

De titel **Conflicthantering en diversiteit** zegt het al, dit boek gaat over conflicthantering bij diverse soorten bevolkingsgroepen. Het bestaat uit vier delen, welke weer onderverdeeld zijn in hoofdstukken. Het eerste deel gaat over diversiteit en behandelt mensen in de gezondheidszorg, de moderne mens en waarden en communicatie, G- en F-structuren (hierover later meer) en de verschillen in normen en waarden binnen deze structuren. Deel twee gaat over hoe conflicten werken, conflicten in de G- en F-structuren en de botsing van traditionele en moderne waarden. Deel drie behandelt oplossingen voor dit probleem en deel vier behandelt bovenstaande stof aan de hand van praktijkcasussen. Tot slot is er nog een uitgebreid literatuuroverzicht.

Ik begon dit boek door te bladeren en las een aantal praktijkcasussen. Vooral de casus van de escalatie bij de ambulance sprak mij aan. Deze ging over een wijk met veel Marokkaanse inwoners, waar een ambulance ter plaatse komt voor een gewonde jongen. De politie is nog niet aanwezig op het moment dat het ambulancepersoneel met de hulpverlening begint. Plotseling komen twee broers van het slachtoffer schreeuwend op de hulpverleners af en dreigen hen met de dood als hun broer komt te overlijden. Ook de omstanders gingen zich er mee be-

moeien. Het ambulancepersoneel moest door de politie worden ontzet. Ik kan mij dit voorval nog wel herinneren: iedereen sprak er schande van en het ambulancepersoneel heeft korte tijd het werk neergelegd. Wat mij in dit boek zo aanspreekt is dat de auteurs de situaties analyseren en richting geven. Hier komen de F- en G-structuren aan de orde. F-structuren zijn structuren die gekenmerkt worden door een fijnmazige structuur van gedragsregels. Voor vrijwel iedere situatie bestaan gedragsregels, het individu hoeft ze slecht na te leven. F-structuren vindt men vooral op het platteland, ook van allochtone bevolkingsgroepen. De G-structuur bevat een grofmazige structuur van gedragsregels. De individuen hebben een grote mate van vrijheid in gedrag. Deze structuren vindt men in grote steden. Wat heeft dit nu met bovenstaande casus te maken? Het slachtoffer was van Marokkaanse afkomst (F-structuur) waarin men tot de in-groep behoort. Buitenstaanders worden gewantwoord. De ambulancehulpverleners handelen vanuit hun professionaliteit kalm en effectief. Dit zijn kenmerken van de G-structuur. Emoties werden op dat moment zo veel mogelijk gemedend, terwijl in de F-structuur emoties als effectief worden gezien en het normaal is wraakgevoelens te



uiten. De familie-er is erg belangrijk. Tot er een schuldige is aangewezen wordt iemand van de out-groep als potentiële dader gezien en de agressie wordt op deze persoon gericht. En zo worden nog vele voorbeelden

gegeven en uitgewerkt. Het wekte mijn nieuwsgierigheid naar de rest van het boek. Interculturele conflicthantering worden uitgebreid behandeld.

De auteurs zijn deskundigen op dit gebied. Prof. David Pinto is hoogleeraar intercultureel communicatie en Hans van Doremalen werkt bij het Ministerie van Defensie als psychologisch adviseur. Ik raad iedereen die met allochtonen werkt (en wie is dat nou niet in de gezondheidszorg) aan dit boek te lezen.

—
GERTJAN HULTZER

Conflicthantering en diversiteit

Auteurs: David Pinto en Hans van Doremalen
ISBN 9789031360130 – 1e druk, 2009 –
221 pagina's – bindwijze: gebonden

Verkrijgbaar via de boekhandel en bij Bohn Stafleu van Loghum, Postbus 246, 3990 GA Houten, telefoon +31 (0)30 638 37 36, fax +31 (0)30 638 39 99, internet: www.bsl.nl (contactbutton Boeken).

Prijs € 30,90