



de wereld van de ander

Noelle Aarts

voorwoord

Tien jaar geleden - in december 2007 - viel mijn oog op een advertentie in de Volkskrant waarin Logeion, de beroepsvereniging voor communicatieprofessionals, vroeg om een hoogleraar Strategische Communicatie. De functie was bedoeld om de beroepspraktijk en de wetenschap van de communicatie dichter bij elkaar te brengen en effectief op elkaar af te stemmen. Met deze uitdaging kon ik wel wat. Ik werkte als antropoloog en communicatiewetenschapper aan Wageningen Universiteit. Daar is de praktijk altijd het uitgangspunt is voor onderwijs en onderzoek. Met enthousiasme heb ik gesolliciteerd en ik kreeg de baan.



De leerstoel werd gevestigd aan de Universiteit van Amsterdam. In de afgelopen tien jaar ben ik elke week met veel plezier naar Amsterdam afgereisd. Ik maakte kennis met nieuwe collega's, heb colleges gegeven, studenten begeleid en onderzoek gedaan. Ik heb mij verdiept in verschillende aspecten van strategische communicatie en daarover talloze gesprekken gevoerd met communicatieprofessionals in vele soorten en maten.

Strategische communicatie is voor mij het organiseren van zinvolle interacties met het oog op een effectieve positionering van een organisatie in de netwerken die mensen met elkaar vormen. Voor strategische communicatie is het totaalplaatje van belang. Het gaat om een voortdurend afstemmen tussen wat binnen en buiten de organisatie gebeurt, tussen formele en informele communicatie, tussen bedoelde boodschappen en onbedoelde signalen, en vooral om de wijze waarop deze zaken op elkaar inwerken. Zo beweegt een orga-

foto cover: Marokko 2015

Tekst en fotografie: Noelle Aarts

Vormgeving: Luc Dinnissen

nisatie mee met de omgeving en worden ambities in interactie met die omgeving vormgegeven, waarbij ook de omstandigheden bepalen met wie op welk moment wordt gesproken.

Binnen het brede domein van strategische communicatie lag de focus van mijn werk voor Logeion van begin af aan bij gesprekken tussen mensen. Veel hangt af van de kwaliteit van de gesprekken die mensen voeren. Immers, in gesprekken worden meningen gevormd, samenwerking gezocht, problemen opgelost, relaties gebouwd, enzovoort. Onderzoek laat echter zien dat gesprekken lang niet altijd naar wens verlopen. Zeker niet wanneer mensen zijn betrokken die fundamenteel anders denken. In plaats van toenadering resulteren deze gesprekken al gauw in een verdere verwijdering. Je verdiepen in de wereld van de ander, het klinkt simpel, maar dat is het niet. Integendeel, oprechte en onverdeelde aandacht voor de ander is moeilijk. De hel, dat zijn de anderen, zei de Franse filosoof Jean Paul Sartre. Liever praten we met mensen waarvan we denken dat ze hetzelfde zijn als wij. Maar je verdiepen in de ander is wel de moeite waard, sterker nog, het moet, als we een beetje prettig willen leven in de complexe van vandaag waarin we voortdurend worden geconfronteerd met mensen met andere achtergronden, andere belangen, andere overtuigingen en andere zienswijzen. Hier valt te leren van de onbevangenheid waarmee kinderen de ander tegemoet treden!

Het goede nieuws is dat er winst valt te behalen: gesprekken kunnen beter! En zo heb ik, op basis van onderzoek naar real-life interactie in diverse settings, samen met collega's van de universiteit en met mensen uit de beroepspraktijk een training Dialoog ontwikkeld die afgelopen jaar van start is gegaan en vooralsnog gretig aftrek vindt.

Intussen is de herkenning en de erkenning van het belang van gesprekken binnen strategische communicatie bijzonder groot. Ook wordt steeds meer onderzoek gedaan naar de aard en het verloop van gesprekken tussen andersdenkenden over complexe aangelegenheden.



