, empathie en erkenning tonen, doelbewust bepaalde gesprekstechnieken gebruiken, afspraken maken, eerlijkheid, een vertrouwensband creëren, tijd en rust, respect tonen enzovoort. Hulpverleners schenken veel aandacht aan de omstandigheden en context van de communicatie en niet alleen aan de manier waarop de verbale communicatie verloopt. Het combineren van alle aangehaalde factoren is natuurlijk geen vaste formule voor succes. Het is enorm moeilijk, als niet onmogelijk, om tijdens de communicatie met alle factoren rekening te houden. Toch is het belangrijk dat hulpverleners zich bewust zijn van deze bevorderende factoren zodat ze een aanvulling kunnen zijn voor de grondhouding van waaruit ze hun communicatie met de cliënt opbouwen. In het onderzoek kwam ook aan bod dat een aantal hulpverleners van mening is dat problemen in de communicatie niet (uitsluitend) bij de cliënten gelegd mogen worden. Dit houden we in ons achterhoofd bij de bespreking van interculturele communicatie.

Een andere manier om de communicatie tussen hulpverlener en cliënt te optimaliseren is het uitschakelen van belemmerende factoren.

Een eerste groep verklaringen voor een minder goede communicatie liggen op het niveau van de cliënt. Deze kan een gebrek aan motivatie hebben, weerstand bieden of een lagere intelligentie hebben. Ook kan de problematiek van de cliënt een negatieve invloed hebben op de hulpverlening, eveneens als het hulpverleningsverleden van de cliënt en eventueel zelfs angst in het hulpverleningsproces.

Het tweede niveau van verklaringen is dat van de professional. In het onderzoek van Veldman komt het missen van aansluiting naar voren als belangrijkste belemmering voor hulpverleners. Verder geven hulpverleners ook volgende elementen aan als belemmeringen; te snel willen zijn, werkdruk en tijdsgebrek, gebrek aan kennis, vaardigheden, ervaring of voorbereiding en persoonlijke omstandigheden. Zoals luisteren een bevorderende factor was voor goede communicatie, wordt gebrekkig luisteren aangegeven als een serieuze belemmering. Ten slotte is er ook nog het cliënt-professional niveau dat zich bevindt op het punt waar de factoren van cliënt en hulpverlener sa-

menkomen. Een aantal voorbeelden hiervan zijn onduidelijke verwachtingen/doelen/visie, geen klik tussen cliënt en hulpverlener, geen afstemming van taalgebruik en geen wederzijds vertrouwen. (Veldman, 2015)

Een aantal van de vaardigheden waarover een hulpverlener moet beschikken om tot een goede communicatie te komen worden aangeleerd in de opleiding. Een deel zoals een klik tussen hulpverlener en cliënt hangen dan weer vast aan buikgevoel en individuele persoonlijkheid. Wat we zeker niet uit het oog mogen verliezen is dat ervaring en de leeftijd van de hulpverlener een grote rol spelen in de communicatievaardigheden van de hulpverlener. In die zin is het ontwikkelen van communicatievaardigheden een traag proces dat zeker aan de kant van de hulpverlener tijd vraagt en niet geforceerd kan worden.

2.2 De taal van cliënten met ASS

Taal is een vorm van communicatie en wordt over het algemeen gezien als “a structured symbolic form of communication, consisting of the use of words in agreed way” (Bogdashina, 2005, p.24). Een andere mogelijkheid om taal te definiëren is als “a system of symbols (words) and methods (rules) of combination of these symbols (words) used by a section or group of people (as a nation, community, etc.)” (Bogdashina, 2005, pp.24-25). Het gaat over een specifiek systeem van tekens, een code dus, die ook een conventie is. Dit laatste betekent dat de taal een afspraak is tussen een groep mensen. Meestal gaat het hierbij over een groep mensen met dezelfde cultuur die een afspraak maken over het gebruik van woorden. Hierdoor vinden we in taal ook vaak elementen van een cultuur terug. Omdat we in het begin van deze bachelorproef al aangehaald hebben dat autisme een aparte cultuur kan zijn, is het niet meer dan logisch dat autistische mensen ook hun eigen taal hebben.

2.2.1 De innerlijke taal

We gaan er meestal van uit dat kinderen pas taal kennen wanneer ze in staat zijn om zich verbaal uit te drukken. Toch weten we allemaal dat communicatie ook non-verbaal kan verlopen. Mensen met ASS ervaren de wereld via hun zintuigen en laten de verbale taal vaak achterwege. Omdat hun ervaring van de wereld in de eerste plaats op zintuiglijke waarneming is gebaseerd, is hun innerlijke taal die bestaat uit zintuiglijk waargenomen voorstellingen dat ook. Deze innerlijke taal is de basis van hun intellectuele en emotionele ontwikkeling.

De innerlijke taal van mensen met ASS is enorm sterk ontwikkeld en stelt mensen met ASS in staat om elke ervaring te herbeleven, enkel en alleen door er aan te denken. Net zoals anderen leren mensen met ASS hun taal door in interactie te treden met de wereld rondom hen. Er is echter wel een kwalitatief verschil: de interactie vindt vooral op zintuiglijk niveau plaats. De innerlijke taal die mensen met ASS ontwikkelen is uniek en heeft niet per se iets te maken met de conventionele taal die wordt gebruikt in de cultuur waarin ze geboren zijn. Ze maken hun eigen ‘woorden’ die op een erg letterlijke manier de zintuiglijke waarneming die eraan gekoppeld is weergeven. Door deze manier van waarnemen wordt het zintuiglijke het belangrijkste criterium om dingen te onthouden, om ‘taal’ te ontwikkelen en om gedachten te structureren. Het nadeel is dat dit soort ontwikkeling onvermijdelijk leidt tot een onbegrip van sociale categorisatie.

Ondanks het feit dat de taal van veel mensen non-verbaal en zintuiglijk is, bestaat de innerlijke taal toch niet altijd uit beelden. Gebaseerd op de zintuigen kunnen we zes alternatieve talen onderscheiden: visuele taal, tactiele taal, kinetische taal, auditieve taal, olfactorische taal en ten slotte taal gebaseerd op smaak. Elke persoon met ASS kan één of meerdere talen gebruiken om zijn unieke innerlijke taal te ontwikkelen. Deze kunnen ook doorheen de levensloop nog veranderen, vooral wanneer er zintuiglijke moeilijkheden zoals overgevoeligheid optreden of in periodes van ver-

moeidheid of stress. Het doel van de innerlijke taal is net zoals bij een 'gewone' verbale taal om betekenis te geven aan de wereld.

Hoe meer de betekenissen in de innerlijke taal overeenstemmen met de betekenissen die wij in onze conventionele verbale taal gebruiken, hoe nuttiger het is voor iemand met ASS om verbale taal te leren. Het is zelfs mogelijk om mensen met ASS zo vaardig te maken in de 'gewone' verbale taal dat ze in de verbale taal denken en zelfs hun eigen innerlijke taal vergeten. (Bogdashina, 2005, pp. 134-138)

2.2.2 Eigenaardigheden in de taal van mensen met ASS

Beperkingen in de taal worden gezien als een belangrijk onderdeel van de diagnose van autisme. Vaak willen mensen met ASS wel communiceren met anderen, maar ze hebben slechts beperkte vaardigheden om verbale en non-verbale communicatie voor verschillende doeleinden te gebruiken. Daarom grijpen ze naar ongebruikelijke manieren om te communiceren. Het zou ons te verleiden om alle beperkingen uitgebreid te bespreken, maar ik zou wel graag kort ingaan op de eigenaardigheden die typisch zijn in het taalgebruik van mensen met autisme.

Het is ook belangrijk om te vermelden dat de eigenaardigheden in de communicatie niets te maken hebben met de intelligentie van mensen met ASS. We moeten aandacht schenken aan de eigenaardigheden omdat ze een manier zijn voor de persoon met ASS om zijn innerlijke taal naar buiten te brengen en op die manier contact te leggen met de wereld rondom hem.

Elk individu met ASS heeft zijn eigen combinatie van eigenaardigheden die doorheen de levensloop sterk kunnen evolueren. Ik overloop kort een aantal veel voorkomende eigenaardigheden.

Echolalie is het papegaaien of klakkeloos nazeggen van wat andere mensen zeggen. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen directe echolalie en uitgestelde echolalie. Bij de eerste vorm wordt wat gehoord wordt meteen herhaald, bij de tweede is er een periode tussen het horen en het herhalen. Beide vormen van echolalie kunnen voorkomen als strategie om een taal te leren, daarom wordt het bij kleine kinderen die de normale leeftijd hebben om taal te verwerven niet meteen als een kenmerk van ASS geïdentificeerd. Voor mensen met ASS kan echolalie een heel korte fase zijn, langere tijd aanhouden maar overgaan in normale verbale taal of gedurende het hele leven aanwezig blijven.

Voornaamwoord omkering is het fenomeen waarbij kinderen moeilijkheden ervaren met het correcte gebruik van ik/jij of hij/zij. Aan de hand van veel oefening leren kinderen meestal om het juiste voornaamwoord te gebruiken. Bij mensen met ASS is het correct gebruik echter een aanhoudend probleem. Zelfs in de volwassenheid kan het zijn dat mensen met ASS nog naar anderen verwijzen door hun eigen naam te zeggen.

Onder *extreme letterlijkheid* verstaan we de problemen die mensen met ASS hebben bij het begrijpen en gebruiken van de pragmatiek in taal. Ze begrijpen en gebruiken alleen de letterlijke betekenis van woorden en houden geen rekening met het doel dat de spreker heeft met zijn woorden. Door het letterlijk interpreteren van alle woorden ervaren mensen met ASS vaak ook grote moeilijkheden met sarcasme, ironie en humor.

Personen met ASS geven in hun innerlijke taal vaak eigen betekenissen aan woorden. Dit *metaforisch taalgebruik* is voor een buitenstaander moeilijk te begrijpen omdat het woord dat de persoon met ASS gebruikt om iets te benoemen mogelijks niets te maken heeft met hoe we het benoemen in onze gewone taal.

Mensen met ASS die in staat zijn om verbale taal te gebruiken, creëren vaak *neologismen* of nieuwe woorden die niet bestaan in onze taal. Op die manier zijn ze soms in staat om een volledig persoonlijk vocabularium te ontwikkelen.

Bij mensen met ASS ontbreekt vaak het begrip 'ja'. Dit woord vertegenwoordigt een vaag concept en is moeilijk te begrijpen. Daardoor gebruiken ze dit woord weinig en wordt in de plaats *bevesti-*

ging door herhaling gebruikt. Wanneer ze iets willen bevestigen herhalen ze exact wat iemand gezegd heeft, of ze herhalen één woord dat voor hen belangrijk is.

Onder *herhaaldelijk vragen* verstaan we het blijven herhalen van dezelfde vraag met als doel het horen van één bepaald antwoord. De vraag wordt niet herhaald om meer informatie te bekomen, maar louter om hetzelfde antwoord opnieuw en opnieuw te horen. Deze voorspelbaarheid van het antwoord is belangrijk want het geeft bevestiging dat alles in orde is. Wanneer de gesprekspartner niet 'het juiste' antwoord weet, kan er een hevige reactie volgen.

Sommige mensen met ASS *eisen telkens hetzelfde verbale scenario* van hun gesprekspartner.

Meestal gaat het erover dat de gesprekspartner het gesprek telkens op exact dezelfde manier moet beginnen, maar het kan ook zijn dat het individu met ASS het volledige scenario opnieuw wil overlopen.

Mensen met ASS maken soms gebruik van de *autistische discours stijl*. Dit houdt in dat ze een te formeel taalgebruik hanteren, zowel in hun woordgebruik als in hun grammatica. Het kan zijn dat ze ervan uit gaan dat hun gesprekspartner niets weet over het onderwerp. Ze leggen dan alles tot in het kleinste detail uit. Wanneer ze tijdens hun uitleg onderbroken worden, hebben ze de neiging om helemaal opnieuw te beginnen. Het is ook mogelijk dat ze ervan uit gaan dat iedereen dezelfde kennis heeft als zij. In dat geval gaan ze ervan uit dat iemand weet waarover ze spreken, zonder dat ze hun gespreksonderwerp vermeld hebben.

Een laatste veelvoorkomende eigenaardigheid is *slechte controle over prosodie*. Mensen met ASS die wel gewoon verbale taal beheersen, hebben het soms moeilijk om die taal op een normale manier te uiten en te intoneren. Ze gebruiken ofwel een erg monotone stem of net erg expressieve idiosyncratische stemmetjes, ritme en benadrukking van woorden. Mensen met ASS slagen er bovendien niet in om intonatie mee in rekening te brengen, zowel bij het gebruiken als bij het begrijpen van verbale taal. (Bogdashina, 2005, pp. 174-187)

2.3 Communicatie met cliënten met ASS

Veel professionele hulpverleners geven aan dat wanneer een cliënt een bepaalde problematiek of specifieke eigenschappen heeft, de communicatie moeizamer verloopt. In het dagelijkse leven zijn we al snel geneigd om onze manier van communiceren aan te passen wanneer we merken dat een gesprekspartner bepaalde eigenschappen heeft. Vreemd genoeg doen we dit niet automatisch wanneer we communiceren met een individu met autisme. Mensen met ASS zijn best goed in staat om mensen uit de niet-autistische cultuur te verstaan en zich in hun cultuur in te leven. Het probleem is dat geen van beide partijen beschikt over het systeem, de middelen of de gemeenschappelijke ervaringen om met elkaar te communiceren. (Bogdashina, 2005, p. 129)

In de hulpverlening is het belangrijk dat we bij onze communicatie rekening houden met de innerlijke taal van de cliënten met ASS, en niet onze eigen taal willen opdringen aan de cliënten. We moeten bij het begin van de hulpverlening op zoek naar de manier van communiceren die het meest natuurlijk is voor de cliënt en het beste aansluit bij zijn innerlijke taal. Daarna kunnen we geleidelijk aan elementen van onze conventionele taal introduceren. We maken dus gebruik van hun innerlijke taal, hun 'moedertaal' als het ware, om daarna onze taal als hun tweede taal aan te leren. (Bogdashina, p. 137)

2.3.1 Veel voorkomende communicatiemoeilijkheden

"The fact that communication is the problem means that I can't communicate what the problem is!" (Blackburn, 1999)

Bij mensen met ASS ontbreekt vaak één van de elementen van de communicatie, waardoor deze niet effectief kan verlopen. (Bogdashina, 2005, p. 22) Vaak ontbreken een aantal expressieve en receptieve vaardigheden, waaronder het basis instinct dat van communicatie normaal gezien een

natuurlijk proces maakt. Bij de mensen met ASS die wel vloeiend verbale taal kunnen gebruiken, zijn er toch nog een aantal veel voorkomende moeilijkheden. We overlopen ze even.

Een eerste moeilijkheid is *receptie van taal*. Bij mensen met ASS die problemen hebben met het verwerken van binnenkomende informatie, kunnen problemen in het begrijpen ontstaan. Omdat dit verwerkingsprobleem niet zichtbaar is voor de gesprekspartner, zal deze vaak denken dat de communicatie succesvol is verlopen. Over het algemeen zal het tempo van de communicatie te hoog liggen. Hierdoor krijgt de persoon met ASS niet voldoende tijd om de juiste woorden te vinden en effectief te antwoorden.

