

Inhoud

	Reflectie en verantwoording	7
	Leeswijzer	9
	DEEL I THEORIE	11
1	Nieuwe structurentheorie over verschillen tussen mensen op alle niveaus	13
1.1	Vóór alles: bewust worden dat eigen waarden niet universeel zijn	13
1.2	Een mens is meer dan zijn cultuur en achtergrond	14
1.3	Communicatie en diversiteit	16
1.3.1	Effectieve communicatie	16
1.3.2	Obstakels in de effectieve communicatie	16
1.3.3	Effectieve communicatie: voorwaarden	19
1.4	Begripsaanduidingen	20
1.4.1	Verbale communicatie	20
1.4.2	Non-verbale communicatie	21
1.4.3	Wereldbeelden	22
1.4.4	Afweermechanismen	23
1.4.5	Gespreksvoering	23
1.5	Cultuur en cultuurverschillen	26
1.5.1	Wat is cultuur?	26
1.5.2	Indeling van culturen	28
1.6	Structurentheorie	30
1.6.1	Structuurindeling in plaats van cultuurindeling	30
1.6.2	Normen en waarden	35
1.6.3	Knelpunten bij interculturele contacten	54
1.6.4	Cultuurbotsingen	58
1.6.5	Schematische weergave	64
2	Omgaan met verschillen – praktisch en concreet	68
2.1	Inleiding	68
2.2	Informatie	68

2.3	De dubbel-perspectiefbenadering (DP)	69
2.4	De drie-stappenmethode (DSM)	70
2.4.1	De drie stappen	71
2.4.2	Toepassing van de DSM	79
3	Twee kardinale misvattingen	96
3.1	Eerste misvatting: de 'integratie'-eis	97
3.2	Tweede misvatting: de islam is het probleem	98
4	Botsing tussen premoderne en moderne waarden	99
4.1	Troonrede 2002	101
4.2	Troonrede 2003	103
4.3	Troonrede 2006	104
4.4	Pessimisme	105
5	Decentraal diversiteitbeleid in plaats van nationaal specifiek beleid	106
5.1	Doodknuffelen	106
5.2	Doodknuppelen	106
5.3	Alternatief	107
5.3.1	Gewenst	108
5.3.2	Nodig	108
5.3.3	Haalbaar	108
5.4	Kennis en inzicht: diversiteit binnen eenheid (DBE)	109
5.5	Krachtig investeren	109
5.6	Recent onderzoek	110
	DEEL II PRAKTIJK	113
6	Cases en praktische toepassing	115
6.1	Algemene cultuurverschillen (16 cases)	118
	Samenvattend	149
6.2	Huishoudelijke sfeer (11 cases)	150
	Samenvattend	171
6.3	Buurt en school (7 cases)	172
	Samenvattend	185
6.4	Werk (26 cases)	186
	Samenvattend	239
6.5	Ziekenhuis en overheid (17 cases)	242
	Samenvattend	277
	Literatuur	278
	Over de auteur	300
	Bijlage 1	301

Reflectie en verantwoording

Na zeventien jaar intensief gebruik en soms misbruik, veel discussie, commentaar, kritiek, bijschaven en nieuwe inzichten is het tijd om mijn structurentheorie verder te verduidelijken en aan te scherpen. De 'F en G benadering', zoals die wordt genoemd, is gegroeid van jongeling tot structurentheorie.

De theorie is voor het eerst te boek gesteld in 1990 en later onder invloed van de maatschappelijke ontwikkelingen bijgewerkt in 1994.

Inmiddels is er een staag groeiend besef dat de invloed van perceptieverschillen verder reikt dan verschillen tussen oude en nieuwe Nederlanders, moderne en premoderne waarden. De diversiteit en dientengevolge complexiteit van de hedendaagse samenleving is een onbetwistbaar feit. Verschillen die zich manifesteren in de dagelijkse praktijk kunnen betrekking hebben op etniciteit, godsdienst, gender, leeftijd, functieniveau, validiteit en (seksuele) geaardheid. Deze verschillen kunnen verregaande gevolgen hebben op gedrag en communicatie, privé en zakelijk. Vanuit de overheid is de belangstelling om van integratiebeleid over te stappen op diversiteitbeleid aan het groeien. Integratiebeleid beoogt dat migranten integreren en zich als autochtone Nederlanders gedragen. Vanuit dat streven is te begrijpen dat de respectvolle begroeting van de imam met een lichte buiging en de hand op het hart niet op waarde werd geschat en alleen werd genoteerd dat minister Verdonk haar uitgestoken hand niet vastgepakt zag. De Nederlandse culturele waarde dat ieder bij een begroeting minstens de hand schudt, werd in de ogen van velen met voeten getreden. Ondertussen was er weinig aandacht voor het waarom van het gedrag van de imam. Om dit soort verstoringen, misverstanden bij interculturele communicatie te voorkomen, moeten migranten én de ontvangende samenleving allemaal meedoen, *participeren* in het leren kennen en respecteren van elkaars waarden en normen. Uiteraard binnen de wettelijke grenzen.

Een diversiteitbeleid of participatiebeleid maakt ruimte voor een imam een minister te begroeten op een respectvolle niet-Nederlandse