Het moment is aangebroken om het stokje over te dragen aan een nieuw leerstoelhouder die nieuwe thema's voorstelt waarmee ons mooie vak weer verder wordt gebracht. De ambities van Logeion reiken ver! Dat is nodig, aangezien communicatie in de toekomst alleen maar aan belang zal toemen. De ontwikkelingen zijn haast niet bij te houden.

Graag wil ik Logeion bedanken voor de mooie jaren waarin ik zoveel kansen heb gekregen, niet alleen om een bescheiden bijdrage te leveren aan het communicatievak, maar ook om mijzelf verder te ontwikkelen en een waardevol netwerk op te bouwen.

Veel dank ben ik verschuldigd aan de Founding Partners van het eerste uur. Zij hebben het belang van een sterke relatie tussen wetenschap en praktijk van begin af aan onderkend en mogelijk gemaakt. Niet alleen financieel, ook inhoudelijk hebben ze steeds hun bijdrage geleverd, bijvoorbeeld bij communicatiecolleges.

Mijn collega's van de Corporate Communicatiegroep aan de Universiteit van Amsterdam wil ik bedanken voor de vriendelijke, open en inspirerende omgeving waarin ik heb mogen werken. In Amsterdam wordt fundamenteel communicatieonderzoek gecombineerd met veel aandacht voor de beroepspraktijk. Een betere plek voor de Logeion leerstoel heb ik niet kunnen wensen.

Tot slot een woord van dank aan de collega's van de Strategische Communicatiegroep van Wageningen Universiteit. Ook zij hebben mij in mijn rol van Logeion leerstoelhouder altijd gesteund en gewaardeerd.

Dit boekje is een blijk van waardering voor Logeion en de mensen die daar omheen actief zijn. Het essay 'De wereld van de ander' is een bewerking van mijn presentatie onlangs in Amsterdam ter gelegenheid van het tienjarig bestaan van Wit Communicatie.

Noelle Aarts
November 2017
Beek Ubbergen

de wereld van de ander

Om problemen te voorkomen, te onderzoeken of op te lossen, om innovatie te bewerkstelligen, om relaties te bouwen en te onderhouden: mensen zijn voortdurend elkaar in gesprek. Er wordt wat afgepraat in de wereld! Mensen die zichzelf manager mogen noemen besteden maar liefst 80% van hun tijd aan praten!

En als problemen echt ingewikkeld worden, dan vinden we een gewoon gesprek niet genoeg. Dan moet er een dialoog komen. Over klimaatadaptatie, de energietransitie, over vluchtelingen, Zwarte Piet.

Maar dan, wat moet er dan gebeuren? Wat is een dialoog eigenlijk? Wat onderscheidt een dialoog van een discussie of een debat? Wanneer verdient een gesprek het om een dialoog te worden genoemd? Een discussie is een gesprek waarin de een de ander probeert te overtuigen van zijn of haar gelijk. Een debat wordt gevoerd aan de hand van een stelling waar mensen het mee eens of oneens kunnen zijn. In een dialoog gaat het niet om gelijk. Er zijn geen voor- en tegenstanders en er is geen winnaar. In een dialoog worden alle deelnemers gerespecteerd, ook als ze fundamenteel anders denken. In een dialoog gaat het om wat dialoogwetenschappers David Bohm en William Isaacs noemen: de kunst van het samen nadenken. Samen nadenken over aannames die vaak ten

grondslag liggen aan bepaalde meningen of opvattingen. Het gaat over normen die in het geding zijn, over nieuwe ideeën of over eventuele vervolgstappen. In een dialoog hoeft men het niet per se met elkaar eens te worden. Een kleine gemeenschappelijke basis is voldoende om een volgende, gezamenlijk stap te kunnen zetten.