Ook de *expressie van taal* kan voor moeilijkheden zorgen. Mensen met ASS zijn best in staat om vloeiend te spreken. Ze doen dit gewoon niet altijd. Over het algemeen komt de vlotheid en gedetailleerdheid naar boven wanneer ze spreken over hun interesses of passies. Bij onderwerpen die hen niet interesseren hebben ze mogelijks meer moeite om de juiste woorden te vinden.

Mensen met ASS zijn geneigd om alles wat gezegd wordt letterlijk te interpreteren. Deze *letterlijkheid* heeft niets te maken met hoe vlot ze zich verbaal kunnen uitdrukken. Soms zijn ze in staat om enkele veel voorkomende idiomen of metaforen te begrijpen. Dit neemt echter niet weg dat ze moeilijkheden hebben met 'lege' woorden, ironie en humor. In het dagelijkse leven heeft de letterlijkheid vaak nare gevolgen, vooral wanneer ze een instructie tot op de letter volgen. Frustratie kan ook optreden wanneer iemand bijvoorbeeld vraagt 'hoe gaat het?' en vervolgens geen tijd maakt om te luisteren wanneer de persoon met ASS zijn verhaal doet.

Wanneer personen met ASS in stressvolle situaties terecht komen, praten ze vaak tegen zichzelf om een deel van hun spanning kwijt te raken. Hun *taal als 'ontstresser'* gebruiken doen ze vaak onbewust en het is ook voor henzelf niet altijd wenselijk. Er is steeds meer onderzoek dat aangeeft dat mensen met ASS ook kenmerken van Tourette syndroom kunnen ontwikkelen om hun stress te verminderen. Hierbij gaat het over het oncontroleerbaar uiten van bepaalde motorische, vocale of gedragsmatige handelingen.

Moeilijkheden met sociale en communicatieve voorschriften zijn een belangrijk onderdeel van ASS. Om dit te verbergen, kan een persoon met ASS echolalie ontwikkelen. Door deze echolalie zo veel mogelijk te verfijnen en er een *gesofisticeerde echolalie* van te maken, is het voor buitenstaanders niet eenvoudig te detecteren. De 'vermomming' kan enorm goed zijn. Voor mensen met ASS is het vaak eenvoudiger om een zeer gesofisticeerde vorm van anderen nadoen te ontwikkelen, dan hun eigen gedragingen te creëren. (Bogdashina, 2005, pp. 191-196)

2.3.2 Communicatiesystemen

Het kan voorkomen dat mensen met ASS geen verbale taal ontwikkelen. In dat geval moet er reeds tijdens de kindertijd gezocht worden naar het gepaste communicatiesysteem. Hierbij moet rekening gehouden worden met de innerlijke taal van het kind, het sensorisch-perceptieve profiel en de manieren van communicatie die het kind reeds gebruikt. Het is belangrijk dat een communicatiesysteem een middel is om te communiceren en dus te wereld te begrijpen, en niet louter het uiten van betekenisloze geluiden die automatisch en zonder betekenis geproduceerd worden. Een communicatiesysteem moet niet permanent zijn. Doorheen de levensloop kan een persoon met ASS de voorkeur geven aan verschillende systemen, afhankelijk van zijn noden en mogelijkheden op dat moment. Om die reden worden er in de kindertijd vaak meerdere systemen aangeleerd. Het aanleren van verschillende communicatiesystemen heeft ook een positieve invloed op de ontwikkeling van andere vaardigheden. Zo verhoogt het vaak het sociaal bewustzijn van de persoon en leidt het soms ook tot een afname van uitdagend gedrag. Ik bespreek een aantal communicatiesystemen die relevant zijn voor de doelgroep waarmee ik op mijn stageplaats werkte.

De eerste categorie van communicatiesystemen zijn de visuele systemen. Visuele systemen kunnen verschillende vormen aannemen. Zo kan er gebruik gemaakt worden van objecten, foto's, tekeningen en pictogrammen. Ze zijn erg bruikbaar voor mensen met ASS die visueel denken. Aan de hand van dergelijke systemen kunnen de visuele denkers de wereld rondom hen beter begrijpen en ook zichzelf beter uitdrukken. Afhankelijk van de eigen mogelijkheden van het individu kan ook de be-

tekenis van een abstract concept zoals tijd aangeleerd worden. Visuele systemen worden ook gebruikt in bijvoorbeeld een kalender met alle gebeurtenissen in een dag, week, maand. Dit helpt het individu met ASS bij het omgaan met veranderingen en zal de stress hierrond verminderen. Ook zal de persoon op die manier meer zelfstandigheid verwerven. Een groot voordeel aan visuele systemen is dat ze mensen met ASS helpen om doelbewust te communiceren. Welk visueel systeem gekozen wordt is afhankelijk van de innerlijke taal van het individu en van zijn mogelijkheid tot het begrijpen van symbolische en verbale taal. Een nadeel is dat de persoon met ASS ten alle tijden toegang moet hebben tot het visueel systeem en dit dus continu overal moet meenemen. Ten slotte is het ook belangrijk dat visuele systemen gecombineerd worden met geschreven taal. Op die manier zal het individu niet alleen langzaam aan geschreven taal leren, hij zal ook in staat zijn om meer complexe gedachten te verwoorden. (Bogdashina, 2005, p.222)

Het *Picture Exchange Communication System* (PECS) (Bondy and Frost, 1994) is een tweede hulpsysteem voor mensen met ASS of andere beperkingen om communicatieve vaardigheden te verwerven. Het gebruik ervan is vooral succesvol bij individuen die niet verbaal zijn of echolalie vertonen. Het systeem combineert de principes van doelgerichte communicatie en de principes van het gebruik van visuele hulp in de ontwikkeling van communicatie. Aan de hand van versterking door beloning, prompting, shaping en fading worden PECS aangeleerd aan kinderen. De voordelen zijn dat de interactie van in het begin doelbewust verloopt, het kind zelf de interactie moet initiëren en dat de aangeleerde communicatie functioneel en betekenisvol is. Het hoofddoel van het aanleren van PECS is het individu leren om spontaan de communicatie te beginnen. In vier opeenvolgende fases, die bovendien op elkaar voortbouwen, leert het kind om PECS te gebruiken in een gesprek dat hij zelf geïnitieerd heeft. Pas in de vijfde fase wordt de vraag 'Wat wil je?' geïntroduceerd en leert het kind om dergelijke vragen (waarbij het gesprek door anderen geïnitieerd is) te beantwoorden. PECS is niet alleen een goed communicatiesysteem, het heeft er ook al voor gezorgd dat niet-verbale kinderen toch nog spraak ontwikkelden. (Bogdashina, 2005, pp. 223-226)

Door onderzoek bij epilepsie patiënten is aan het licht gekomen dat gesproken en geschreven taal zich onafhankelijk van elkaar kunnen ontwikkelen. Geschreven communicatie kan dus een communicatiesysteem zijn dat mensen met ASS kan helpen om verbale communicatie te verwerven. Mensen met ASS leren om te lezen en te schrijven kan een enorme doorbraak zijn, omdat het hen in staat stelt om hun innerlijke gedachten te uitten. Omdat geschreven communicatie indirecte communicatie is, kan het helpen voorkomen dat een persoon overladen wordt met stimuli en niet meer in staat is om de boodschap te ontcijferen. Bij het aanleren van geschreven communicatie is het wel belangrijk dat het individu niet louter de woorden overneemt, maar ze ook begrijpt en zelfstandig kan produceren. (Bogdashina, 2005, pp. 234-235)

2.3.3 Richtlijnen voor hulpverleners

Om een goede communicatie met cliënten met ASS te bekomen is het belangrijk om te leren over de manier waarop zij de wereld ervaren. Een hulpverlener moet zorgen voor gedeelde concepten en beelden van de wereld én gemeenschappelijke systemen en middelen om communicatie mogelijk te maken. (Bogdashina, 2005, p.129)

Als hulpverlener is het belangrijk om eerst en vooral de innerlijke taal van de cliënt met ASS te leren kennen en te proberen zo veel mogelijk deze taal te gebruiken in de communicatie met de cliënt. De volgende stap is het interpreteren van de innerlijke taal om deze vervolgens in woorden om te zetten. Op deze manier kunnen concepten die tot nu toe gelinkt waren aan zintuiglijke belevingen, opnieuw gecodeerd worden zodat ze gelinkt worden aan een woord. In een ideale wereld zou elke hulpverlener die met een autistische cliënt werkt perfect tweetalig zijn, zodat hij ook zelf de innerlijke taal van de cliënt spreekt. Dit is in een werksetting onrealistisch door het grote aantal cliënten die elk een verschillende innerlijke taal hebben. Zelfs als een hulpverlener over zulke vaardigheden zou beschikken, is het vrij ondenkbaar dat de communicatie perfect verloopt. Er zijn geen letterlijke woord voor woord vertalingen van de innerlijke taal naar onze conventionele taal en in

de interpretatie die nodig is kunnen altijd fouten sluipen. Als een cliënt gebruik maakt van een specifiek communicatiesysteem zoals diegene die we hierboven besproken hebben, is het de taak van de hulpverlener om deze systemen zo goed mogelijk te leren gebruiken.

Als hulpverlener is het vooral belangrijk om voldoende tijd te nemen om elke individuele cliënt te leren kennen. Je moet proberen zo veel mogelijk de innerlijke taal van je cliënt te leren kennen en zelf ook over te nemen. Het fijne aan werken met mensen met ASS is dat, als er voldoende vertrouwen is, ze ook wel tegemoet komen aan de poging tot communicatie. Als ze merken dat een hulpverlener moeite doet om hen te verstaan, proberen ze vaak om zichzelf duidelijker uit te drukken. "Paradoxically, they often try to teach us how to teach them. It is not their fault that we often do not see very subtle clues they give us." (Bogdashina, 2005, p.139) Dit wijst er op dat het loont om te proberen een communicatie op gang te trekken. Het is belangrijk om niet te vergeten dat bij mensen met autisme kleine stapjes een heel grote vooruitgang kunnen zijn. We moeten als hulpverlener dus ten alle tijde alert zijn om deze kleine veranderingen op te merken en er mee aan de slag te gaan.

3. Interculturele communicatie in de hulpverlening

In dit hoofdstuk komen we tot de kern van deze bachelorproef, namelijk de interculturele communicatie. Dit begrip heeft de voorbije dertig jaar heel wat aan populariteit gewonnen en dat is maar goed ook aangezien onze samenleving steeds meer multicultureel wordt. We beginnen met een korte begripsomschrijving en de bespreking van een aantal belangrijke algemene elementen die in verband staan met interculturele communicatie. Dan spitsen we ons toe op de hulpverlening door enkele modellen te bespreken om ten slotte te kijken naar de uitdagingen die interculturele communicatie voor de hulpverlener kan betekenen.

3.1 Interculturele communicatie: de link tussen cultuur en communicatie

Om interculturele communicatie (IC) te begrijpen is het van essentieel belang om de link tussen cultuur en communicatie in te zien. Het is namelijk onder de invloed van cultuur dat mensen leren communiceren. (Samovar & Porter, 2003)

3.1.1 Definitie

Net zoals bij 'cultuur' en 'communicatie' is het belangrijk om eerst het begrip 'interculturele communicatie' te definiëren. Interculturele communicatie is zeer goed omkaderd. In het artikel van Assumpta en Paz (2009) vinden we volgende omschrijving van interculturele communicatie terug:

As described by VILA (2005), intercultural communication may be defined as a communicative process involving individuals from reference cultures which are sufficiently different to be perceived as such, with certain personal and/or contextual barriers having to be overcome in order to achieve effective communication.

Interculturele communicatie is ook een apart onderzoeksgebied met als grote interesseveld de interactie tussen individuen en groepen van verschillende culturen. Het vakgebied onderzoekt de invloed van cultuur op wie mensen zijn, hoe ze zich gedragen, hoe ze zich voelen en daardoor ook hoe ze met elkaar communiceren. Volgens Blommaert (1995) ligt bij interculturele communicatie de nadruk wel degelijk op communicatie, ondanks het feit dat er nog andere elementen zoals gevoelens bij komen kijken. Hij beschrijft dat het hierdoor een verrassend proces is dat een grote variabiliteit, interactiviteit en onregelmatigheid bevat. Het communicatieproces wordt sterk bepaald door de concrete context waarin het verloopt.

3.1.2 Elementen die interculturele communicatie beïnvloeden

Samovar en Porter omschrijven interculturele communicatie aan de hand van drie elementen die bij het ontrafelen van een cultuur aan bod komen: perceptie, verbale processen en non-verbale processen. Deze elementen die slechts een deel zijn van wat cultuur omvat, zijn het belangrijkste bij het proces van interculturele communicatie.

Het eerste element is *perceptie*. Onder perceptie verstaan we het interne proces waarbij het individu elementen uit de externe wereld opvangt en internaliseert. De prikkels die binnenkomen worden geselecteerd, geëvalueerd en georganiseerd zodat ze een betekenisvol geheel vormen. Omdat perceptie voor iedereen een individueel en uniek proces is, ervaren we dezelfde wereld toch allemaal op onze eigen manier. Ondanks het feit dat perceptie vooral een cognitief proces is, wordt het toch sterk beïnvloed door cultuur. Vooral onze culturele waarden, ons wereldbeeld (religie) en de sociale organisatie spelen een belangrijke rol. De culturele waarden zijn belangrijk omdat ze afgeleid zijn van filosofische vraagstukken die in een maatschappij leven. De waarden zijn ook de basis voor de normen die op een erg concrete manier het gedrag van de leden van een cultuur

bepalen. Culturele waarden spelen dus een belangrijke rol in zowel onze perceptie als in ons gedrag. Ons *wereldbeeld* biedt ons een oriëntatie in verband met God, natuur, leven, dood, het universum en andere filosofische aspecten rond de betekenis van het leven en het 'zijn'. Ons wereldbeeld voorziet ons van een plaats in de wereld en het bepaalt dingen in alle mogelijke levensgebieden. Zelfs het sociale, economische en politieke leven wordt erdoor bepaald. Zo is zondag in de Westerse wereld een rustdag omdat het afkomstig is uit de Christelijke religie. We kunnen concluderen dat het wereldbeeld een cultuur in zijn basis beïnvloedt en hierdoor vaak op een subtiële manier toch van enorm belang is. De *sociale organisatie* is het laatste belangrijke element. De vanzelfsprekende betekenis van dit begrip is: de manier waarop een samenleving zichzelf organiseert naargelang de belangrijke instituties in zijn cultuur. Organisaties kunnen zowel formeel als informeel zijn en kunnen allerlei vormen aannemen. Een voorbeeld van een belangrijke organisatie in verband met cultuur is het gezin. We worden opgevoed in een gezin en het is daarom ook de plaats bij uitstek waar we onze cultuur aangeleerd krijgen.

Als tweede belangrijke element dat interculturele communicatie beïnvloedt, omschrijven Samovar en Porter de *verbale processen*. Verbale taal bestaat uit georganiseerde, algemeen aanvaarde en aangeleerde symbolen die onmogelijk te scheiden zijn van cultuur. Het is niet alleen een middel om cultuur te behouden maar ook om deze te delen met anderen. Cultuur leert ons niet alleen het symbool (het woord zelf) maar ook waar het voor staat (de betekenis of waar het woord voor staat). Alles binnen onze cultuur heeft in onze taal een arbitraire naam gekregen. Het is dan ook veel voorkomend dat verschillende culturen verschillende woorden of betekenissen hebben voor dingen, vooral wanneer het gaat over brede conceptuele woorden zoals 'vrijheid', 'leiderschap', 'assertiviteit' en dergelijke. Ook de manier waarop verbale taal gebruikt wordt is afhankelijk van de cultuur. Zo worden in de Japanse cultuur liefst zo weinig mogelijk woorden gebruikt, terwijl in het Arabisch vaak veel herhalingen in het taalgebruik voorkomen.

