

Recensies 'Aan de slag met diversiteit. Effectief communiceren met verschillende culturen' (2009, uitgeverij Nelissen)

- 1- Manager & Literatuur**
- 2- Schooljournaal**
- 3- Zem zem, tijdschrift over het Midden Oosten, Noord Afrika en islam**
- 4- Managementboek.nl**
- 5- Managementboek.nl**
- 6- Biblion**

Manager & Literatuur

Publicatiedatum: 17-06-2009

In het jaar 2050 is een derde van de Nederlandse bevolking van niet-Westerse afkomst. Daar moet u dus wat mee, want dat betekent dat een derde van uw klanten, medewerkers en leveranciers van huis uit een andere cultuur heeft meegekregen. In het boek Aan de slag met diversiteit geeft Youssef Azghari praktische tips.

Effectief communiceren met verschillende culturen is eigenlijk helemaal niet zo moeilijk. Wees nieuwsgierig naar de ander, sta open voor zijn of haar visie en cultuur, stel eens een vraag en u zult zien: de rest gaat eigenlijk vanzelf. Dit is in de basis ook de aanpak zoals Youssef Azghari, geboren in Marokko en momenteel publicist en docent in Nederland, die voorstelt in zijn nieuwste boek Aan de slag met diversiteit. Hij lardeert zijn advies met tientallen voorbeelden, van de weigering om een vrouw de hand te schudden tot de vader die zijn dochter niet meer wil zien. Maar in de basis gaat het steeds weer om die open houding tegenover de ander. Niets nieuws onder de zon dus eigenlijk, maar toch vreselijk belangrijk en relevant. Want in de praktijk gaat het natuurlijk allemaal heel anders. We zijn zo vooringenomen over de ander, dat we vaak niet eens toekomen aan de eerste kennismaking.

Door media, boude uitspraken van politici en opinieleiders, maar vooral door de verharding in het integratiedebat zitten we al zo vol met een gekleurd beeld van de ander, dat er geen ruimte meer is voor de echte persoon. We zoeken alleen nog maar naar de bevestiging van dat beeld en staan nauwelijks open voor de vele signalen die dat onderuit zouden kunnen halen. Maar er is hoop. Als een derde van de Nederlandse bevolking van niet-Westerse afkomst is, kunnen organisaties niet meer om ze heen. Dan hebben ze die 'nieuwe Nederlanders' hard nodig als klant of als werknemer. Zo simpel is het en het is de koopman wel toevertrouwd om hier verstandig, dat wil zeggen pragmatisch mee om te gaan. Gezien deze realiteit is het boek van Azghari verplichte literatuur voor alle 'oude Nederlanders'. Misschien dat de minister van Integratie Eberhard van der Laan een inburgeringscursus voor hen kan organiseren met in elk geval Azghari op het programma. En natuurlijk een excursie naar zijn prachtwijken.

Deze recensie is geschreven door Ben Kuiken.

Schooljournaal

Publicatiedatum: 27-06-2009 **Nummer:** 22

Communiceren met andere culturen Ook in het onderwijs krijgen werknemers ermee te maken: communiceren met verschillende culturen. Het recent verschenen boek *Aan de slag met diversiteit: effectief communiceren met verschillende culturen* geeft concrete handvatten om beter om te gaan met culturele diversiteit. De auteur Youssef Azghari, docent communicatie, cultuur en ethiek, beschrijft in het boek zowel de verschillen als overeenkomsten in denken en doen tussen mensen met een verschillende culturele achtergrond. Azghari meent dat voor een beter contact met de ander een nieuwe manier van denken nodig is over vraagstukken op het gebied van diversiteit: het zogenaamde diversiteitsdenken.

Zem zem, tijdschrift over het Midden Oosten, Noord Afrika en islam

Jaargang: 2/2009 **Jaar:** 5 **Nummer:** 2

Praktische gids interculturele communicatie voor dienstverleners die met culturele diversiteit te maken hebben. Het boek biedt een uiteenzetting over cultuurverschillen, maar ook een methode om die te overbruggen: het diversiteitsdenken. Azghari's diversiteitsdenken is gebaseerd op nieuwsgierigheid, onbevangenheid, oprechtheid, respect, authenticiteit en bescheidenheid. Aan de hand van elf casussen demonstreert hij hoe het diversiteitsdenken in de praktijk kan worden gebracht. De casussen variëren van het weigeren opdrachten aan te nemen van vrouwen en 'ja zeggen, nee doen' tot een gereformeerde homo die niet uit de kast wil komen en een cliënt die agressief wordt van het 'intellectuele gepraat' van de hulpverlener. Azghari's belangrijkste middel in de strijd om effectieve communicatie is het stellen van vragen.