Een goed gesprek

We zijn in gesprek! Het klinkt geruststellend. Zo is het vaak ook bedoeld. Alsof de oplossing er dan vanzelf uit komt rollen. Maar zo eenvoudig ligt het niet. Onderzoek laat zien dat we helemaal niet zo goed zijn in het voeren van gesprekken in de zin van dat de betrokken deelnemers tevreden zijn met het verloop en het resultaat ervan. En dat een dialoog zoals Isaacs en Bohm die bedoelen, maar zelden van de grond komt. Integendeel: als we mensen tegen komen die anders denken dan wij, dan worden we daar ongemakkelijk van en willen we die mensen het liefst overtuigen van ons gelijk. We willen sowieso aldoor het gedrag van mensen veranderen, vaak met de beste bedoelingen. Neem de campagne 'In Nederland kies je je partner zelf', die afgelopen zomer in Rotterdam werd gelanceerd. Over deze campagne werd flink gesproken, in de krant, op tv, via social media en ongetwijfeld ook daarbuiten. We kunnen ons afvragen wat de strekking is van deze gesprekken. Vooral omdat het hier niet gaat over een onderwerp waar iedereen het over eens is. Integendeel, het kiezen van je levenspartner is in de huidige context een gepolitiseerde aangelegenheid: het valt binnen de bredere problematiek van de vermeende islamisering van de samenleving. De campagne zal ongetwijfeld als een succes worden gezien door degenen die het er al mee eens zijn. Maar voor anderen zal het tegendeel het geval zijn. Ook hier zijn aan-





names en normen in het geding. Zo is er de aanname dat moslims nooit hun partner mogen kiezen. Tegelijkertijd wordt een norm gezet: je eigen partner kiezen is beter dan een partner die door de familie is gekozen. Mensen die daar anders over denken voelen zich gekleineerd. Het resultaat is dat dit niet wordt ervaren als een warme uitnodiging tot toenadering. In plaats daarvan wordt het onderscheid tussen Nederlanders (zo doen wij dat hier) en moslims (voor wie het huwelijk wordt gearrangeerd) met deze campagne nog eens flink aangezet. En is de kans groot dat de gesprekken de afstand tussen andersdenkenden eerder vergroten dan verkleinen en dat bestaande meningen eerder worden versterkt dan afgezwakt.

Veel communicatie is veel gewelddadiger dan we zelf in de gaten hebben, in de zin van dat de ander zich niet gehoord voelt, ontkend, ondermijnd, beledigd of zelfs beschuldigd. Het is belangrijk ons te realiseren dat niet onze mooie intenties de loop van een gesprek bepalen, maar de manier waarop anderen die opvatten. De hel zit vol met mensen met goede intenties, zo luidt een Braziliaans spreekwoord. Een belangrijk inzicht als het om gesprekken gaat!

Identiteit

We kunnen niet voldoende benadrukken hoe belangrijk het voor mensen is om zich gehoord, gerespecteerd en begrepen te voelen. Gebeurt dat niet, dan raken onze identiteiten – als ouder, burger, expert, partner, kind, mens – in het geding. Mensen hebben een diepgewortelde wens om het goed te doen, om aardig gevonden te worden, om niet voor schut te gaan. De meeste mensen zijn bang voor afkeuring van (groeppen) mensen waar ze graag bij willen horen. Ook proberen we te voorkomen dat we terechtkomen in een situatie die ons een gevoel van onvermogen of falen, van onbekwaam-

heid of van minderwaardigheid geeft. We houden niet van gezichtsverlies. Als het om onze identiteit gaat, zijn we bijzonder kwetsbaar. In zijn boek *De dramaturgie van het dagelijkse leven* laat de socioloog Erving Goffman met alledaagse, herkenbare voorbeelden zien hoe mensen in interactie met anderen voortdurend druk zijn met het reguleren van de indruk die zij maken, met hun identiteit. Hebben we het gevoel dat we in onze identiteit worden aangetast, dan treden defensieve mechanismen in werking zoals ontkennen, negeren, aanvallen of schuld afschuiven. Waarmee de afstand tussen de gesprekspartners opnieuw wordt vergroot.

Het feit dat we heel gevoelig zijn voor aantasting van onze identiteit(en), heeft grote gevolgen voor het verloop van een gesprek. We denken dat onenigheid altijd over inhoud gaat. In veel gevallen begint een conflict inderdaad met een verschil van mening over een bepaalde inhoudelijke kwestie, maar wordt het probleem gaandeweg groter omdat in het gesprek daarover identiteiten worden aangetast.