Ten slotte zijn er nog de *non-verbale processen*. Hiermee zijn we op iets universeels gekomen dat in zijn basis culturele verschillen overstijgt. Toch kunnen we een verschil in de betekenis van de verschillende non-verbale uitingen waarnemen. Omdat er in elke cultuur duizenden uitingen van non-verbale communicatie zijn, is het haast onmogelijk om hier te beschrijven hoe deze allemaal in functie staan van een cultuur. We geven graag een aantal voorbeelden om u toch een idee te geven van hoe non-verbale processen belangrijk zijn in interculturele communicatie. *Fysiek gedrag* zoals bewegingen, gezichtsuitdrukkingen en aanraking staan allemaal onder invloed van onze cultuur. De sociale normen die we volgen met betrekking tot deze fysieke gedragingen zijn bepaald door onze culturele waarden. Gezichtsuitdrukking lijkt iets universeels omdat het bij alle mensen hetzelfde is, maar hoe en in welke context de universele gezichtsuitdrukkingen getoond worden is wel door een cultuur bepaald. Ook het *concept van tijd* is een non-verbaal proces dat in elke cultuur anders is. In West-Europese landen is tijd enorm belangrijk. Het bepaalt alles wat we doen. In veel Afrikaanse en Latijns-Amerikaanse culturen is dit niet het geval en ligt de nadruk op de activiteit. Het concept van tijd dat binnen een cultuur gangbaar is, wordt uitgedrukt in de taal en ook daar zijn de verschillen duidelijk merkbaar. Zo zijn er bijvoorbeeld culturen waarin de woorden 'seconden', 'minuten' en 'uren' niet bestaan.

Een laatste voorbeeld is het *gebruik van ruimte*. Hier gaat het over de norm van fysieke afstand of nabijheid die in een cultuur gebruikt wordt. Naast afstand en nabijheid is ook oriëntatie een element dat tot het gebruik van ruimte behoort. In verschillende culturen zullen gesprekspartners naast elkaar of liever tegenover elkaar zitten wanneer ze in gesprek gaan. Vaak zijn het ongeschreven regels die een invloed hebben op ons dagelijks leven, zonder dat we hierover nadenken. (Samovar & Porter, 2003, pp. 11-16)

3.2 Toepassing op de praktijk van de hulpverlening

Nadat we hebben verduidelijkt wat interculturele communicatie inhoudt, gaan we verder met het bespreken van een aantal modellen van interculturele communicatie. Deze modellen geven een

duidelijker beeld van hoe interculturele communicatie aan bod kan komen in de hulpverleningspraktijk.

3.2.1 Modellen voor interculturele communicatie in de hulpverlening

De principes van interculturele communicatie zijn enorm vaak toegepast in antropologie en handel. Gelukkig voor ons, zijn ze ook toegepast in de hulpverlening. Volgende auteurs hebben zich er aan gewaagd om modellen uit te werken om interculturele communicatie in de hulpverlening te gebruiken. We overlopen ze kort.

Eppink ontwikkelde in 1981 zijn *model van communicatiecodes*. Hierin stelde hij dat de plaats en de rol van het individu verschilt in westerse en mediterrane samenlevingen. Westerse samenlevingen zijn persoonsgericht, de zogenaamde ik-culturen, mediterrane samenlevingen zijn groeps- en rolgericht en worden ook wel wij-culturen genoemd. Het model van Eppink krijgt vaak de kritiek dat het voor de onderzoekspraktijk nauwelijks operationeel is. Bovendien is er ook te weinig ruimte voor de ontwikkeling van cliënt en hulpverlener, worden te veel elementen verklaard vanuit het cultureel anders zijn én de maatschappelijke positie van cliënt en hulpverlener krijgt te weinig aandacht. Ondanks deze punten van kritiek, die toch vrij zwaar zijn, heeft het model van communicatiecodes een grote invloed gehad op de praktijk van de hulpverlening.

In 1990 kwam Pinto naar buiten met zijn *driestappenmodel*. Pinto stelt dat de waarden, normen, communicatiecodes en denkpatronen in verschillende culturen fundamenteel anders zijn en daarom moeten ze verduidelijkt worden. Ondanks de goede bedoelingen van beide partijen leveren deze elementen struikelblokken en valkuilen op die in de hulpverlening niet wenselijk zijn. Pinto stelt drie stappen voor die als leermomenten kunnen dienen om valkuilen zo veel mogelijk te vermijden of weg te werken. De eerste stap is het leren kennen van de eigen cultuurgebonden normen en waarden. De tweede stap is het leren kennen van de cultuurgebonden normen en waarden van de ander en de derde stap is het leren omgaan met verschillen. Deze drie stappen lijken eenvoudig, maar brengen voor hulpverleners veel werk met zich mee. Bovendien vertrekt dit model te veel vanuit het begrip 'cultuur' zelf, zonder aandacht te hebben voor subculturen. Praktijkvoorbeelden die gegeneraliseerd worden kunnen ineffectief zijn omdat de subcultuur zodanig verschilt van de cultuur dat een generalisatie niet wenselijk is en zelfs een tegenovergesteld effect kan hebben, namelijk het ontstaan van meer struikelblokken.

Het *Topoi-model* van Hoffman en Arts (1994) is een analyse- en interventie-instrument dat, net zoals het driestappenmodel van Pinto, ontwikkeld is om misverstanden in de communicatie op te sporen. Het acroniem of letterwoord topoi staat voor vijf aspecten met een sterke onderlinge samenhang namelijk Taal, Ordening, Perspectieven, Organisatie en Inzet. Belangrijk en vernieuwend aan dit model is dat het gebaseerd is op de systeemtheoretische benadering van communicatie. Bovendien omvat het heel wat maatschappelijke factoren die een invloed hebben op de relatie tussen hulpverlener en cliënt. Hoffman en Arts brengen dus niet alleen culturele elementen in rekening. Het Topoi-model is erg uitgebreid, maar ondanks deze allesomvattendheid ontsnapt het toch niet aan kritiek. Critici zijn van mening dat het model te complex is en niet gericht is op de praktijk. Het kan volgens hen hoogstens dienen als een hulpmiddel voor de verbetering van de communicatieve vaardigheden van de hulpverlener.

De laatste auteur die zich in de vorige eeuw waagde aan een model voor interculturele communicatie in de praktijk is Shadid. Hij stelde in 1998 zijn intercultureel communicatiemodel voor waarin hij breekt met een aantal belangrijke principes waarop de modellen van zijn voorgangers gebaseerd waren. Eerst en vooral maakt hij geen gebruik van de dichotome indelingen van de wereldculturen in ik- versus wij-culturen. Daarnaast wil hij ook niet werken op basis van casussen omdat deze disfunctioneel zijn bij het illustreren van menselijk gedrag. Ten slotte maakt hij gebruik van een bredere definitie van interculturele communicatie. Hij stelt dat telkens wanneer twee personen uit verschillende sociale of culturele groepen elkaar ontmoeten er zowel interculturele als in-

tra-culturele elementen aanwezig zijn in die communicatie. Shadid maakt een schematisch model voor interculturele communicatie waarin hij de factoren die een grote invloed hebben op het verloop en de effectiviteit van de communicatie onderbrengt in drie categorieën namelijk culturele achtergronden, attitudes/beeldvorming en persoonlijke vaardigheden van de communicatiepartners.

Shadid benadrukt dat er ondanks de inspanningen van de laatste decennia nauwelijks veel positieve effecten waargenomen zijn. Inal probeert hier verandering in te brengen met zijn MER-model voor interculturele communicatie (2004). In dit model beperkt Inal zich tot de eigenschappen van de communicatiepartners met als gevolg dat eigenschappen van de sociale systemen niet in rekening gebracht worden. De reden hiervoor is dat het MER-model momenteel geen theoretische onderbouw heeft. Het MER-model voor interculturele communicatie gaat aan de slag met volgende drie dingen: mensen, eigenschappen van die mensen en relaties tussen die eigenschappen. Met 'mensen' wordt verwezen naar medewerkers, cliënten of bewoners die dragers zijn van eigenschappen. Het gaat telkens over een ontmoeting tussen twee mensen die bepaalde eigenschappen hebben. De nauwkeurige omschrijving van deze communicatiepartners is belangrijk omdat ze aangeeft tussen welke mensen de interactie plaatsvindt. Onder eigenschappen van mensen verstaan we kennis, vaardigheden en houdingen. Deze drie eigenschappen kunnen het communicatieproces vergemakkelijken en het is dus voordelig om ze grondig te analyseren. Er zijn verschillende factoren zoals sekse, leeftijd, opleiding, inkomen en afkomst die gelinkt zijn aan de eigenschappen. Ook sociale systemen hebben een invloed op de eigenschappen van mensen. Ondanks het feit dat de sociale systemen zelf niet in rekening worden gebracht, wordt hier toch de context van een individu even in het daglicht geplaatst. Ten slotte worden de relaties tussen de verschillende eigenschappen grondig bestudeerd. De eigenschappen beïnvloeden elkaar onderling en kunnen onmogelijk los van elkaar gezien worden. Omdat communicatie altijd tussen twee individuen plaatsvindt worden ook de eigenschappen van de communicatiepartner in het model opgenomen. Het MER-model moet ervoor zorgen dat er een kwaliteitsverbetering plaatsvindt in de interculturele communicatie binnen een hulpverleningscontext.

Inal wil bekomen dat zijn model van interculturele communicatie de hulpverleningspraktijk verbetert. Hij stelt dat de invloed van interculturele communicatie tot nu toe veel te gering was. Zowel op vlak van theorievorming als op vlak van de verbetering van de relatie tussen hulpverleners en hun cliënten merkt hij te weinig positieve effecten van de inspanningen die reeds geleverd werden door de auteurs van de andere modellen. Met zijn model wil hij hier verandering in brengen. De vraag is natuurlijk of dat zonder de nodige theoretische onderbouw wel mogelijk is. Het lijkt mij zeer waarschijnlijk dat een groot aantal hulpverleners geen behoefte hebben aan een zware brok theorie en de voorkeur geven aan een model dat vertrekt vanuit de praktijk. Toch moeten we er ook rekening mee houden dat de verschillende disciplines uit de hulpverlening zichzelf graag ook op wetenschappelijk gebied op de kaart zetten en daarom toch kiezen voor een goed theoretisch onderbouwd model. (Inal, 2004)

3.2.2 Struikelblokken bij interculturele communicatie in de hulpverlening

Wanneer hulpverleners proberen te communiceren met iemand van een andere cultuur loopt dit vaak niet zo vlot als ze hopen. Ondanks hun goede bedoelingen, hun vriendelijke aanpak en alle andere inspanningen resulteert de communicatie vaak in misverstanden. Dit kan zeer frustrerend zijn voor hulpverlener en cliënt en kan bij deze laatste tot weerstand leiden. Laray M. Barna beschreef reeds in 1994 zes struikelblokken die vaak voorkomen bij interculturele communicatie.

Het eerste struikelblok bij interculturele communicatie is dat mensen er nogal snel van uitgaan dat alle mensen gelijk zijn. Ze negeren de meeste van de individuele verschillen en denken dat onze biologisch gelijkaardige basis ook voor een gelijkaardige communicatie zorgt. Door dit vooroordeel aan te nemen ontkennen ze ook de culturele verschillen tussen mensen. Een eerste reden voor het aannemen van dit vooroordeel is dat het de communicatie schijnbaar eenvoudiger maakt. Een

tweede reden voor de misconceptie is dat het gewoon gemakkelijker is om aan te nemen dat 'mensen gewoon mensen zijn'. Op deze manier zijn er geen lastige handelingen nodig om met het oncomfortabele verschil om te gaan. Het eerste struikelblok zorgt vooral voor problemen in het interpreteren van non-verbale symbolen, tekens en signalen. Buiten de erkenning van de universele gezichtsuitdrukkingen van Ekman, zijn er nog geen studies die het bestaan van een universele non-verbale taal bevestigen. Maar zelfs Ekman moet zwichten, aangezien het al dan niet tonen van universele gezichtsuitdrukkingen wel cultureel bepaald is.

Het tweede struikelblok is het verschil in verbale taal. Bijna alle aspecten van taal, zoals grammatica, vocabularium, syntax, dialect enzovoort, zorgen voor moeilijkheden bij interculturele communicatie. Wanneer mensen een nieuwe taal leren, zijn ze ook geneigd om een woord of zin telkens op dezelfde manier te interpreteren, ook als de context of connotatie duidelijk maakt dat er eigenlijk een andere betekenis bedoeld wordt. Omdat het begrijpen en aanleren van dergelijke nuances in een taal enorm tijdsintensief is en een grote hoeveelheid energie vraagt, worden ze vaak gewoon genegeerd.

Het derde struikelblok is de non-verbale misinterpretatie. Veel mensen die in een nieuwe cultuur terecht komen, gaan ervan uit dat de taal hun enige struikelblok is wanneer het op communicatie aankomt. Niets is echter minder waar. Doordat de opvoeding verschilt afhankelijk van de cultuur, is er ook een verschil in de zintuiglijke waarneming van mensen uit verschillende culturen. Dit zorgt ervoor dat waarnemingen van de verschillende zintuigen een verschillende waarde hebben. Het aanleren van de non-verbale tekens en symbolen gebeurt vooral in een informele context, maar ze op een formele manier leren is uiteraard ook mogelijk. Afhankelijk van hoe duidelijk de non-verbale signalen zijn, zijn ze gemakkelijker te observeren en zal iemand van een andere cultuur ze ook sneller herkennen en kunnen interpreteren.

Als vierde struikelblok geeft Barna de aanwezigheid van vooroordelen en stereotypen aan. Vooroordelen beïnvloeden ons gedrag meer dan we zelf denken. Ze zorgen ervoor dat we snel kunnen inspelen op bepaalde situaties zonder dat we de situaties en de personen waarmee we te maken krijgen telkens volledig moeten analyseren. We putten uit ervaringen uit ons verleden of uit kennis die we hebben opgedaan om naar onze mening 'goed' te kunnen handelen. Stereotypen zijn cultuurafhankelijk en maken onze wereld voorspelbaar. Ze hebben ook negatieve kanten. Zo gaat het telkens over een generalisatie van een uitgesproken kenmerk dat eigenlijk niet gegeneraliseerd kan worden omdat het geen kenmerk is dat bij alle personen van een bepaalde cultuur voorkomt. Door vooroordelen en stereotypen kunnen we niet op een objectieve manier naar onze gesprekspartner kijken. Ze houden ons tegen om ons in te leven in de realiteit van onze gesprekspartner en dus wordt onze interculturele communicatie erdoor beïnvloed.