Managementboek.nl

Publicatiedatum: 27-08-2009

We leven in een multiculturele samenleving. Hoe - professioneel - om te gaan met de diversiteit staat al jaren hoog op de agenda van dienstverlenende organisaties en overheden. Professionals vragen zich af hoe zij contact kunnen maken met de ander. Zij hebben behoefte aan meer kennis van culturen om zo hun klant beter te kunnen helpen. Doel van Youssef Azghari met zijn boek 'Aan de slag met diversiteit' is meer helderheid te scheppen rondom het begrip diversiteit. En wel vanuit een positieve diversiteitsgedachte. Een boek voor iedereen, maar met name voor professionals uit zorg-, welzijns- en veiligheidsdienstverlening, om steeds vanuit zichzelf te kijken naar hoe we elkaar kunnen vinden. Diversiteit als oplossing om effectief te kunnen communiceren met mensen met verschillende culturele achtergronden.

De afgelopen 30 jaar is de dominante houding ten opzichte van diversiteit bepaald vanuit het cultuurrelativisme. Acceptatie van andere culturen, tolerantie en een gelijkheidsbesef stonden centraal. Inmiddels is die houding in Nederland verschoven naar het principe van het pluralisme. Deze gedachte gaat uit van de acceptatie van het bestaan van verschillende

culturen naast elkaar, zonder de verschillen te ontkennen. Om die reden pleit Youssef Azghari in 'Aan de slag met diversiteit' voor een nieuwe aanpak om de verschillen tussen partijen te overbruggen. Om in dialoog te komen met de ander is het goed bijvoorbeeld goed om u steeds af te vragen, 'Waarom reageert iemand zo?' In het eerste hoofdstuk schept Azghari een theoretisch kader van waaruit hij het begrip diversiteit duidt. Het belangrijkste uitgangspunt is volgens de schrijver dat er aandacht is voor het belang van culturele diversiteit. 'Mensen verschillen en we moeten die verschillen niet op willen heffen. Maar hoe gaan we er mee om en komen we tot een effectieve communicatie?' Een voorbeeld van pluralistisch denken. De manier waarop wij communiceren komt voort uit een achttal dimensies zoals etniciteit, gender, seksuele geaardheid en het wereld- en mensbeeld dat we hanteren, betoogt de schrijver. Bij het diversiteitsdenken draait het om de vraag hoe we elkaar vanuit wederzijds begrip kunnen 'verstaan'. Stel je open op, wees empathisch en wees je bewust van vanzelfsprekendheden, zegt Azghari daarover. Een effectieve communicatie begint bij onszelf. Om het diversiteitsdenken gemakkelijk in de praktijk te kunnen brengen heeft de auteur verder een brugmodel met drie stappen ontwikkeld. Het uitgangspunt is dat wij een situatie en de ander altijd vanuit onze eigen waarden benaderen. Als voorbeeld geeft de schrijver de situatie waarin een moslimman een vrouw bij een ontmoeting geen hand geeft. Dit kan bij de vrouw verschillende reacties te weeg brengen. Van 'wat een onbeschofte of vrouwonvriendelijke man' tot 'laat maar, het zal wel bij zijn cultuur horen'. In stap 1 van het brugmodel probeert de vrouw te achterhalen welke waarden in deze situatie een rol spelen. De vrouw vraagt aan de man hoe hij gewend is om de ander te begroeten. Ze is benieuwd of hij hierin verschil maakt tussen mannen en vrouwen. De tweede stap gaat de vrouw na wat voor haar de belangrijkste waarde in deze situatie is. Gelijkheid tussen man en vrouw bijvoorbeeld. Zij geeft dit ook aan bij de man. In de laatste stap besluit de vrouw welke waarde voor haar prioriteit heeft en daar handelt ze vervolgens naar. U stelt - door de drie stappen te volgen - uw (voor)oordeel uit. Het geeft ook de ander de kans om te reageren. Resultaat, een effectieve communicatie.

In het laatste deel van het boek geeft Youssef Azghari een tiental voorbeeldsituaties waarin hij de stappen van het brugmodel praktisch toelicht. Van een Marokkaanse moeder die aanklopt bij jeugdzorg voor hulp bij de opvoeding van haar dochter tot een hulpverlenster in de jeugdreclassering die door haar Indonesische roots moeizaam communiceert met een Hollandse jongen. Azghari maakt heel inzichtelijk wat een bepaalde vraag of reactie teweeg kan brengen in het gesprek. Het boek heeft dezelfde structuur als veel wetenschappelijke publicaties. Door de verschillende losse theoretische onderdelen is het eerste hoofdstuk wat onsamenhangend. Maar verder in het boek komen deze steeds terug in de praktijkvoorbeelden en worden ze duidelijk. Het tweede deel van het boek doet zeker recht aan de titel 'Aan de slag met diversiteit'. Wat mij betreft is het brugmodel niet alleen toepasbaar bij diversiteitvraagstukken maar biedt het in ieder gesprek een handige leidraad om de dialoog aan te gaan.

Drs. Pierre-Ine Mattheussens is organisatieantropoloog en werkt als communicatieadviseur bij politiekorps Midden en West Brabant.

