

Youssef AZGHARI

Aan de slag met diversiteit.

Effectief communiceren met verschillende culturen

Uitgeverij Nelissen, Barneveld, 2009, ISBN 978-90-2441-834-3, 166 blz., 19,50 euro

De auteur is docent communicatie, cultuur en ethiek aan de Avans-hogeschool in Nederland. Hij is een veelgevraagd spreker en verzorgt debatten en lezingen. De ervaringen en de vragen over interculturele communicatie in de hulpverlening heeft hij gebundeld in een boek dat een aantal handvatten aanreikt.

Het boek is opgedeeld in drie delen. In het eerste deel "Aandacht voor diversiteit" illustreert hij waarom er aandacht moet zijn voor diversiteit in de hulpverlening. Hij neemt daarbij zichzelf als voorbeeld: hoe hij als kleine jongen uit Marokko in een klas met Nederlandse kinderen samen zat en hij illustreert aan de hand van enkele rake voorbeelden wat het belang is van interculturele communicatie. In de beschrijving van de voorbeelden is de toon neutraal. De auteur toont de onmacht van zorgvragers van allochtone afkomst en het onbegrip van professionele hulpverleners, zonder te oordelen.

In het eerste deel raakt de auteur ook kort het thema racisme aan, om dan tot de essentie van zijn visie te komen: het wereldbeeld dat ons stuurt in ons doen en laten. Hij grijpt daarbij terug naar de Plato- en Aristoteles-georiënteerde cultuur. Ons wereldbeeld bepaalt hoe we ons gedragen, hoe wij beïnvloed worden en hoe anderen ons beïnvloeden. In tweede instantie wordt ook ons mensbeeld hierdoor gecreëerd. Hij verklaart de invloed van verschillende mensbeelden ("de mens als dier, de mens als machine, de mens als computer"), op de communicatiestijl die we (als hulpverlener) hanteren. Ten slotte voegt hij zelf nog één mensbeeld toe: "de mens als boom". In dat laatste mensbeeld heeft de auteur aandacht voor "spiritualiteit" als een apar-

te dimensie binnen diversiteit. Vanuit die visie zal de hulpverlener de zorgvrager op een narratieve wijze benaderen. De auteur neemt een duidelijk standpunt in met betrekking tot spiritualiteit en religie: spiritualiteit is de mate waarin flexibiliteit en acceptatie in relatie met de ander en de omgeving tot de persoonlijke kernwaarden hoort.

De auteur houdt op het einde van dit hoofdstuk drie belangrijke doelen voor ogen: vreedzaam samenleven; van elkaar leren; en het vermijden van discriminatie. Hij staat ook stil bij de manier waarop we deze informatie willen verwerven en geeft tips rond een waarderende manier van vraagstelling. Daarmee is de toon gezet voor het tweede deel. Daarbij probeert de auteur een aantal stereotypen en ingesleten gedragspatronen te doorbreken en te verklaren. Hij gaat uit van nieuwsgierigheid en onbevangenheid, oprechtheid en respect, authenticiteit en bescheidenheid. Deze zes eigenschappen vormen voor de auteur de kern van het diversiteitsdenken. Volgens de auteur leidt dit naar een verbetering in interculturele competenties, een grotere slaagkans met betrekking tot effectieve communicatie. De auteur maakt ook vergelijkingen tussen het brugmodel dat hij hanteert, en andere modellen op het gebied van interculturele communicatie.

De informatie uit de eerste twee delen probeert de auteur te verduidelijken aan de hand van een aantal voorbeelden, herkenbare miniatuurtjes uit het dagelijks leven. In die voorbeelden worden de misverstanden en irritaties belicht (aan beide kanten), worden mogelijke motieven geschetst en mogelijkheden tot herstel. Het boek bevat 11 bijlagen: artikels die de auteur publi-



ceerde rond diversiteit in Nederland en die zijn visie illustreren aan de hand van de actualiteit tussen 2007 en 2009.

Het boek is helder van toon en leest als een kopje Turkse (sterke) koffie: de auteur heeft veel informatie en denkbeelden samengebracht in een klein boekje. Wie meer informatie wil over de modellen die de auteur in het tweede hoofdstuk bespreekt, zal ook nog andere literatuur moeten bekijken. De auteur spreekt niet over een waarderende

benadering, maar elke lezer met een hulpverleningsachtergrond, zal dit er volgens mij in herkennen. Dit boek is toegankelijk voor iedereen die binnen het werk (voor de eerste keer) met interculturele communicatie te maken heeft. Drs. Azghari heft daarbij niet het vingertje, maar probeert ons een weg te tonen, die we eigenlijk al kennen.

*Kris Verrelst,
Katrinahome vzw, Hoboken*