De neiging om meteen te oordelen, zonder eerst grondig te evalueren, vormt het vijfde struikelblok. Het oordelen gaat over het goedkeuren of afkeuren van handelingen of uitspraken van een groep of een persoon. Door snel een oordeel te vellen is er geen tijd om te proberen om de gedachten en gevoelens, die samenhangen met het wereldbeeld van de gesprekspartner, volledig te begrijpen. Er is ook een afwijking doordat we onze eigen cultuur altijd bekijken als goed, juist en natuurlijk. Door deze afwijking staan we er niet altijd voor open om met aandacht te kijken naar de denk- en gedragspatronen vanuit het standpunt van onze gesprekspartner. Er zijn bepaalde onderwerpen, die veel emoties met zich meebrengen, waarbij het oordelen sneller gebeurt dan bij anderen. Een aantal voorbeelden van dergelijke gevoelige onderwerpen zijn religie, politiek en familiale waarden.

Het laatste struikelblok dat Barna beschrijft is verhoogde angst of spanning. Dit struikelblok, dat ook wel stress genoemd wordt, komt vaak voor in interculturele situaties. Stress is de combinatie van mentale angst en fysieke spanning. Een kleine hoeveelheid stress, ook wel 'gezonde stress' genoemd, zorgt ervoor dat we energie krijgen, meer gefocust zijn en dus beter kunnen presteren. Een te grote hoeveelheid stress heeft het omgekeerde effect. We proberen kost wat kost om onze stress te verminderen, maar dit leidt vaak tot een verdedigende houding die een goede interculturele communicatie in de weg staat. Hoge angst of spanning is een struikelblok op zich, maar kan ook bij de andere struikelblokken onopgemerkt aanwezig zijn. Veel van de struikelblokken kunnen gezien worden als een manier om ons stressniveau onder controle te houden. (Barna, 1994, pp.337-343)

Het is niet eenvoudig om deze zes struikelblokken te vermijden. Het vraagt van beide gesprekspartners inzicht, oefening en vaak ook een aanpassing van gewoontes en denkpatronen om tot een 'perfecte' interculturele communicatie te komen. Het ultieme doel in het overkomen van de struikelblokken, is intercultureel competent worden.

3.3 Interculturele communicatieve competenties van hulpverleners

Om de struikelblokken van interculturele communicatie te vermijden, moet een hulpverlener de juiste kennis, motivatie en vaardigheden hebben om zich in een bepaalde situatie op de juiste manier te gedragen. Deze vaardigheden specifiek toegepast op communicatie noemen we interculturele communicatieve competenties. Zoals we hier boven lazen, is het voor beide gesprekspartners belangrijk om aandacht te hebben voor de struikelblokken in de interculturele communicatie. In de hulpverlening kan je van cliënten niet altijd verwachten dat ze intercultureel competent zijn. Daarom is het nog essentiëler om als hulpverlener je interculturele communicatieve competenties zo goed mogelijk te ontwikkelen.

3.3.1 Interculturele competentie

In zijn kern gaat interculturele competentie over het stellen van gedrag dat in een bepaalde culturele context als gepast beschouwd wordt. Shadid gelooft er niet in dat de hulpverlener al het werk moet doen. In de ideale situatie is ook de cliënt intercultureel competent. Hij geeft een intercultureel competent persoon aan als iemand die voldoet aan volgende eisen. Een intercultureel competent persoon moet weinig vooroordelen hebben, over een sterk empatisch vermogen beschikken, open minded zijn en bereid om de wereld via de bril van anderen te bekijken. Verder moet hij ambiguïteit tolereren en een cultuurrelativistische houding aannemen. Bovendien moet hij zich ook gemakkelijk kunnen aanpassen aan nieuwe en onbekende situaties, kennis hebben van de omstandigheden en culturen van andere groepen en in de omgang met anderen steeds naar overeenkomsten zoeken. Ten slotte is het belangrijk dat een intercultureel competent persoon anderen respecteert en telkens rekening probeert te houden met hun wensen.

Deze beschrijving klinkt een beetje als die van een superheld. We moeten echter realistisch blijven en vaak tevreden zijn met kleine vorderingen. Volgens Shadid is het bijna onmogelijk om alle net vernoemde kenmerken terug te vinden in één persoon. Daarom pleit hij voor de ontwikkeling van een derde perspectief in de hulpverlening, waarin de cultuur van de cliënt met die van de hulpverlener verenigd wordt. Zowel hulpverlener als cliënt kunnen een aantal intercultureel competente eigenschappen hebben en zo beide wat water bij de wijn doen. Op deze manier wordt van geen van beide partijen verwacht dat ze superhelden zijn, maar kan er door kleinere tegemoetkomingen langs beide kanten toch een goede interculturele relatie worden opgebouwd. (Shadid, 2010)

3.3.2 Interculturele communicatieve competentie

Intercultureel competent worden is voor elke hulpverlener een nobel doel. In onze huidige multiculturele samenleving is het voor hulpverleners zeker een 'must' om zich hierin te verdiepen en dergelijke competenties te ontwikkelen. Toch is het niet voldoende om enkel intercultureel competent te willen zijn. Dergelijke competenties moeten gecombineerd worden met communicatieve competenties die geschikt zijn voor het werken in een interculturele context.

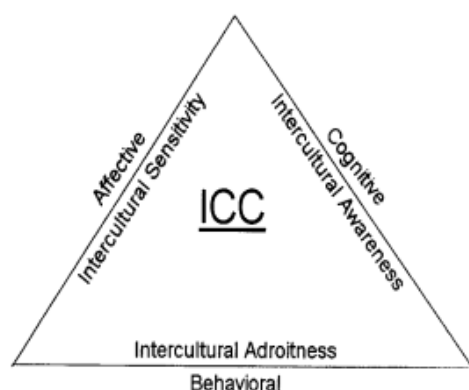
In ons dagelijks leven zijn niet al onze interacties even effectief. Doordat we allemaal ons unieke spreek- en luistergedrag, onze eigen communicatiestijl en specifieke persoonlijke invoel- en aanpassingsvermogens hebben, verschillen personen van elkaar. Hoe goed gesprekspartners met elkaar kunnen communiceren en hoe die communicatie verloopt en wordt ervaren, wordt door deze individuele vaardigheden beïnvloed. Ook de cultuur speelt een rol, aangezien communicatieve

vaardigheden aangeleerd zijn en op hun geschiktheid worden getoetst binnen de cultuur waarin iemand ze aanleert. De meeste benaderingen en trainingen voor het ontwikkelen van interculturele competenties houden geen rekening met de culturele verschillen tussen gesprekspartners of ze brengen de sociale vaardigheden en de specifieke omstandigheden van de ontmoeting niet in rekening. De trainingen zijn dus niet volledig omdat ze op een deel van de factoren die interculturele competentie beïnvloeden niet ingaan. Aandacht voor het ene lijkt het andere uit te sluiten. Bij de cultuur-algemene benadering ligt de nadruk op het feit dat kennis over de andere cultuur niet voldoende is om ook effectief op een competente manier op te treden in die cultuur. Een aantal bijkomende factoren en vaardigheden die van groot belang zijn, zijn tegemoetkomen aan de communicatiepartner door het eigen gedrag aan te passen en over een empathisch vermogen te beschikken. (Shadid, 2000, pp. 5-6)

Bij interculturele ontmoetingen is het moeilijk om in te schatten wie in de ontmoeting communicatief competent is en wie niet. Toch is het belangrijk om dit uit te maken, zeker wanneer je iemands communicatieve competenties wil versterken. Communicatieve competentie kan gezien worden als een subjectieve indruk die je kan hebben van het eigen of andermans gedrag. Het kan ook als onderdeel van de persoonlijkheid beschouwd worden. Het is dus cultuurafhankelijk, contextgebonden en intersubjectief. Afhankelijk van de situatie kan een persoon zijn gedrag dus als competent of niet-competent beschouwen en tegelijkertijd kunnen anderen hierover een volledig andere mening hebben. Het blijkt dus niet eenvoudig om te beslissen of iemand competent is of niet.

In de literatuur zijn zoveel als vijftig verschillende eigenschappen en gedragingen gevonden die tot competent gedrag kunnen leiden, maar een opsomming hiervan is niet meer dan een vage richtlijn voor gedrag. Om toch een minimale vorm van structuur aan te brengen in de theoretische wirwar van eigenschappen en gedragingen ontwikkelde Spitzberg in 1991 een geïntegreerd model. Hierin deelt hij een groot deel van de eigenschappen en gedragingen op in drie centrale niveaus: het niveau van het individu, het niveau van de ontmoeting en het niveau van de relatie tussen de communicatiepartners. Het niveau van het individu deelt hij nogmaals op in motivatie, kennis en vaardigheden. (Kim, 2004) Met betrekking tot de onderzoeksvraag die we in deze bachelorproef behandelen is Spitzberg niet het meest relevante model.

Een meer recent en relevant model is dat van Chen en Starosta (1996). Zij ontwikkelden het *Triangular model of Intercultural Communication Competence* waarin ze trachtten al het voorgaande onderzoek te integreren tot één model. Het model bestaat uit de relatie tussen drie dimensies: de affectieve, cognitieve en gedragsdimensie. Elke dimensie wordt gekoppeld aan een iets meer zeggende term die de inhoud van de dimensie beter weergeeft. Schematisch weergegeven ziet het model er als volgt uit:



Figuur 2 Triangular Model of Intercultural Communication Competence (Dai & Chen, 2014, p. 19)

De eerste dimensie, namelijk de affectieve dimensie, staat gelijk aan *interculturele gevoeligheid*. Dit begrip wordt door Hammer, Bennett en Wiseman omschreven als “the ability to discriminate and

experience relevant cultural differences" (2003, p. 422). Cheng en Starosta leggen de nadruk op de emotioneel/affektieve natuur van interculturele gevoeligheid. De vaardigheid om culturele verschillen te onderscheiden van elkaar schrijven ze meer toe aan de cognitieve dimensie die we zo dadelijk bespreken.

Interculturele gevoeligheid gaat over de mogelijkheid om positieve emotionele reacties te sturen en ontvangen in de interactie met personen van een andere cultuur. Het resultaat van de emotionele reactie is een overeenkomst tussen de communicatiepartners die leidt tot erkenning en respect voor de culturele verschillen. Chen en Starosta geven binnen deze dimensie vier hoofdeigenschappen aan: zelfconcept, open-minded zijn, een niet oordelende houding aannemen en sociale ontspanning.

Zelfconcept is de manier waarop een individu naar zichzelf kijkt en het is relevant voor de communicatie omdat het bepaalt hoe een persoon in interactie treedt met de wereld.

Open-minded zijn gaat over de wil van het individu om zichzelf op de gepaste manier uit te drukken en tegelijkertijd te accepteren wat anderen te zeggen hebben, ook wanneer er een ambiguïteit is tussen het eigen perspectief en dat van de anderen.

Een niet-oordelende houding aannemen sluit nauw aan bij open-minded zijn omdat dit ook inhoudt dat er geen vooroordelen zijn. Wanneer een individu geen (negatieve) vooroordelen heeft ten opzichte van bepaalde culturele groepen, zal hij beter in staat zijn om op een open manier te leren over zijn communicatiepartner.

De laatste hoofdeigenschap, sociale ontspanning, gaat over het vermogen om met zo weinig mogelijk angst in interactie te treden met personen van een andere cultuur. Angst is een emotionele reactie op onzekerheid die we vertonen wanneer we verwachten dat de communicatie negatieve gevolgen zal hebben. De aspecten die behoren tot de interculturele gevoeligheid sluiten nauw aan bij de dimensie motivatie die terugkomt bij Gudykunst (1993) en Spitzberg (1991). Dit geeft aan dat het model van Chen en Starosta verder bouwt op de funderingen die andere onderzoekers reeds legden. (Kim, 2004, pp. 26-28)

De tweede dimensie is de cognitieve dimensie. Die staat gelijk aan het *intercultureel bewustzijn*. Het is belangrijk dat een individu kennis opdoet over wat gepast en effectief gedrag is bij sociale interactie binnen een bepaalde culturele context. Het is onmogelijk om alles te weten over een cultuur, daarom maken Chen en Starosta gebruik van twee belangrijke aspecten die tot het intercultureel bewustzijn behoren. Het eerste aspect is zelfbewustzijn waarmee ze verwijzen naar kennis over de eigen culturele achtergrond. Het tweede aspect is cultureel bewustzijn. Dit is noodzakelijk om in staat te zijn gelijkenissen en verschillen te identificeren bij communicatiepartners met een andere culturele achtergrond. Door gelijkenissen te detecteren, komen de opgemerkte verschillen minder bedreigend over maar kan de nieuwsgierigheid naar verschillen toch bevredigd worden. Aangezien zelfbewustzijn ons een beperkt referentiekader geeft om andere culturen waar te nemen, is het goed dat we ons cultureel bewustzijn ontwikkelen als aanvulling hierop. Cultureel bewustzijn kan een kennisbasis zijn die een individu in staat stelt om mogelijke gedragingen in een bepaalde interculturele context zorgvuldig uit te kiezen. (Kim, 2004, pp. 28-29)

Als laatste dimensie is er de gedragsdimensie die samengaat met de *interculturele behendigheid*. Hier gaat het over tastbare, concrete gedragingen die samen een bepaalde behendigheid vormen. Een individu dat intercultureel communicatief competent wil zijn, moet in staat zijn om een bepaalde houding aan te nemen ten opzichte van zijn communicatiepartner en ook om zijn kennis toe te passen op een concrete situatie. In deze laatste dimensie onderscheiden Chen en Starosta vijf belangrijke aspecten. Het eerste aspect is de vaardigheid om een boodschap over te brengen. Het gaat zowel over kennis van de taal die de andere spreekt als over de vaardigheid om op een gepaste manier op de boodschap van de andere te reageren. De mogelijkheid bezitten om op een goede manier met iemand te communiceren in zijn eigen taal zal zorgen voor een reductie van onzekerheid en angst waardoor de communicatie in het algemeen vlotter zal verlopen. *Gepaste zelfonthulling* is het tweede belangrijke aspect en gaat over het onthullen van en communiceren over private informatie over jezelf met de communicatiepartner. Met andere woorden, je kan persoonlijke dingen over jezelf vertellen die in een bepaalde situatie niet gepast zijn om te vertellen tegen je gesprekspartner. Het doel van dit aspect is alleen onthullen wat beide communicatiepartners willen

onthullen. Door persoonlijke dingen te weten te komen over je communicatiepartner kan je ook bepaalde dingen over zijn cultuur leren. De mate van terughoudendheid bij zelfonthulling is ook een sterk cultureel bepaald gegeven.

Gedragmatige flexibiliteit is het volgende aspect dat Chen en Starosta aanhalen. Het gaat over de mogelijkheid van een individu om zich aan te passen aan verschillende situaties en contexten door de gepaste gedragingen te stellen. Doordat verschillende culturen verschillende gedragsvoorschriften naleven als het gaat over sociale interactie, is het belangrijk om je flexibel op te stellen. Ook het doel van communicatie verschilt van cultuur tot cultuur. Dit beïnvloedt bijvoorbeeld hoe gestructureerd een gesprek is, hoe direct of indirect bepaalde dingen uitgesproken worden, hoe emoties aan bod komen in een gesprek enzovoort.

Het volgende aspect is *interactie management*. Dit kan gedefinieerd worden als de mogelijkheid om vlotte interacties te hebben door de wendingen in een gesprek goed op te vangen en het op een goede manier te beginnen en af te sluiten. Het gaat dus over de vaardigheid om een gesprek over het algemeen in goede banen te leiden zodat voor beide communicatiepartners een aangename ervaring gecreëerd wordt.