Aandacht voor diversiteit is er altijd wel geweest, al is het maar in negatieve zin. In 'Aan de slag met diversiteit' kiest de auteur daarom voor een benadering die diversiteit niet ziet als een probleem maar als een oplossing. Daarmee neemt Azghari stelling en zet hij zich duidelijk af tegen populistische politici die van diversiteit een steeds groter probleem willen maken. De auteur heeft een heldere visie op diversiteit en geeft een aanzet om tot actie te komen.

Een centrale vraag in 'Aan de slag met diversiteit' luidt: 'Hoe maak ik contact met de ander?' Deze ogenschijnlijk simpele vraag is lastig te beantwoorden, zeker wanneer mensen ermee overvallen worden. De auteur ontrafelt de vraag door te kijken naar het wereldbeeld en het mensbeeld. Hij onderscheidt bij het wereldbeeld twee opvattingen: de opvatting waarbij geloofd wordt dat je zelf je leven kunt beïnvloeden. Deze actieve vorm van oriëntatie wordt ook wel aangeduid als Aristoteles-georiënteerde cultuur, die zijn aanhangers vooral in het westen kent. De tegenhanger van deze cultuur gaat uit van de gedachte dat er meer is tussen hemel en aarde. Mensen leggen hun lot meer in handen van een hogere autoriteit. Deze meer passieve vorm van wereldbeeld wordt ook wel aangeduid als Platoonse georiënteerde cultuur, vernoemd naar de Griekse filosoof Plato.

Het boek is prettig leesbaar: nergens krijgt de lezer een zware cursus filosofie voorgeschoteld of wordt het te technisch. Ook is het geen zwaar theoretisch boek, Azghari voelt namelijk goed aan wanneer hij het met een voorbeeld of een casus moet komen. Op dezelfde heldere manier legt hij ook uit dat het mensbeeld dat mensen huldigen van invloed is op hun communicatie met anderen. Na het eerste hoofdstuk waarin een uitstekende inleiding wordt geboden rond het begrip diversiteit, wordt in het tweede hoofdstuk de praktische aanpak die de auteur voor ogen staat, uit de doeken gedaan. Dit tweede hoofdstuk vormt de kern van het boek en behandelt de toepassing van de kennis en vaardigheden. De essentie vormt het zogenaamde 'brugmodel'. Dit model illustreert de kern van het diversiteitsdenken aan de hand van drie vragen: 1. Wat kan ik weten? 2. Hoe wil ik met de ander omgaan? en 3. Wat doe ik? Het stellen van vragen blijkt voor de auteur een belangrijke vaardigheid te zijn bij het ontwikkelen van het diversiteitsdenken. Vragen die hulpverleners moeten stellen, want voor hen is dit boek voornamelijk geschreven.

Azghari illustreert aan de hand van diverse praktijkvoorbeelden dat hulpverleners er soms onvoldoende in slagen om contact te maken met de ander. Het westerse wereldbeeld kan de hulpverleners nog wel eens in de weg staan wanneer deze hun gelijk willen halen en de waarheid naar boven willen brengen. Maar zoals de auteur terecht stelt: het gaat erom dat de ander juist verder wordt geholpen. De vraag : 'Hoe maak ik contact?' betekent dus niet slechts vanuit je eigen waarden denken en handelen maar je ook en vooral bewust zijn van wat de ander nodig heeft. De titel geeft duidelijk aan dat de auteur praktische handvatten wil aanreiken. De aanzet is goed, maar het had nog uitgebreider gemogen. Uitgebreider dan de wereld- en mensbeelden, ondanks de prima uitleg ervan. Bijvoorbeeld: hoe leer je

hulpverleners dingen af die ze altijd al hebben gedaan? Het boek bespreekt de vaardigheden met een hoge kenniscomponent waardoor 'het aan-de-slag-gehalte' enigszins ondergesneeuwd raakt. Maar ondanks dit kleine kritiekpunt kan ik dit boek van harte aanbevelen aan allen die het diversiteitsdenken verder willen uitdragen.

Deze recensie is geschreven door drs. Peter de Roode, zelfstandig adviseur en trainer.

Biblion

Met het toenemen van de culturele diversiteit in Nederland wordt het er niet gemakkelijker op om op een geslaagde manier met elkaar te communiceren. Door te veel uit te gaan van de manier van communiceren binnen de eigen cultuur kunnen gemakkelijk misverstanden ontstaan. Ook is de geringe taalbeheersing vaak een probleem. Dit boek geeft handvatten voor professionals in de dienstverlening hoe zij effectief kunnen communiceren met mensen uit verschillende culturen. De auteur introduceert het diversiteitsdenken: een nieuwe manier van denken over vraagstukken die betrekking hebben op het gebied van diversiteit. Met behulp van het brugmodel wordt het diversiteitsdenken aan de hand van casussen uit de praktijk gedemonstreerd en inzichtelijk gemaakt. Naast de theorie en de toelichting op de praktijkvoorbeelden volgt als bijlagen een aantal publicaties over diversiteit van de auteur, die expert en opiniemaker is op dit gebied. Deze recensie is geschreven door Lonneke Sondorp.