In de afgelopen jaren hebben wij verschillende studies uitgevoerd naar gesprekken in uiteenlopende contexten, waarin mensen vanuit verschillende belangen en achtergronden bij betrokken waren. Uit dit onderzoek zijn drie patronen naar voren gekomen die ertoe bijdragen dat een gesprek, in plaats van toenadering, juist een grotere verwijdering tot gevolg heeft. Die patronen hebben te maken met selectieve waarneming en framing, de wijze waarop kennis wordt ingezet en gewaardeerd, en het ongemak dat we ervaren wanneer emoties worden geuit.

Waarnemen

Mensen hebben over het algemeen weinig nodig om ergens een verhaal van te maken. Wanneer we iets horen of zien, dan hebben we de neiging om de zaak meteen te interpreteren. We construeren een beeld, liefst een kloppend verhaal (met een begin, een midden en een eind, of met een heldere oorzaak en gevolg), ook al is dat gebaseerd op slechts enkele gegevens. Wat we niet weten vullen we in met behulp van aannames, beelden, verhalen of dingen van horen zeggen. Later weten we niet meer wat we echt wisten en wat we erbij hebben bedacht.

Het is functioneel om verhalen te maken over wat we waarnemen. Dat deden de Neanderthalers al. Zo bezweren we heel wat onzekerheden, twijfels, ambivalentie en ongemak waarmee we in ons dagelijks leven voortdurend worden geconfronteerd. Die interpreteren we als het ware gewoon weg! Bovendien zijn de verhalen die we construeren en die we elkaar vertellen niet zomaar verhalen. Het zijn verhalen die aansluiten bij wat we al vinden, wat we al dachten, verhalen waarmee we erkenning krijgen en die zin geven aan de werkelijkheid om ons heen. We moeten ons wel realiseren dat onze verhalen altijd incompleet zijn en vaak ook niet kloppen. Dat geldt voor de verhalen van anderen, maar ook die van onszelf. We moeten dus heel goed luisteren.

Luisteren

Luisteren is moeilijk. We zijn er niet goed in, zo blijkt onder meer uit onderzoek van Otto Scharmer. Deze Duitse wetenschapper onderzocht 500 gesprekken in organisaties en kwam tot vier categorieën van luisteren:

Downloaden

Luisteren ter bevestiging van wat we al weten, wat we al vinden, wat we al denken gericht luisteren luisteren naar nieuwe informatie, naar wat we nog niet wisten.

Empathisch luisteren

Zich verplaatsen in het perspectief van een ander zonder oordeel

Generatief luisteren

Luisteren en iets nieuws creëren

Scharmer vond in zijn onderzoek dat maar liefst 80% van ons luistergedrag downloaden is: selecteren wat we al weten, wat we al vinden en wat we al denken. Met downloaden is op zichzelf niks mis, zolang we deze vorm van luisteren maar voldoende combineren met luisteren naar wat we nog niet wisten en met empathisch luisteren. Alleen dan bereiken we het niveau van generatief luisteren. De essentie daarvan is dat we in de interactie gezamenlijk iets nieuws creëren. Zonder onszelf of de ander te kort te doen. Hiermee komen we in de buurt van een dialoog.

Meningen, opvattingen en gedrag staan niet op zichzelf
Nu staan de verhalen die mensen vertellen, de meningen en overtuigingen die zij delen, de normen en waarden die wij al dan niet bewust naar voren schuiven niet op zichzelf. Mensen



zijn sociale wezens en gaan doorlopend relaties met elkaar aan. We zijn inherent afhankelijk van anderen, al zijn we ons daar lang niet altijd van bewust.

‘In een tijd waarin veel nadruk ligt op autonomie en zelfontplooiing vergeten we maar al te graag dat we allemaal, elke dag, afhankelijk zijn van elkaar’, aldus journalist Jelmer Mommers.