Het laatste aspect dat Chen en Starosta aanhalen zijn de *sociale vaardigheden*. Het gaat hier vooral over de vaardigheden die te maken hebben met empathie en identiteitsbehoud omdat deze een belangrijke rol spelen in het competent communiceren in interculturele contexten. Empathie gaat over de mogelijkheid om jezelf in de plaats van iemand anders te stellen terwijl identiteitsbehoud vooral gaat over het behouden van je unieke eigenschappen tijdens de communicatie met iemand uit een andere cultuur. Sociale vaardigheden die tonen dat je jouw communicatiepartner leuk vindt en accepteert, worden over het algemeen het beste aanvaard door de communicatiepartner. (Kim, 2004, pp. 29-33)

Het model van interculturele communicatieve competenties van Chen en Starosta biedt een goed kader om interculturele communicatieve competenties te beoordelen. Het reflecteert over aspecten van een oriëntatieproces dat hulpverleners doorlopen in hun ontwikkeling van interculturele communicatieve competenties. Hulpverleners krijgen tijdens hun opleiding steeds vaker les over culturele verschillen. Ze krijgen de kans om hun interculturele competenties te ontwikkelen. Toch vraagt het zowel tijdens als na de opleiding nog heel wat tijd, energie en oefening om die interculturele communicatieve competenties volledig onder de knie te krijgen. Of een hulpverlener hiertoe de kans krijgt is afhankelijk van de context waarin hij werkt.

4. Van theorie tot effectieve communicatie met cliënten met ASS

Nu we alle belangrijke begrippen in verband met deze bachelorproef verduidelijkt hebben, is het tijd om ze met een kritische blik toe te passen op de praktijk van de hulpverlening aan cliënten met ASS. Zoals u in de inleiding al kon lezen, blijft de doelgroep van deze bachelorproef beperkt tot cliënten met een lichte vorm van ASS. Een aantal dingen die ik zal aanhalen zijn misschien ook toepasbaar op cliënten met een zwaardere vorm van ASS, maar door mijn gebrek aan ervaring met deze cliënten kan ik hierover geen uitspraken doen.

Mensen hebben van nature de neiging om met anderen te communiceren, dit geldt ook zo voor mensen met ASS. Ze willen graag toenadering tot anderen, ze hebben er de juiste motivatie voor, maar zelf toenadering zoeken doen ze zelden. Er zijn een aantal obstakels die mensen met ASS er van weerhouden om te communiceren met anderen. Als hulpverlener is het onze taak om die obstakels zo veel mogelijk weg te werken. We kunnen dit doen door eerst en vooral een vertrouwensband op te bouwen met de cliënt. Dit vraagt veel tijd, maar aangezien het de basis is voor het verdere hulpverleningsproces is het de moeite waard om er tijd in te steken. Doordat mensen met ASS moeilijkheden hebben om zichzelf verbaal uit te drukken, ontstaan er vaak misverstanden. Als hulpverlener kan je dit voorkomen door te zorgen voor een gemeenschappelijke taal. Je kan eerst onderzoeken in welke mate de cliënt de gangbare taal begrijpt. Als dit erg beperkt is, is het belangrijk om te achterhalen wat zijn innerlijke taal is. Dan kan je nagaan hoe je de innerlijke taal kan omzetten in de gangbare taal en zelf leren te communiceren in de innerlijke taal van de cliënt. De innerlijke taal van een cliënt begrijpen is de meest wenselijke situatie, maar dit is niet altijd haalbaar omdat de cliënt zelf meestal niet in staat is om zijn innerlijke taal aan jou te leren. Als je er niet in slaagt de innerlijke taal te leren, kan je teruggrijpen naar je interculturele communicatieve competenties om toch een goede communicatie te bekomen. Eenmaal een vertrouwensband opgebouwd is en een gemeenschappelijke taal gevonden is, kan de echte hulpverlening beginnen.

In het vorige hoofdstuk zagen we dat het wenselijk is dat zowel de hulpverlener als de cliënt intercultureel communicatief competent zijn. Wanneer je als hulpverlener werkt met cliënten met ASS is het niet zo vanzelfsprekend om van hen te verwachten dat ze dergelijke competenties beheersen. Het is voor mensen met ASS een serieuze uitdaging om intercultureel competent te zijn. Mensen met ASS hebben meestal een vrij goede kennis over de 'normale' cultuur, aangezien ze in deze cultuur geboren en opgevoed zijn. Door bijvoorbeeld inclusief onderwijs dat in Finland erg goed ingeburgerd is, hebben de cliënten met ASS reeds in hun vroege kindertijd geleerd hoe ze zich in die cultuur zouden moeten gedragen. Het feit dat ze deze kennis hebben, biedt uiteraard geen zekerheid dat ze die ook kunnen toepassen in de praktijk. Om aan deze interculturele competentie dan ook nog eens een communicatief aspect toe te voegen is al helemaal een uitdaging. Vanaf het moment dat een cliënt met ASS er echter in slaagt om zich verbaal uit te drukken in de gangbare taal, heeft hij reeds een interculturele communicatieve inspanning geleverd. Aangezien de innerlijke taal van de cliënt zijn eerste taal is, is de gangbare taal zijn tweede taal. Om deze tweede taal te begrijpen moet hij deze in zijn hoofd altijd vertalen naar zijn eigen innerlijke taal. Deze vertaling is moeilijk op te merken, maar daarom niet minder belangrijk om als hulpverlener rekening mee te houden. Het vraagt een enorme inspanning en vaardigheid van de cliënt om op deze manier een toenadering te doen naar de niet-autistische cultuur.

4.1 Toepassing interculturele communicatieve competenties

Omdat we van onze cliënten met ASS niet kunnen verwachten dat ze intercultureel communicatief competent zijn, moeten we als hulpverlener extra ons best doen om via onze eigen competenties toch een goede communicatie te bekomen. In wat volgt zal ik drie casussen schetsen waaruit ik voorbeelden zal halen om het Model van Interculturele Communicatieve Competentie van Chen en Starosta (1996) in concrete situaties te bekijken. Ik poog om de situaties telkens te analyseren en om suggesties te doen voor handelingen die de hulpverlener kan stellen om de communicatie te

verbeteren. Het is belangrijk om in het achterhoofd te houden dat elke cliënt uniek is, en het is dus moeilijk om algemene conclusies te trekken die op alle cliënten van toepassing zijn.

4.1.1 Jerro

Jerro is een jonge cliënt die net zijn middelbaar onderwijs heeft beëindigd. Jerro heeft een lichte vorm van ASS. Hij heeft een gemiddelde intelligentie maar heeft beperkte communicatieve vaardigheden. Jerro heeft concentratiemoeilijkheden en vertoont erg kinderlijk, onvoorspelbaar gedrag maar is niet agressief. Hij is verbaal sterk en kan ook Engels verstaan en beperkt spreken. De ouders van Jerro wensen dat hij zo snel mogelijk een opleiding hoger onderwijs start, maar daarvoor moet hij eerst een aantal van zijn vaardigheden verbeteren. Door zijn onvoorspelbaar gedrag krijgt Jerro individuele begeleiding. Jerro is gedurende de hele week aanwezig in onze organisatie. Gedurende twee dagen is hij bij ons in de creatieve workshop, de andere dagen gaat hij naar de werkworkshop of heeft hij individuele leersessies. Omdat het erg vermoeiend is om Jerro te begeleiden wordt er elk dagdeel van begeleider gewisseld. Enkele voorbeelden van taken die Jerro uitvoert zijn: parels rijgen, voorwerpen sorteren, vormen uitknippen, tekenen, rondwandelen in de gang enzovoort. Jerro is niet echt verlegen en heeft het niet zo lastig om snel toenadering te zoeken naar begeleiders toe. Hij heeft weinig tot geen interactie met de andere cliënten. Jerro heeft af en toe last van driftbuien. Wanneer hij iets moet doen dat hem echt niet aanstaat zal hij met een hoge stem beginnen te roepen en te jammeren. Hij doet ook vaak alsof hij aan het huilen is om de aandacht te trekken. Het is op die momenten moeilijk om hem te laten luisteren naar wat de begeleider zegt.

Jerro vertoont een aantal eigenaardigheden in zijn communicatie. De eerste is uitgestelde echolalie. Hij herhaalt voornamelijk instructies of delen van een gesprek dat hij eerder had met een begeleider. Het komt ook voor dat Jerro dingen die hij in het Fins hoorde later in het Engels herhaalt, vooral wanneer ik die dag met hem in het Engels gewerkt heb.

De tweede eigenaardigheid die Jerro vertoont is de voornaamwoordomkering. Hij verwijst meestal naar zichzelf in de derde persoon. Dit kan ook wel zijn doordat hij met zijn echolalie vaak herhaalt wat anderen tegen hem zeggen. Op de vraag "Jerro, wil je prentjes uitknippen?" zal hij waarschijnlijk "Jerro wilt dit niet doen, dank je." antwoorden. Jerro heeft ook last met extreme letterlijkheid. Hij volgt een instructie tot op de letter en begrijpt geen beeldspraak.

Een erg prominente eigenaardigheid is het herhaaldelijk vragen. De vraag die bij Jerro continu terugkomt is: "Wat mag ik doen?". Deze vraag hangt samen met zijn concentratieproblemen. Omdat het zo moeilijk is om zich lang op een bepaalde taak te concentreren, wil hij continu van taak veranderen en vraagt hij dus ook vaak wat het volgende is dat hij kan doen. Hij verwacht, in tegenstelling tot wat de literatuur ons hierover zegt, niet altijd hetzelfde antwoord op zijn vraag.

Als laatste eigenaardigheid kunnen we bij Jerro duidelijk een autistische discours stijl herkennen. Hij komt enorm beleefd over in zijn taalgebruik. Wanneer je op zijn herhaaldelijk vragen iets antwoordt dat hij niet wilt doen, zal hij ook antwoorden met "Nee, dankje." Ook in andere situaties, zoals tijdens het eten of op de bus, blijft hij steeds beleefd.

Jerro vertoont weinig uitgesproken communicatiemoeilijkheden. Hij heeft in principe weinig problemen met het begrijpen van taal. De boodschap moet dan wel op een aangepaste manier gebracht worden. Jerro heeft nood aan korte en duidelijke instructies. Extra woorden of 'lege' woorden die voor hem niet veel betekenis hebben, brengen hem in de war. Jerro is in staat om zich op een vlotte manier verbaal uit te drukken, zowel in het Fins als in het Engels. Hij zal wel zelden praten over innerlijke dingen zoals emoties of gedachten. Jerro heeft wel veel 'last' van letterlijkheid. Hij volgt elke instructie zoals ze gezegd wordt en is zelf ook heel direct in zijn taalgebruik. Het is moeilijk om uit te maken of de echolalie voor Jerro echt een communicatiemoeilijkheid is. Het kan ook zijn dat hij bepaalde sociale en communicatieve voorschriften zo heeft aangeleerd dat het lijkt alsof hij in bepaalde situaties gebruik maakt van uitgestelde echolalie, terwijl hij eigenlijk gewoon een aangeleerd scenario voor die situatie gebruikt.

Omdat Jerro zo verbaal taalvaardig is, heeft hij niet echt nood aan een ander communicatiesysteem. Tijdens de activiteiten maken we wel gebruik van geschreven taal en visuele systemen ter ondersteuning van de verbale taal.

4.1.2 Jarkko

Jarkko is een cliënt van iets oudere leeftijd. Hij heeft de dubbeldiagnose ASS en schizofrenie. Dit is een vrij vaak voorkomende dubbeldiagnose. Jarkko vertoont normaalgezien erg agressief gedrag. Zijn gedrag wordt door de zware medicatie die hij continu inneemt voor zijn schizofrenie erg beïnvloed. Hierdoor is hij totaal niet agressief en is hij dus in staat om naar onze organisatie te komen. Jarkko is gedurende de hele week aanwezig op de creatieve workshops en neemt ook deel aan een aantal andere korte wekelijkse workshops waarin rond een bepaald thema gewerkt wordt. Jarkko vertoont weinig uitdagend gedrag. Jarkko heeft problemen om zich te concentreren op een taak. Hij heeft continu instructies nodig om een taak tot een goed einde te brengen. Hij zal een handeling telkens één keer uitvoeren en dan wachten totdat een begeleider hem zegt de handeling nog eens te herhalen. Als hij niet begeleid wordt of tijdens de pauzes loopt hij meestal gewoon rond in de gang. Wanneer een nieuwe begeleider of cliënt toenadering zoekt tot Jarkko, speelt hij hierop in en zal hij langzaam ook toenadering zoeken. Met andere cliënten voert hij wel eens een kort gesprek. Jarkko begrijpt Engels maar kan zelf slechts een paar woorden Engels spreken.

Ook bij Jarkko kunnen we een aantal eigenaardigheden terugvinden in zijn communicatie. Net zoals Jerro vertoont hij echolalie, maar dan wel directe echolalie. Hij heeft de neiging om iets meteen te herhalen nadat het gezegd is. Het is moeilijk te achterhalen wat de reden hiervoor is. Een mogelijkheid is dat hij het voor zichzelf herhaalt zodat hij de woorden beter kan begrijpen. Hij heeft zo meer tijd om de woorden te vertalen naar zijn innerlijke taal. Af en toe is voornaamwoordomkering op te merken bij Jarkko, maar dit is niet prominent aanwezig. Er is wel sprake van extreme letterlijkheid. Aangezien dit voor Jarkko vooral een communicatiemoeilijkheid vormt bespreek ik dit later. Bij Jarkko zien we ook metaforisch taalgebruik. Hij zegt vaak iets, maar als je hier verder op in gaat blijkt hij het over iets totaal anders te hebben. Ik ben er niet in geslaagd om een regelmaat of logica te vinden in het metaforisch taalgebruik en moest dus telkens opnieuw proberen te achterhalen wat hij bedoelde. Het vraagt enorm veel tijd en individuele aandacht om je als hulpverlener in te werken in de unieke innerlijke taal van een cliënt met ASS. Jarkko gebruikt heel veel bevestiging door herhaling. Hij combineert dit met gewoon 'ja' zeggen. Afhankelijk van de situatie zal hij het belangrijkste woord dat de begeleider gezegd heeft één- of tweemaal herhalen. Ten slotte heeft Jarkko ook slechte controle over prosodie. Hij spreekt zeer ééntonig en op een erg traag ritme. Bovendien heeft hij ook moeilijkheden met het interpreteren of in rekening brengen van intonatie bij anderen. Wanneer de begeleiders hem een vraag stellen die als een vraag moet geïnterpreteerd worden aan de hand van de intonatie, begrijpt hij dit meestal niet. De vraag een aantal keer herhalen, helpt hem wel bij het begrijpen.

De eerste communicatiemoeilijkheid waar Jarkko last van heeft is de receptie van taal. Hij lijkt vaak problemen te hebben met het begrijpen van verbale taal. Hij bevestigt wel altijd wat er gezegd wordt, maar geeft er geen gevolg aan. Dit geeft duidelijk aan dat hij niet begrepen heeft wat er gezegd is. Jarkko heeft ook geen vlotte expressie van taal. Zijn verbale taal komt zeer gehakkeld over en vaak spreekt hij woord voor woord. Hij gebruikt ook altijd korte zinnen en nooit ingewikkelde redeneringen. Letterlijkheid is een groot probleem bij Jarkko. Hij is niet in staat om abstracte concepten of instructies te begrijpen. Hij laat zich vaak bij de neus nemen door andere cliënten die geen probleem hebben met letterlijkheid. Het is uiteraard niet goed dat anderen misbruik van hem maken zonder dat hij het zelf merkt en dus vormt de letterlijkheid een serieuze moeilijkheid. Als laatste communicatiemoeilijkheid kunnen we bij Jarkko echolalie terugvinden. De directe echolalie die Jarkko vertoont kan een volledige zin zijn. In dat geval kan het zijn dat hij de woorden herhaalt om ze beter te kunnen begrijpen. Wanneer hij enkele woorden herhaalt kan het eerder een bevestiging door herhaling zijn dan echolalie.

Jarkko is in principe in staat om verbale taal te begrijpen en te gebruiken maar heeft toch een aantal moeilijkheden waardoor de communicatie met verbale taal niet zo vlot verloopt. Hierdoor heeft Jarkko veel voordeel bij het gebruik van visuele systemen ter ondersteuning van zijn verbale taal. Een voorbeeld is foto's bij een instructie, die tonen welke handeling hij precies moet doen. Het is bij Jarkko ook nodig om tijdens een taak aan te duiden wat hij moet doen.

4.1.3 Yukka

Yukka is ongeveer even oud als Jarkko. Hij heeft een duidelijk diagnose van autisme. Yukka is meestal vrij rustig en op zichzelf. Hij heeft nood aan een duidelijke structuur in zijn dag, maar aangezien de organisatie die aanbiedt voor alle cliënten is dit geen probleem. Yukka is elke dag in de creatieve workshop, ondanks het feit dat hij weinig echt creatieve dingen doet. De precieze taken die hij uitvoert zijn afhankelijk van zijn stemming. Meestal is hij in een neutrale stemming en houdt hij zich bezig met het ordenen van prentjes. Wanneer hij in een zeer goede stemming is beschildert hij textiel of naait hij patronen op stof.

Het gebeurt echter ook dat Yukka in een minder goede stemming is. Dan is hij snel gefrustreerd. Bij frustratie begint hij erg luid te roepen, gewoon klank zonder specifieke woorden. Hij wordt hierbij niet agressief. Als dit veel gebeurt helpt het ordenen om hem rustig te houden.

Yukka heeft het lastig met een taak te onderbreken. Als hij aan iets begint moet hij dit altijd afmaken en zal hij ook zijn pauzes overslaan om zijn werk niet te moeten onderbreken.

Yukka kan zich verbaal uitdrukken maar doet dit weinig. Alleen wanneer je hem een specifieke vraag stelt zal hij antwoorden. Hij maakt uit zichzelf geen contact met de begeleiders of de andere cliënten.

Omdat Yukka weinig spreekt is het moeilijk om eigenaardigheden in zijn verbale communicatie te ontdekken. Bij Yukka is duidelijk extreme letterlijkheid op te merken. Net zoals de anderen zal hij een instructie strikt naleven en heeft hij geen voeling met beeldspraak, humor of ironie. Af en toe, wanneer Yukka in een goede stemming is, is hij verbaal ietwat actiever en zal hij een paar keer per dag vragen stellen aan de begeleiders. Hij stelt altijd dezelfde vragen en eist hetzelfde verbale scenario in die zin dat het antwoord op de vraag altijd ongeveer hetzelfde moet zijn. Wanneer het antwoord niet naar zijn zin is, zal hij de vraag blijven herhalen totdat het juiste antwoord gezegd is. Yukka heeft ook slechte controle over prosodie. Hij spreekt op een monotone manier en heeft ook weinig controle over zijn stemvolume. Over het algemeen spreekt hij erg luid, ongeacht of het gepast is in die situatie of niet.

Als moeilijkheden in de communicatie is er duidelijk een probleem met de expressie van taal. Zoals ik reeds vertelde gebruikt Yukka weinig verbale taal. Wanneer hij spreekt gebruikt hij korte zinnen en de vragen die hij stelt zijn steeds dezelfde. Ook letterlijkheid komt voor in Yukka's eigen verbale taal. Hij zal zoals de meeste cliënten met ASS zeer recht door zee zeggen wat hij bedoelt. Speciaal bij Yukka is dat hij verbale taal als ontstresser gebruikt. Wanneer Yukka gefrustreerd is, iets niet wil doen of niet akkoord gaat met iets, begint hij te roepen. Hij produceert klanken, geen woorden, en roept extreem luid. Op bepaalde dagen doet hij het doorheen heel de dag, dan helpt het om hem een beetje af te zonderen van de andere cliënten zodat hij geen last heeft van prikkels die hem storen. Het gebeurt ook dat hij eenmalig roept, dit is meestal het geval wanneer hij iets niet wil doen.

Yukka heeft geen problemen met het begrijpen van taal en is ondanks zijn ietwat beperktere verbale mogelijkheden toch in staat om zich goed uit te drukken. Er is dus geen nood om een ander communicatiesysteem te gebruiken.

4.1.4 Toepassing

In wat volgt gaan we bekijken hoe de toepassing van het Model van Interculturele Communicatieve Competentie concreet in zijn werk gaat voor een hulpverlener die werkt met cliënten met ASS. Voor elke dimensie van het model, en de aspecten die tot de dimensie behoren, zal ik een voorbeeld geven van een situatie waarin het aspect gebruikt kan worden om de communicatie beter te laten verlopen. De nadruk ligt dus op de hulpverlener en zijn communicatieve vaardigheden. De voorbeelden zijn gelinkt aan de drie casussen die ik hierboven besproken heb, en zijn situaties die ik tijdens mijn stageperiode zelf heb kunnen observeren.

De eerste dimensie van het model is de affectieve dimensie, ook wel de interculturele gevoeligheid. Het doel van deze dimensie is respect en erkenning voor de culturele verschillen bekomen. Bij het eerste aspect, zelfconcept, moet je nadenken over je eigen vaardigheden als hulpverlener. Je moet nagaan of je in staat bent om te werken met mensen met ASS. Dit kan je doen door te kijken of je de juiste eigenschappen bezit: rustig zijn in de omgang, geduldig zijn, flexibel zijn, over voldoende doorzettingsvermogen beschikken enz. Verder moet je ook voldoende aandacht hebben voor je eigen gevoelens en nagaan wat werken met mensen met ASS bij je oproept op emotioneel niveau. Wanneer je veel zelfvertrouwen hebt zal dit een positieve invloed hebben op het hulpverleningsproces. Je zal als hulpverlener beter in staat zijn om positief te staan tegenover de interactie met de cliënt en het zal eenvoudiger zijn om een vertrouwensband op te bouwen en in communicatie te treden met je cliënt.

Voorbeeld:

Het is door mijn beperkte ervaring met cliënten met ASS moeilijk om van dit eerste aspect zelf een voorbeeld te geven. De eigenschappen die goed van pas komen bij het werken met cliënten met ASS, zijn aspecten die ik bij alle begeleiders in de organisatie duidelijk aanwezig zie. Dat er ook aandacht moet zijn voor de eigen gevoelens merkte ik tijdens de teamvergaderingen en op het einde van de werkdag wanneer er over de dag gerapporteerd werd. Het is nodig om te ventileren over je dag en eventuele frustraties of negatieve gevoelens kwijt te geraken voordat je de volgende dag opnieuw klaar moet staan voor je cliënten.

Als tweede aspect komt het open-minded zijn aan bod. Dit staat voor de bereidheid om je als hulpverlener op een gepaste manier uit te drukken. Je moet bereid zijn om zeer cliëntgericht te werken. Het vraagt veel inspanning om de eigenaardigheden in de communicatie van de cliënt te ontdekken en hierop in te spelen. Je moet ook bereid zijn om de innerlijke taal van de cliënt te leren kennen en je aan te passen aan zijn communicatiesysteem. Bovendien is het ook niet onbelangrijk om je praktijk theoretisch te onderbouwen door je voldoende in te lezen in de problematiek van ASS. Het is belangrijk om er als hulpverlener bewust van te zijn dat jij vooral de inspanningen moet doen. Het zal niet lonen om te hoge verwachtingen van wederkerigheid te hebben ten opzichte van jouw cliënt met ASS. Leren communiceren met cliënten met ASS is een langdurig proces. Vooral voor jonge hulpverleners is het een uitdaging om dit leerproces te aanvaarden en niet meteen de perfectie na te streven. Je op een gepaste manier uitdrukken is een vaardigheid die je leert door ervaring.

Voorbeeld:

Communiceren met Jarkko is niet eenvoudig. Hij reageert altijd wel op wat je zegt, maar je merkt als hulpverlener ook vrij snel wanneer wat je tegen hem zegt niet echt doordringt. Wanneer je als hulpverlener weet dat cliënten met ASS hun eigen innerlijke taal hebben, en dus alles wat ze horen moeten vertalen van gewone verbale taal naar innerlijke taal, begrijp je dat ze hiervoor tijd nodig hebben. Trager spreken, herhalen en nagaan of Jarkko je begrepen heeft zal leiden tot een zichtbare verbetering in de communicatie.

Een niet-oordelende houding aannemen is het derde aspect van de affectieve dimensie. Het is logisch dat je bepaalde verwachtingen hebt wanneer je als hulpverlener met een nieuwe doelgroep begint te werken. Toch moet je proberen om je zo weinig mogelijk te laten beïnvloeden door deze verwachtingen. Als je ASS als een cultuur beschouwt, zal je al snel een aantal veel voorkomende communicatiekenmerken opmerken bij cliënten. Eenmaal je hier oog voor hebt kan je je aandacht richten tot de unieke aspecten van het gedrag van een individuele cliënt. Om dit te kunnen doen, moet je de algemene kennis die je over de veel voorkomende communicatiekenmerken hebt opgebouwd en wat je via literatuurstudie geleerd hebt deels achter je laten. Je mag niet te veel uitgaan van de stereotypen. Dit houdt je tegen om open te staan voor de oorzaken van bepaald gedrag. Oorzaken van uitdagend gedrag achterhalen is belangrijk zodat je er mee aan de slag kan gaan om dit gedrag te verminderen.

Voorbeeld:

Jerro, Jarko en Yukka hebben alle drie één communicatiemoeilijkheid gemeenschappelijk namelijk de extreme letterlijkheid. Als begeleider valt het vrij snel op dat ze elke instructie tot op de letter uitvoeren en je niet begrijpen wanneer je beeldspraak gebruikt. Omdat dit een veel voorkomend moeilijkheid is, begin je hier als hulpverlener al snel op te letten en herken je het ook steeds sneller bij andere cliënten. Je moet er op letten dat je er zeker niet van uitgaat dat elke cliënt met ASS letterlijkheid als communicatiemoeilijkheid heeft want dit is niet het geval. Kenmerken en moeilijkheden die minder voorkomend zijn, zijn moeilijker om vertrouwd mee te raken. Zo is het even schrikken als Yukka taal als ontstresser gebruikt door enorm luid te roepen. Pas als je begrijpt dat hij dit doet uit frustratie, kan je hiermee aan de slag. Je zoekt de reden van zijn frustratie en probeert zo goed mogelijk de frustratie weg te werken.

Als laatste aspect in deze dimensie is er de sociale ontspanning. Het is veel voorkomend bij cliënten met ASS dat ze zelden zelf interactie initiëren. Dit wil echter niet zeggen dat ze niet willen interageren. Als je als hulpverlener onzeker bent om in interactie te treden is het belangrijk om in het achterhoofd te houden dat de cliënt nog veel meer onzekerheden heeft. De cliënt beschikt namelijk niet van nature over de vaardigheden die nodig zijn voor de sociale interactie. Hij kan niet terugvalen op zijn buikgevoel en moet volledig putten uit de kennis die hij over het verloop van sociale interacties heeft opgedaan. Door veel in interactie te gaan met elkaar, zullen de onzekerheden bij beide communicatiepartners verminderen en zal de communicatie steeds vlotter verlopen.

Voorbeeld:

Je kan als hulpverlener gebruik maken van formele momenten in het hulpverleningsproces om met je cliënten in gesprek te gaan. Afhankelijk van de hulpverleningscontext, zijn er ook andere momenten waarop je in een meer ontspannen sfeer met je cliënt in interactie kan gaan. Wanneer Yukka aan het werken is, is hij onverstoort en kan je hem dus beter niet onderbreken. Een beter moment is tijdens een pauze wanneer hij niet geconcentreerd met iets bezig is. Voor Jarkko geldt het omgekeerde. Wanneer hij aan het werk is, zit hij stil op een stoel en kan je rustig met hem in interactie treden. Tijdens de pauzes loopt hij onrustig rond in de gang en is het erg moeilijk om hem aan te spreken en zijn aandacht bij jou als begeleider te houden. Leren wanneer en hoe je best met elke individuele cliënt in interactie treedt gaat alleen door effectief veel interactie te hebben met de cliënten. Door op elk mogelijk moment in interactie te gaan, leer je wanneer deze interactie het meest effectief is.

Bij Jerro ligt de situatie volledig anders. Omdat hij zelf nog jong is, is het voor jou als hulpverlener gemakkelijker om hem te benaderen. Hij heeft ook geen problemen met de receptie van taal waardoor je er van kan uitgaan dat hij zal begrijpen wat je zegt. Dit neemt zeker een deel van de onzekerheid weg. Als je met veel verschillende cliënten werkt en de luxe hebt om deel te zijn van een team van hulpverleners, kan je beginnen met interactie met de minder uitdagende cliënten. Op deze manier kan je je zelfvertrouwen opbouwen en onzekerheden rond de communicatie rustig wegwerken voordat je in interactie gaat met de moeilijkere cliënten.

De cognitieve dimensie of het intercultureel bewustzijn is de dimensie die gaat over het stellen van gepast gedrag in een bepaalde situatie. Op het eerste gezicht lijkt deze dimensie niet zo relevant omdat de cliënt met ASS zelf weinig voeling heeft met wat nu precies gepast gedrag is. Hij kan dus ook niet oordelen over jou gedrag als hulpverlener. Het is echter niet juist om te veronderstellen dat een cliënt met ASS hierover volledig 'clueless' is. Doorheen zijn leven heeft de cliënt geleerd welk gedrag gepast is en tot op zekere hoogte zal hij zeker en vast in staat zijn om het gedrag van jou als hulpverlener te beoordelen. Wat precies gepast en effectief gedrag is dat je als hulpverlener kan stellen in de sociale interactie met een cliënt met ASS is in de literatuur uitvoerig beschreven (bijvoorbeeld Bogdashina, 2005). Theorie kan een goede basis zijn om je keuze voor bepaald gedrag te onderbouwen. Literatuur bespreekt uiteraard niet jouw unieke cliënt en dus moet je de theorie flexibel kunnen toepassen. Ook eigen ervaring kan helpen om je intercultureel bewustzijn vorm te geven.

Voorbeeld:

Wanneer Jerro niet tevreden is, begint hij al snel te jammeren en te schreeuwen. Het lijkt een goede oplossing om dit kinderlijke gedrag gewoon te negeren. Uit ervaring blijkt echter dat de beste manier om Jerro hiermee te laten ophouden het volgende is. Wanneer je hem zegt dat je hem niet kan verstaan zolang hij blijft jammeren, zal hij snel kalmeren en weer op een normale manier praten. Dit is een zeer specifieke situatie met een specifieke cliënt waarbij je als hulpverlener zelf moet uitzoeken wat het beste werkt, zonder dat je hiervoor kan terugvallen op enige literatuur.