Vanwege onze afhankelijkheid staat ook ons gedrag niet op zichzelf. Doorlopend worden we beïnvloed door wat anderen doen, we imiteren en copieren dat het een lieve lust is. Dat doen we in netwerken van mensen die op ons lijken en die steeds meer op ons gaan lijken, omdat gedrag en ideeën, meningen en overtuigingen binnen die netwerken uitermate besmettelijk zijn. Dit is behoorlijk in tegenstelling tot hoe wij meestal naar gedrag kijken: alsof dat een individuele, rationele aangelegenheid is.

In gesprekken met mensen die op ons lijken worden subjectieve meningen gaandeweg onwrikbare feiten, waarheden, die binnen de groep van gelijkgestemden niet meer worden betwist. De Schotse filosoof David Hume zei het eeuwen geleden al: de ‘waarheid’ is het resultaat van discussies met vrienden. De welbekende bubble waar we deel van uitmaken vormen we zelf in onze schijnbaar onbeduidende dagelijkse gesprekken.

Het zal duidelijk zijn dat standpunten, ontwikkeld in en gesteund door homogene netwerken, niet gemakkelijk te veranderen zijn. Als we iemand vragen zijn mening bij te stellen, dan vragen we hem in feite ook om zich te isoleren van de groep waartoe hij behoort.

Kortom, in een gesprek met andersdenkenden komen verschillende perspectieven, moeilijk bij elkaar, aangezien er individuele en collectieve identiteiten en belangen mee gemoeid zijn. Als we niet extra moeite doen om contact te maken met andersdenkenden komen we terecht in een samenleving die bestaat uit groepen mensen die elkaar de rug toekeren of, erger, elkaar bestrijden. Voor de complexe problemen waar de samenleving vandaag de dag mee wordt geconfronteerd – denk bijvoorbeeld aan klimaatverandering, aan de energietransitie of de vluchtelingenproblematiek – lijkt dat in toenemende mate aan de hand.

Weten

Als we geconfronteerd worden met mensen die er anders over denken, dat zou het mooi zijn wanneer we nieuwsgierig zouden zijn: goh, een heel ander perspectief, boeiend, vertel! Maar dat doen we bijna nooit. In plaats daarvan proberen we de ander te overtuigen van ons eigen gelijk. Daartoe maken we gebruik van tal van strategieën. We beroepen ons bijvoorbeeld op uiterst persoonlijke, en daarom niet te weerleggen ervaringen (mijn tante...was vorige week op controle in het ziekenhuis, en toen...). We maken gebruik van versterkend taalgebruik (frames, beeldende metaforen zoals plofkip of kopvoddentax). We zetten disclaimers in (ik ben geen feminist, maar...) of we onderbouwen ons standpunt met feitenkennis.

Bij dit laatste spelen experts een bijzondere rol. Wetenschappers, artsen, rechters en advocaten hebben de neiging om het laatste woord te hebben: dit zijn de feiten, daar moet u het mee doen. Daarmee zeggen ze impliciet en meestal ook onbewust dat de andere partij dus niet over feiten beschikt. Voor hen resten de emoties, en dat zijn nog altijd de mindere goden.



Het gevolg is dat de ander het gevoel krijgt dat hem of haar het spreekrecht wordt ontnomen. Daarbij komt dat met feiten, zoals gezegd, niet zelden normen naar voren worden gebracht, gedragsregels waar de ander dus niet aan voldoet. 'Een verstandige boer regelt de waterhuishouding op zijn land zoals het waterschap dat bedoelt', 'een goede moeder laat haar kind geen rauw voedsel eten' en 'wie zijn kind niet vaccineert is asociaal'.

Dergelijke normen worden door de ander al gauw opgevat als beschuldigingen. Zo raken identiteiten in het geding en dat doet de verhoudingen nooit goed. Integendeel: de oppositie wordt verhevigd.