De kennis over je eigen culturele achtergrond moet niet per se op een formele manier, via literatuurstudie, opgebouwd worden. (Zelf)reflectie kan helpen om bewust te worden van de culturele elementen die je werk als hulpverlener het meest beïnvloeden.

In verband met het cultureel bewustzijn is het belangrijk om respect te hebben voor de culturele verschillen. Toch is het in het hulpverleningsproces vooral belangrijk om te vertrekken vanuit de gelijkenissen. Dit zal eventuele onzekerheden bij jou als hulpverlener en bij je cliënt verminderen. Cliënten met ASS zijn volwaardige mensen die als dusdanig behandeld moeten worden. Vertrekken vanuit de gelijkenissen kan zeer empowerend werken en het wederzijds respect dat hierdoor ontstaat is een goede basis voor de opbouw van een vertrouwensrelatie tussen jou en je cliënt. Na het eerste deel van het hulpverleningsproces, waarbij je uitgaat van de gelijkenissen, is het wel belangrijk om de verschillen in acht te nemen en je gedrag als hulpverlener hieraan aan te passen.

Voorbeeld:

Een duidelijk voorbeeld van culturele verschillen zijn de pauzes waar je als hulpverlener toezicht bij moet houden. In de ontspanningsruimte is het vaak volledig stil, ondanks het feit dat er tien cliënten aanwezig zijn. Voor mensen met ASS is het niet vreemd om ergens volledig in stilte te zitten. Voor anderen kan dit wel vreemd overkomen. Als we bijvoorbeeld de Finse met de Vlaamse cultuur vergelijken, merken we dat stiltes in de Finse cultuur veel meer geaccepteerd worden dan in de Vlaamse. Dit verschil tussen de culturen gebaseerd op het etnische aspect kan ook een beïnvloedende factor zijn in deze situatie. Het is dus belangrijk om te achterhalen waar de oorsprong van het verschil dat je opmerkt precies ligt.

De derde en laatste dimensie is de gedragsdimensie, ook wel interculturele behendigheid.

Als eerste aspect komt het overbrengen van de boodschap aan bod. Ongeacht de boodschap is het belangrijk om voor cliënten met ASS je taalgebruik en manier van praten aan te passen. Eerst en vooral is het belangrijk om het juiste communicatiesysteem te kiezen en rekening te houden met de innerlijke taal van de cliënt.

Over het algemeen geldt dat je als hulpverlener altijd traag en duidelijk moet spreken. Dit moet bij cliënten met autisme nog meer uitgesproken aan bod komen. Je gebruikt best korte zinnen en past de moeilijkheid van je taal aan, aan het intelligentieniveau van de cliënt. Wanneer de cliënt receptie van taal als moeilijkheid heeft, hou je hier extra rekening mee. Bij sommige cliënten met een lichte vorm van ASS kan het zijn dat je je taal bijna niet moet aanpassen.

Je houdt best altijd rekening met de letterlijkheid, aangezien het merendeel van de cliënten hier problemen mee hebben.

Omdat concentratie vaak ook een probleem is, moet je rekening houden met de omgeving waarin je de boodschap overbrengt. Te veel afleiding kan er voor zorgen dat de boodschap niet goed ontvangen wordt door de cliënt. Om er voor te zorgen dat de cliënt aandacht heeft voor wat je zegt, kan je hem best eerst bij naam aanspreken. Je zorgt ook dat je voldoende dicht bij de cliënt staat en eventueel zegt dat hij naar jou moet luisteren. De cliënt zal zeker en vast merken dat hij jouw boodschap gemakkelijker kan begrijpen en zal er dan ook gemakkelijker op reageren.

Voorbeeld:

Van de drie cliënten is Jarkko degene die het meeste problemen heeft met de receptie van taal. Je kan hem als hulpverlener helpen om jouw boodschap te verstaan door met de volgende dingen rekening te houden. Je spreekt hem altijd eerst bij naam aan en gaat dan na of hij effectief zijn aandacht op jou gericht heeft. Wanneer dat effectief het geval is, kan je hem zeggen dat je bijvoorbeeld een instructie gaat geven voor een taak die hij zal moeten uitvoeren. Vervolgens geef je de instructie op een duidelijke manier, door korte zinnen op een trage manier te zeggen. Het is ook belangrijk dat je niet te veel informatie in één keer geeft. Een instructie moet altijd opgebroken worden in kleinere eenheden die je pas vertelt aan Jarkko wanneer hij ze ook effectief moet uitvoeren. Wanneer je klaar bent met het geven van de instructie vraag je aan Jarkko of hij alles begrepen heeft. Je geeft hem voldoende tijd om te antwoorden op deze vraag. Het kan helpen om nog eens kort de belangrijkste woorden uit de instructie te herhalen.

Gepaste zelfonthulling is het tweede aspect van deze dimensie. Bij cliënten met ASS is er vaak één of ander gebrek aan sociale vaardigheden. Cliënten weten niet altijd welke onderwerpen wel of niet gepast zijn om over te praten. Het is belangrijk om als hulpverlener duidelijk aan te geven wanneer je cliënt te veel private informatie onthult. Omdat je als hulpverlener altijd rekening moet houden met afstand-nabijheid, moet je zeer voorzichtig zijn met het onthullen van dingen over jezelf. Dit hangt af van de organisatie waarin je werkt en ook van de relatie die je hebt met je cliënt, maar je moet er altijd aandacht voor hebben. In bepaalde emotioneel geladen situaties kan het goed zijn om als hulpverlener iets persoonlijks te onthullen. Emoties vormen een moeilijkheid omdat ze onvoorspelbaar zijn. Het delen van een persoonlijk verhaal kan die onvoorspelbaarheid mogelijk verminderen. Zelfonthulling kan dus wanneer het iets kan bijdragen tot de hulpverlening.

Voorbeeld:

Van dit aspect hebben er zich tijdens mijn stageperiode geen voorbeelden voor gedaan bij de drie cliënten die ik in mijn voorbeelden gebruik. Ik haal kort een vierde cliënt aan om toch te duiden waarover dit aspect in essentie gaat.

Markku, een oudere cliënt met de diagnose van autisme, heeft de gewoonte om een aantal keer per uur na te gaan of hij al zijn sleutels nog bij zich heeft en op zijn horloge te kijken hoe laat het is. Terwijl hij dit ritueel uitvoert vertelt hij altijd een aantal dingen die hij die dag al gedaan heeft. Wanneer hij vertelt dat hij twee kopjes koffie met twee klontjes suiker heeft gedronken is dat geen probleem. Vertellen over zijn toiletbezoek, en vooral hierover in detail treden, is niet altijd gepast. Zeker niet tijdens de maaltijd. In dat geval is het als hulpverlener geen probleem om aan Markku te zeggen dat hij deze informatie beter voor zichzelf houdt.

Het volgende aspect is gedragsmatige flexibiliteit. Werken met cliënten met ASS vraagt flexibiliteit op verschillende manieren. Als hulpverlener moet je flexibel kunnen zijn omdat elke cliënt uniek is en dus ook een individuele aanpak nodig heeft. Verder moet je je kunnen aanpassen aan de stemming van de cliënt. Bij mensen met ASS is er vaak weinig nuance in hun stemming. Het gaat meestal van neutraal naar extreem goed of extreem slecht. Hier moet je als hulpverlener op kunnen inspelen. De stemming van een cliënt kan enorm snel veranderen. Je bent hier best altijd alert voor. De gedragsvoorschriften die cliënten met ASS volgen zijn niet noodzakelijk dezelfde die je als hulpverlener volgt. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn dat je als hulpverlener de cliënt een

gedragsvoorschrift aanleert. Hierbij is het wel belangrijk om niet paternalistisch op te treden en te proberen de cliënt zo veel mogelijk op een empowerende manier aan te zetten tot nieuw gedrag.

Voorbeeld:

Wanneer Yukka in een neutrale stemming is, sorteert hij het liefst heel de dag prentjes. Wanneer hij in een slechte stemming is, moet je hier als begeleider zo snel mogelijk op inspelen en hem een taak geven waarvan hij rustig wordt. Meer specifiek gaat het over een kastje met verschillende schuifjes waarin Yukka kleine objecten kan sorteren. Als hij erg overstuur is, kan je hem ook best afzonderen van de andere cliënten. Zo raakt hij zelf niet verder afgeleid, krijgt hij de kans om zichzelf te kalmeren en worden de andere cliënten niet verder gestoord tijdens hun werk. Het gebeurt ook dat Yukka in een erg goede stemming verkeert. Dan is het jouw taak als begeleider om zo snel mogelijk een ietwat uitdagendere taak te verzinnen die Yukka kan uitvoeren. Een voorbeeld van dergelijke taak is textiel beschilderen of bedrukken met stempels. Je kan hem op deze momenten ook stimuleren om creatief te zijn door hem bijvoorbeeld zelf de kleuren te laten kiezen die hij wilt combineren.

Als vierde aspect is er het interactie management. Bij het communiceren met cliënten met ASS ligt de vlotheid van de interactie meestal niet in de handen van de hulpverlener. Van de hulpverlener kan verondersteld worden dat hij zijn gespreksvaardigheden goed onder de knie heeft. Bij de cliënt ligt dit anders. Zijn gespreksvaardigheden worden beïnvloed door eventuele communicatiemoeilijkheden. De interactie initiëren wordt door veel cliënten met ASS volledig aan de hulpverlener over gelaten. Bij het afronden van de interactie zijn er twee scenario's mogelijk. Wanneer de cliënt onophoudelijk blijft vertellen kan het de taak van de hulpverlener zijn om het gesprek te beëindigen. Wanneer de cliënt echter niet ingaat op de interactie of de interactie vroegtijdig wil stopzetten, is het de taak van de hulpverlener om de cliënt te motiveren om toch verder deel te nemen aan de interactie.

Voorbeeld:

In de casussen die we in deze voorbeelden gebruiken komt het niet voor dat we een gesprek moeten beëindigen omdat de cliënt onophoudelijk blijft praten. Bij Jerro kan het zijn dat hij bewust niet ingaat op wat je tegen hem zegt. Omdat hij weinig problemen heeft met de receptie van verbale taal, kan je er van uitgaan dat hij je bewust aan het negeren is. Soms helpt het om gewoon nog eens te herhalen wat je gezegd hebt. Het kan ook dat Jerro meer stimulatie nodig heeft om met jou in interactie te treden. Je kan dat doen door hem een vraag te stellen waar hij op moet antwoorden. Vragen waarom hij niet reageert is ook een mogelijkheid. Omdat Jerro gebruik maakt van een autistische discours stijl is hij geneigd om steeds op vragen te antwoorden. De vraag is dus het sleutelement om het gesprek op gang te trekken.

Sociale vaardigheden is het laatste aspect van de gedragsdimensie. Empathie is voor een hulpverlener belangrijk ongeacht de doelgroep. Wanneer je werkt met cliënten met ASS is het nog net iets moeilijker om je in te leven in hun leefwereld. Een goede vertrouwensband en een grondige kennis van alle aspecten van de cliënt maken het gemakkelijker voor de hulpverlener om empathisch te zijn. Wanneer je de tijd neemt om je cliënt goed te leren kennen en empatisch omgaat met je cliënt zal de cliënt merken dat je hem accepteert. Dit kan de interactie in de toekomst vlotter doen verlopen. Ongeacht dit alles is het belangrijk om ook respect te hebben voor jezelf en je eigen unieke eigenschappen als hulpverlener. Je mag jezelf niet verliezen in de leefwereld van of in de communicatie met de cliënt.

Voorbeeld:

Omdat Yukka zelden praat, kan je als hulpverlener alleen maar raden wat er zich in zijn hoofd afspeelt. Als hij in een goede stemming is en creatief kan bezig zijn, kan je daar af en toe wel dingen uit afleiden. In dit geval is het erg belangrijk dat je je als hulpverlener informeert over de achter-

grond van Yukka. Alle kleine beetjes informatie helpen je om een beeld te vormen van de leefwereld van deze unieke persoon. Ongeacht de leefwereld moet je altijd accepteren wie je cliënt is en dit respecteren.

Yukka is tevreden wanneer hij dingen kan sorteren. Dit lijkt voor een buitenstaander misschien vreemd, maar als dat iets is waar hij zelf blij mee is dan moet dit voor jou als hulpverlener ook voldoende zijn. Dat is uiteraard niet eenvoudig als je geneigd bent om steeds het onderste uit de kan te halen en je cliënten telkens uit de dagen om nieuwe dingen te proberen. Als je gedurende een langere tijd met Yukka werkt, weet je dat je hem tijdens zijn goede stemmingen wel kan stimuleren om creatief te zijn. Je leert snel genoeg om als hulpverlener tevreden te zijn met deze kleine creatieve momenten en de glimlach die ze op zijn gezicht toveren.

Uit deze praktijkvoorbeelden blijkt dat het effectief mogelijk is om het Model van Interculturele Communicatieve Competentie van Chen en Starosta (1996) toe te passen op de hulpverlening aan cliënten met ASS. In het volgend deel evalueren we dit.

4.2 Evaluatie van de toepassing

Nu we het model van Chen en Starosta uitgebreid toegepast hebben op de hulpverleningspraktijk, wordt het tijd om te kijken wat we hier nu precies uit kunnen leren. We doen dit door te kijken naar de effecten die de toepassing van het model hebben op de hulpverlening aan cliënten met ASS. Vervolgens gaan we in op het model zelf. Wat zijn de voor- en nadelen van het model? Wat kan er aan verbeterd worden? Verlies vooral niet uit het oog dat we het model evalueren met betrekking tot de specifieke doelgroep waarover deze bachelorproef geschreven is. Ik nodig andere hulpverleners van harte uit om te onderzoeken of bepaalde conclusies ook relevant zijn bij andere doelgroepen.

4.2.1 Effect van de toepassing van het model op de praktijk

Het is niet eenvoudig om op basis van deze korte toepassing en de enkele praktijkvoorbeelden goed in te schatten wat nu allemaal de effecten van de toepassing van het model kunnen zijn. Het is vrij vanzelfsprekend dat aandacht voor een betere communicatie met je cliënten altijd tot positieve effecten zal leiden.

Als hulpverlener ga je door het model te gebruiken op een bewustere manier communiceren met je cliënt. Wanneer je als hulpverlener echter te veel leunt op het model en het tot op de letter perfect wilt toepassen, kan het zijn dat je jouw spontaniteit in de communicatie verliest en het effect van de toepassing deels verloren gaat. Sommige aspecten van het model zijn voor hulpverleners in het algemeen zo vanzelfsprekend dat het model op zich geen meerwaarde meer biedt. Enkele voorbeelden zijn het open-minded zijn en de niet-oordelende houding van de affectieve dimensie en zelfonthulling, flexibiliteit en sociale vaardigheden bij de gedragsdimensie. We moeten hierbij ook wel de kanttekening maken dat deze aspecten in een interculturele context toch wel meer aandacht vragen van de hulpverlener en dus kan het model toch een hulpmiddel zijn. Verder gaat het model er ook van uit dat beide communicatiepartners er toe bereid zijn om hun interculturele communicatieve competenties te verbeteren. Van cliënten met ASS is het moeilijk om dit te verwachten. Het effect van de toepassing lijkt hieronder en is minder sterk omdat het een éézijdige toepassing is. De cliënt heeft hier uiteraard wel baat bij, maar voor de hulpverlener is het een extra inspanning zonder wederkerigheid.

4.2.2 Evaluatie van het model m.b.t. hulpverlening aan cliënten met ASS

Er zijn voorlopig nog geen onderzoeken te vinden die het Model van Interculturele Communicatieve Competentie evalueren en we kunnen onze conclusies dan ook enkel en alleen baseren op onze

eigen bevindingen. Ik bespreek kort een aantal voor- en nadelen van de toepassing van het model in de praktijk.

Omdat het model intercultureel is, moeten we er van uit gaan dat ASS een cultuur op zich is. Eerder in deze bachelorproef hebben we Bogdashina hierin gevolgd. Dat één auteur zich hierover uitsprekt, wil natuurlijk nog niet zeggen dat alle auteurs het met haar eens zijn, integendeel. Om het model op een grondige manier te kunnen toepassen of om het specifieker te kunnen uitwerken met betrekking tot cliënten met ASS, moeten verschillende auteurs het er over eens zijn dat ASS wel degelijk een cultuur is. ASS als cultuur beschouwen kan nadelig zijn als het ertoe leidt dat de focus te veel ligt op de algemene, cultuurgebonden kenmerken die we bij cliënten waarnemen, en te weinig op hun unieke individuele eigenschappen. Het is ook een optie om ASS als een subcultuur te benaderen. In dit geval krijgen we meer aandacht voor het feit dat elke cliënt niet alleen tot de ASS cultuur behoort, maar ook nog tot een cultuur gebaseerd op zijn etnische afkomst. Het is als hulpverlener belangrijk om ook dit in rekening te brengen en het model neemt de aandacht hiervan weg.

Zoals we het model in deze bachelorproef hebben toegepast, lijkt het nogal weinig aandacht te hebben voor de non-verbale aspecten van communicatie. Dit vormt niet meteen een probleem wanneer je werkt met cliënten met een lichte vorm van ASS omdat zij meestal verbaal sterk zijn. Bij cliënten met een zwaardere vorm van ASS is het verbale net wel een probleem en is het enorm belangrijk om als hulpverlener aandacht te hebben voor de non-verbale communicatie. Zonder het non-verbale zal je nooit in staat zijn om je cliënt volledig te begrijpen en met hem in interactie te treden. Wanneer we de context bekijken waarin het model oorspronkelijk ontworpen is, namelijk voor interculturele ontmoeting waarbij mensen van verschillende culturen met elkaar in gesprek gaan, is het logisch dat de nadruk al snel op het verbale ligt. De meest voorkomende toepassingen van het model gaan ook over verbale communicatie. Toch zie ik hier nog mogelijkheden om verder te onderzoeken welke rol dit model kan spelen in het vergemakkelijken van de non-verbale interculturele communicatie.

Het model is, net zoals vele andere modellen, ook nog steeds een opsomming van dingen die je als hulpverlener wel of niet mag doen wanneer je met cliënten communiceert. Het is belangrijk om niet altijd alle aspecten van het model perfect te willen toepassen, maar ook gebruik te maken van je buikgevoel en instinct. Communiceren is en blijft een natuurlijk proces dat op een spontane manier zou moeten verlopen.

Er zijn ook een aantal voordelen aan de toepassing van het model op de communicatie met cliënten met ASS. Een eerste voordeel is dat er veel overeenkomsten zijn tussen de normale communicatieve competenties en de interculturele communicatieve competenties die Chen en Starosta in hun model bespreken. Dit maakt dat het voor hulpverleners een uitbreiding is op de vaardigheden die ze reeds bezitten. Het is dus niet nodig om een volledig nieuwe set communicatieve vaardigheden aan te leren. Verder biedt het model een enorm goed kader om als hulpverlener te reflecteren over je eigen communicatieve vaardigheden. Doordat elk aspect dat weergegeven wordt eigenlijk het ideale weergeeft, kan je jouw eigen vaardigheden beoordelen. Reflectie is en blijft een belangrijk instrument om te blijven groeien en evolueren als hulpverlener. Zonder reflectie bestaat de kans dat we vastroesten in onze gewoontes of slechte gewoontes aannemen waar we ons niet van bewust zijn.

Het model is een goede houvast voor jonge hulpverleners die door gebrek aan ervaring met een aantal onzekerheden zitten. Communiceren met cliënten met ASS is een serieuze uitdaging. Het is een leerproces dat zelfs met de nodige theoretische kennis veel aandacht en tijd vraagt. Nadenken over je praktijk in combinatie met het model zorgt ervoor dat je dingen opmerkt waar je voordien nog geen aandacht voor had, en zal ervoor zorgen dat je steeds een stapje dichterbij een goede communicatie met je cliënt komt. Elk ding dat je door het gebruik van het model opmerkt, is een stap in de goede richting.

Bovendien kan een interessante toepassingsmogelijkheid van het model zijn dat een aantal aspecten uit het model gebruikt worden als aanwervingscriteria voor hulpverleners die willen werken met cliënten met ASS. Vooral de toetsing van de aspecten van de affectieve dimensie en ook een aantal van de gedragsdimensie kan een goede indicator zijn voor hoe de communicatie tussen een hulpverlener en zijn cliënt met ASS zou verlopen.

Het zou enorm interessant zijn om te zien hoe ervaren hulpverleners het model toepassen in hun hulpverleningspraktijk. Misschien zijn ze door hun jarenlange ervaring dergelijke communicatieexperts geworden dat het model voor hen geen meerwaarde meer heeft. Toch zou het model, toegepast en aangevuld met good-practice voorbeelden door ervaren hulpverleners, een grote hulp zijn voor andere hulpverleners. Ik wil hierbij wel graag suggereren dat er binnen het model meer aandacht komt voor de non-verbale communicatie.

Of het model interessant kan zijn, hangt af van je ervaring. Het kan een interessant instrument zijn om een aantal aspecten van je eigen communicatie als hulpverlener te onderzoeken. Het model biedt een nieuwe kijk en stelt je in staat om de hulpverlening vanuit een andere invalshoek te bekijken.

Besluit

In hoeverre kan de ontwikkeling van interculturele communicatieve competenties een hulpverlener helpen om de communicatie met volwassen cliënten met ASS fundamenteel te verbeteren? Dat hebben we in deze bachelorproef proberen te achterhalen.

Mensen met ASS hebben een eigen manier waarop ze de wereld waarnemen, begrijpen en erop reageren. Hierdoor kan je stellen dat ze een eigen cultuur hebben die hun gedrag beïnvloedt. Ze hebben bovendien ook een unieke innerlijke taal die aansluit bij hun waarneming en bijdraagt tot hun cultuur. Er is veel onenigheid over de definitie van het begrip 'cultuur' en dus kan ook de stelling dat ASS een aparte cultuur is in vraag gesteld worden. Toch heeft ASS zoveel unieke kenmerken dat het voor de hulpverlening interessant kan zijn om ASS als een aparte cultuur te benaderen. Het is belangrijk om voorzichtig om te springen met de notie van ASS als cultuur. Het gebruik van een breed begrip als cultuur legt al snel de focus op de algemene cultuurgebonden kenmerken. Hierdoor kunnen de unieke kenmerken van de individuele cliënt op de achtergrond geraken en dat is niet voordelig voor de cliënt.

Communicatie speelt in de hulpverlening een enorm belangrijke rol. Het is essentieel voor het hulpverleningsproces dat de hulpverlener en de cliënt een gemeenschappelijke taal vinden om met elkaar in interactie te treden. Bij cliënten met ASS is dit niet zo vanzelfsprekend omdat ze hun innerlijke taal als eerste taal hebben en elke andere taal dus steeds door hen vertaald moet worden. Toch is het mogelijk om een aantal belemmeringen in de communicatie weg te werken door als hulpverlener je interculturele communicatieve competenties te versterken. Een manier om dat te doen is door de aspecten van het Model van Interculturele Communicatieve Competentie van Chen en Starosta toe te passen op de hulpverleningspraktijk. Dit in combinatie met een goede vertrouwensband met je cliënt en een gemeenschappelijke taal of een alternatief communicatiesysteem zou ervoor moeten zorgen dat de communicatie zo effectief mogelijk verloopt.

Een effectieve communicatie bekomen is voordelig voor zowel hulpverlener als voor cliënt. Het Model van Interculturele Communicatieve Competenties is op het eerste zicht een opsomming van wat een hulpverlener allemaal kan doen om zijn communicatieve competenties te verbeteren. In deze lijst is er niet meteen veel plaats voor spontaniteit en buikgevoel. Toch heeft het model een grote meerwaarde in die zin dat het een uitbreiding is op de communicatieve competenties die hulpverleners sowieso onder de knie moeten hebben. Bovendien biedt het model ook een stevig kader voor een hulpverlener om te reflecteren over zijn interculturele communicatieve competenties. Het is daarom ook een goede houvast voor jonge hulpverleners die weinig of geen ervaring hebben met cliënten met ASS.

Het Model Interculturele Communicatieve Competenties is een interessant gegeven om in de toekomst mee aan de slag te gaan. Het zou voor de hulpverleningspraktijk met cliënten met ASS interessant kunnen zijn om na te gaan hoe de aspecten van het model gebruikt kunnen worden in aanwervingsprocedures voor hulpverleners. Verder kan het model door hulpverleners met veel ervaring met cliënten met ASS specifiek uitgewerkt worden voor deze doelgroep. Hierin kan dan meer aandacht geschonken worden aan de non-verbale communicatie die essentieel is bij deze groep cliënten. Het kan in de toekomst ook nodig zijn om stil te staan bij hoe de cliënten de interculturele communicatieve competenties van hun hulpverleners ervaren en of het gebruik van het model door de cliënten zelf als een verbetering gezien wordt.

We kunnen concluderen dat het wel degelijk de moeite is voor hulpverleners om hun interculturele communicatieve competenties te ontwikkelen. Aan de hand van het Model van Interculturele Communicatieve Competenties kunnen hulpverleners hun communicatie met cliënten met ASS zeker verbeteren. Alleen al aandacht hebben voor een aantal aspecten van het model kan tot een effectievere communicatie leiden. In combinatie met een goede vertrouwensrelatie en een gemeenschappelijk taal zal dit het hulpverleningsproces zeker ten goede komen.

Referentielijst

- Assumpta, M. A., & Paz, M. S. (2009). Intercultural and Cross-Cultural Communication Research: Some reflections about Culture and Qualitative Methods. *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum:Qualitative Social Research*, 10/1, Geraadpleegd via <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1251/2738>
- Barna, L.M. (1994). Strumbling Blocks in Intercultural Communication. In Samovar, L.A. & Porter, R.E. (Red.) *Intercultural Communication: A reader, 7th Edition* (pp. 337-146). Belmont: Wadsworth Publishing Company.
- Blackburn, J. (1999). My inside View of Autism [Website]. Geraadpleegd via www.planetc.com/users/blackjar/aisub (Website niet meer beschikbaar)
- Blommaert, J. (1995). Interculturele communicatie in de sector. *Vonk* 24/4, pp. 32 –38.
- Bogdashina, O. (2005). Communication Issues in Autism and Asperger Syndrome: Do we speak the same language?. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Chen, G.-M., & Starosta, W.J. (1996). Intercultural communication competence: A synthesis. In B.R. Burlinson (Red.), *Communication Yearbook 19: Volume 19*. (pp. 353-383). New York: Routledge.
- Chomsky, N. (1965). Aspects of the Theory of Syntax. Cambridge: MIT Press.
- Dai, X., & Chen, G.-M. (2014). Intercultural Communication Competence: Conceptualization and its Development in Cultural Contexts and Interactions. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing.
- Egan, G. (2004). Deskundig hulpverleners: Een model, methoden en vaardigheden. Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- Hall, E.T. (1959). The Silent Language. New York: Fawcett World Library.
- Hammer, M.R., Bennett, M.J., & Wiseman, R. (2003). Measuring intercultural sensitivity: The intercultural development inventory. In *International Journal of Intercultural Relations*, 27, pp. 421-443.
- Hoffman, E. (2013). Interculturele gespreksvoering: Theorie en praktijk van het TOPOI-model. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Hofstede, G., Hofstede G.J., & Minkov, M. (2014). Allemaal andersdenkenden: Omgaan met cultuurverschillen. Amsterdam: Business Contact. Geraadpleegd via https://books.google.fi/books?id=DGHaAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=nl&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Inal, S. (2004). Het MER-model voor interculturele communicatie: Kennis, vaardigheden en houding centraal. *Tijdschrift voor sociaal pedagogische hulpverlening*, September. Geraadpleegd via <http://www.tuneconsultancy.nl/NL/Artikelen/PDF/Tijdschrift%20voor%20sociaal%20pedagogische%20hulpverlening.pdf>
- Kim, R.K. (2004). (Onuitgegeven masterverhandeling.) Intercultural Communication Competence: Initial application to instructors' communication as a basis to assess multicultural teacher education programs. Hawaii: University of Hawaii.
- Patni, R. (2008). Communication in Practice. In T. Okitikpi, & C. Aymer (Red.), *The art of social work practice* (pp. 71-85). Dorset: Russel House Publishing Ltd.

Rohloff, H. (1999). De Cultural Formulation. In *Transculturele Psychiatrie* [Website]. Geraadpleegd via <http://rohloff.nl/transculturele-psychiatrie/de-cultural-formulation/>

Samovar, L., & Porter, R. (2003). *Intercultural Communication: A reader*. Belmont: Wadsworth/Thomson Learning.

Schutz, A. (1962). *Common sense and scientific interpretations of human action: Collected papers*, Vol. 1. The Hague Martinus Nijhoff.

Shadid, W.A. (2000). Interculturele Communicatieve Competentie. *Psychologie en Maatschappij*, 1/24, pp. 5-14.

Shadid, W.A. (mei 2010). Interculturele Competenties: Een vak apart. Geraadpleegd via <http://www.interculturelecommunicatie.com/download/interculturele-competenties.pdf>

Spencer-Oatey, H. (2000). *Culturally Speaking: Managing rapport in talk across cultures*. London: Continuum.

Van Der Haar, M. (2008). Hulpverlening aan Allochtone Burgers. *Alert*, 1/jaargang 34. Geraadpleegd via http://www.canonsociaalwerk.eu/2005_div/Art.%202008%20Marleen%20van%20der%20Haar.pdf

Veldman, M. (2015). *Communicatie tussen professionals en hun cliënten in de zorg voor jeugd: Professionalperspectieven en professionalkenmerken*. (Masterverhandeling, Rijksuniversiteit Groningen). Geraadpleegd via [http://www.c4youth.nl/fileadmin/user_upload/Veldman%20M.%20\(2015\)%20Masterthesis.pdf](http://www.c4youth.nl/fileadmin/user_upload/Veldman%20M.%20(2015)%20Masterthesis.pdf)

Verheijden, L. (2016). Autisme in de DSM-5. In L. Verheijden, *Autisme-ADHS* [Website]. Geraadpleegd via <http://www.autisme-pddnos.nl/autisme-de-dsm-5-2/>

Weaver, G.R. (2000). *Culture, Communication and Conflict: Readings In Intercultural Relations*. Boston: Pearson Publishing.