We zien overigens in toenemende mate dat niet alleen experts met feiten smijten om geloofwaardigheid op te bouwen. De feiten die wetenschappers in grote hoeveelheden produceren zijn immers ook voor niet-wetenschappers beschikbaar via de enorme supermarkt die internet heet en worden door hen evenzo goed ingezet. Enerzijds lijken feiten er niet meer toe te doen, anderzijds doen ze er dus meer toe dan ooit.

Ook experts moeten een andere houding aannemen in gesprekken met andersdenkenden. In plaats van zich in het publieke debat te presenteren als de alleswetendenzouden zij zich moeten opstellen als gesprekspartners die vanuit een kritische houding en op basis van gedegen kennis over een bepaald onderwerp een bijdrage kunnen leveren. Kortom, ook wetenschappers zouden de dialoog serieus moeten nemen.

Voelen

In het voorgaande zijn emoties zijdelings al aan de orde gekomen. Wanneer overheden met burgers in gesprek gaan over netelige kwesties, wordt burgers al gauw verweten dat ze emotioneel reageren.

Dat geldt onder meer voor de gesprekken over opvang van vluchtelingen zoals we dat in de afgelopen jaren hebben meegemaakt. De gesprekken die overheden hierover met burgers hebben laten zien hoe ongemakkelijk wij met emoties omgaan.

Emoties worden doorgaans beschouwd als irrationeel, als onwenselijk, als zwak, als vrouwelijk ook. Daar hoeven we niet serieus op in te gaan. Maar wat zijn emoties eigenlijk? Emoties zijn innerlijke belevingen of gevoelens van verdriet, angst, boosheid, afschuw, verbazing en blijdschap. Het zijn basisgevoelens die we allemaal kennen, maar vaak moeilijk kunnen uiten. We zijn boos en houden onze mond. We voelen ons onzeker en bang in een gezelschap van onbekenden en doen er alles aan om dat vooral niet te laten merken. Als we op het punt staan om in tranen uit te barsten dan proberen we dat met alle macht tegen te houden en als dat mislukt, putten we ons uit in excuses. Al te blij willen we ook niet overkomen, want je wilt mensen die minder blij zijn geen ongemakkelijk gevoel geven.

Waarom doen we er alles aan om onze emoties te onderdrukken? Mensen kunnen meer of minder aanleg hebben om hun emoties te uiten. Maar vooral speelt onze opvoeding hier een belangrijke rol. Van jongs af aan leren we emotionele uitingen van onze gevoelens te beheersen. We worden erin getraind die onmiddellijk om te zetten in rationele argumenten: *'Ik ben boos en wel hierom...'*.



We vinden het niet alleen lastig om onze emoties te uiten, we vinden het ook ingewikkeld om adequaat te reageren op de emoties van anderen. We schrikken ervan en raken geïntimideerd. Dat is jammer, aangezien geuite emoties een ultiem communicatiemiddel vormen dat ons direct in de ziel laat kijken. Met hun emoties laten mensen zien wat ze echt belangrijk vinden. Ze maken ons attent op fundamentele behoeften van mensen. Als die vervuld worden zijn mensen blij, zijn ze in het geding, dan worden ze boos, bedroefd of bang. Bovendien, zo zeggen de psychiaters, is het ongezond om emoties op te kroppen, daar worden we depressief of agressief van. Want met het negeren of ontkennen van emoties verdwijnen ze niet. Integendeel, mensen raken nog gefrustreerder dan ze al zijn waarmee de afstand tussen de gesprekspartners opnieuw wordt vergroot.

Niets ontwapenender dan de erkenning van een emotie: ik zie dat je boos bent, dat iets je kennelijk heel erg raakt, vertel! En dan net zo lang doorvragen tot mensen zich gehoord voelen en jij begrijpt wat ze bedoelen. Zo ontstaat ruimte om waarden die aan de emotie ten grondslag liggen naar boven te halen. Daarover kan dan vervolgens het gesprek worden gevoerd.

richtlijnen voor dialoog

Zoek andersdenkenden op, ga het gesprek aan en neem daarbij de volgende principes in acht:

1. Luister met aandacht en respect naar andersdenkenden.
2. Stel vragen en vraag net zolang door tot de ander zich gehoord voelt en jij precies begrijpt wat de ander bedoelt.
3. Erken meerdere perspectieven: als jij gelijk hebt hoeft de ander nog geen ongelijk te hebben.
4. Exploreer onderliggende aannames, normen en waarden.
5. Neem emoties serieus en ga op zoek naar onderliggende beweegredenen.
6. Eindig het gesprek met het gezamenlijk formuleren van een concrete, haalbare vervolgstap.

de wereld van de ander



Er zijn veel voorbeelden van ontmoetingen tussen andersdenkenden die voor alle betrokkenen iets moois opleveren. Met name als het gaat om vluchtelingen: zijn de ervaringen divers en talrijk. Zo maakte ik vorig jaar kennis met acteur en schrijver Bright Richards. Bright ontvluchtte de burgeroorlog in Liberia. Met zijn organisatie New Dutch Connections brengt hij nu, met humor en sympathie, oude en nieuwe Nederlanders met elkaar in contact.

Het initiatief *Present* faciliteert ontmoetingen voor en met vluchtelingen in het hele land en ondersteunt hen waar mogelijk. In Arnhem werden de verzorgende rollen helemaal omgedraaid en gingen Syrische vrijwilligers aan de slag met Arnhemmers die het moeilijk hebben.

Dan is er het indrukwekkende project van Philip Brink en Marieke van der Velden. Deze filmmakers brengen in de documentaire *The Island of All Together* de werelden van Syrische vluchtelingen en bewoners van het Griekse eiland Lesbos bij elkaar. Daartoe nodigden zij vluchtelingen en eilandbewoners uit om met elkaar in gesprek te gaan over hun leven in de afgelopen vijf jaar. Is het contact in het begin nog weifelend, al snel blijkt dat er naast verschillen ook grote overeenkomsten zijn. Begrip en wederzijds respect zijn het gevolg.

Genoemd moet ook worden de burgemeester van Palermo, Leoluca Orlando die alle vluchtelingen in zijn stad welkom heet en onmiddellijk accepteert als volwaardige inwoners van zijn stad. Migranten zijn het menselijk gezicht van de globalisering, aldus Orlando. Hen een identiteit bieden, bestaansrecht, is

het minste wat we kunnen doen.

Ook studenten leveren hun bijdrage. Door met vluchtelingen samen te wonen leren zij elkaar kennen en begrijpen. En dan zijn er de vele Nederlanders die zich op individueel niveau inzetten voor vluchtelingen, feestjes organiseren, samen met hen maaltijden bereiden of Nederlandse lessen geven.

De voorbeelden laten zien dat persoonlijke ontmoetingen met andere mensen vooroordelen wegnemen en solidariteit stimuleren. Wie goed doet, goed ontmoet. En een ontmoeting doet goed.

'Als we zouden erkennen dat we samen sterker staan en dus ophouden met elkaar uitsluiten op basis van 'de vrijheid' wordt een eerste stap gezet', aldus schrijfster en dochter van Turkse migranten Fidan Ekiz in haar pleidooi voor een inclusieve samenleving.

Of het nu gaat om vluchtelingen, om ouderen, om jongeren, om politieke opposanten, laten we andersdenkenden met open vizier tegemoet treden, elke dag, wij allemaal. Want uiteindelijk zijn het de schijnbaar onbeduidende gesprekken die wij de hele dag met elkaar voeren die de ontwikkelingen in de samenleving bepalen en waarin polarisatie wordt geconstrueerd.

Als we ons beter bewust zijn van de betekenis van uitingen, die van anderen, maar vooral die van onszelf, als we de principes voor een dialoog effectief zouden toepassen, ook in onze alledaagse gesprekken, dan zal de wereld van morgen mooier, spannender en aangenamer worden.

Wij zijn het onszelf verplicht, we zijn het de anderen verplicht en bovenal onze kinderen.





Benin 2008

De leerstoel
Strategische
Communicatie aan
de Universiteit van
Amsterdam wordt
mede mogelijk
gemaakt door
de partners van
Logeion



UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM



