

Diversiteitscompetentie

Niet culturen, maar mensen ontmoeten elkaar

Extra casuïstiekbesprekingen: toepassingen van het TOPOI-model

Edwin Hoffman

Arjan Verdooren

u i t g e v e r i j | C
c o u t i n h o

bussum 2018

Deze [extra casuïstiekbesprekingen](#) horen bij *Diversiteitscompetentie* van Edwin Hoffman en Arjan Verdooren.

© 2018 Uitgeverij Coutinho bv

Alle rechten voorbehouden.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16 h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).

Uitgeverij Coutinho

Postbus 333

1400 AH Bussum

info@coutinho.nl

www.coutinho.nl

Noot van de uitgever

Wij hebben alle moeite gedaan om rechthebbenden van copyright te achterhalen. Personen of instanties die aanspraak maken op bepaalde rechten, wordt vriendelijk verzocht contact op te nemen met de uitgever.

ISBN 978 90 469 0622 4

NUR 812

Inhoud

- 1 ‘Goedemorgen, Fritz’ of ‘Goedemorgen, mijnheer Ranschburg?’ | 4
- 2 Praten in een andere taal | 5
- 3 Typisch Duits? | 7
- 4 Verworven of toegeschreven status? | 9
- 5 ‘Hoi, kun je me helpen?’ | 10
- 6 ‘U moet mijn laptop repareren ...’ | 12
- 7 Internationale jongerenontmoeting | 14
- 8 ‘Ja, ik begrijp het ...’ | 16
- 9 De Drieklovendam | 17
- 10 ‘Ik heb al uw bevelen opgevolgd’ | 21
- 11 ‘Wat denken jullie witte mensen dat jullie dat kunnen zeggen over de (aloude) gebruiken van ons Afrikanen?’ | 23
- 12 ‘... de Joden hebben van Israël een beter land gemaakt’ | 25
- 13 Botsende waarden | 27
 - 13.1 ‘Mensenrechten zijn geen probleem in Rusland!’ | 27
 - 13.2 ‘Vrije toegang voor vrouwen in Iraanse stadions?’ | 28
 - 13.3 ‘Vrouwen moeten vrijheid hebben en goed behandeld worden, maar de man moet de baas zijn’ | 29
 - 13.4 Kunnen een atheïst en een diepreligieuze persoon met elkaar in gesprek gaan? | 30
- 14 ‘*This is Africa, deal with it*’ (‘Dit is Afrika, wen er maar aan’) | 35
- Literatuur | 37

Lees vooraf de inleiding van hoofdstuk 11 in het boek.

De casussen waarbij geen bron vermeld staat, zijn ons aangereikt door deelnemers aan workshops en trainingen. Wij willen hierbij onze hartelijkste dank uitspreken voor hun bijdragen. De beschrijvingen zijn zo veel mogelijk in de originele vorm geplaatst. Wél zijn ze (met één uitzondering) geanonimiseerd en zijn mogelijke herkenningspunten verwijderd.

1 ‘Goedemorgen, Fritz’ of ‘Goedemorgen, mijnheer Ranschburg’?

‘Ik ontmoet mijn Oostenrijkse cliënt voor de zesde keer in evenzovele maanden. Hij groet me als “mijnheer Smith”. Ik zie hem als zakenman en interpreteer zijn zeer formele gedrag als teken dat hij me niet mag of niet geïnteresseerd is om een persoonlijke relatie met me op te bouwen (Noord-Amerikaanse interpretatie: mensen die zich formeel blijven gedragen na de eerste paar ontmoetingen doen dit omdat ze de mensen in kwestie niet mogen of wantrouwen). Maar eigenlijk heb ik zijn gedrag verkeerd geïnterpreteerd. Ik heb de normen voor Noord-Amerikaans zakengedrag, die informeler en affectiever zijn (ik zou “goedemorgen, Fritz”, niet “goedemorgen, mijnheer Ranschburg” zeggen), gebruikt om het formelere gedrag (“goedemorgen, mijnheer Smith”) van de Oostenrijker te interpreteren’ (eigen vertaling van Adler & Gundersen, 2008, p. 79).

Reflectie en analyse

Op zich is het begrijpelijk en nuttig dat de persoon in kwestie, mijnheer Smith, de sjabloon ‘nationale cultuur’ gebruikt om zich bewust te worden van zijn eigen interpretatie van en oordeel over de communicatie van zijn Oostenrijkse contact, mijnheer Ranschburg. Het probleem is echter dat er een soort over-analyse en uitvergroting van één nationaal cultuuraspect optreedt. Het stereotiepe verschil in begroeting tussen Noord-Amerikanen en Oostenrijkers is opeens het enige middel om met zekerheid te kunnen vaststellen hoeveel vertrouwen er is tussen beide heren en wat hun relatie inhoudt. In de culturalistische benadering geldt zo’n verklaring vaak als een soort proeve van bekwaamheid om de relevantie aan te tonen van nationaal-culturele modellen en de noodzakelijke kennis hiervan.

In zijn algemeenheid kun je inderdaad zeggen dat Noord-Amerikanen bij het zaken-doen een informelere omgang met elkaar hebben dan Oostenrijkers. Oostenrijkers – en overigens ook andere bevolkingsgroepen – kennen het ritueel waarin formeel de ander het informele ‘du’ aangeboden wordt, waarbij nog bepaalde regels gelden over wie dit ‘du’ mag aanbieden (ouderen tegenover jongeren, hogergeplaatste personen tegenover lagere personen in functie, vrouwen tegenover mannen).

Maar behalve dat dit verschil in nationale achtergrond slechts één mogelijke verklaring is voor het gedrag van mijnheer Ranschburg, is cultuur niet het enige criterium om vast te stellen hoe hij tegenover mijnheer Smith staat.

Wat levert nu een systeemtheoretische benadering met behulp van het TOPOI-model op?

Als eerste doet zich op het gebied Taal een verschil voor in hoe twee personen – en niet twee nationaliteiten – elkaar verschillend aanspreken. Mijnheer Ranschburg (in het vervolg R.) spreekt mijnheer Smith (verder S.) formeel aan met ‘mijnheer Smith’. Dit heeft voor S. een negatieve uitwerking op het gebied Personen (identiteit en relatie): hij betwijfelt of R. hem wel mag en de zakenrelatie met hem verder wil ontwikkelen. In dit voorbeeld lijkt de uitleg van het cultuurverschil voldoende voor S. Hij vraagt zich niet af of er misschien meer aan de hand kan zijn. Bijvoorbeeld of heersende wederzijdse beelden van Oostenrijkers en Amerikanen een rol spelen. Of: wat maakt dat S. denkt dat R. niet verder wil met hem of hem niet mag? Heeft S. verdere non-verbale signalen gezien of uitspraken van R. gehoord die daarop wijzen?

Mogelijkheden voor interventie

S. kan erop voorbereid zijn en ervoor openstaan dat er verschillen zijn in hoe mensen elkaar aanspreken en met elkaar omgaan. Het is daarbij van belang deze verschillen niet meteen negatief te beoordelen (hypothese van het beste). Wat betreft S.’s vraag over hoe R. hem en de onderlinge relatie ziet, kan S. terugblikken op het verloop van zijn contact met R. in de afgelopen zes maanden. S. moet genoeg andere signalen hebben gekregen dan enkel de aanspreekvorm, om te weten hoe R. in hun relatie staat. Alleen al uit de non-verbale taal van R., hoe hij S. iedere keer begroet (hartelijk, joviaal, koel, afstandelijk), kan S. veel aflezen over hoe R. zijn verhouding tot S. ziet en ervaart. Ook kan S. terughalen hoe R. tijdens hun ontmoetingen inhoudelijk reageert op de gang van zaken en bij blijvende twijfel expliciet aan R. vragen of hij de zakenrelatie wil voortzetten. Ten slotte kan S., als de sfeer ernaar is, R. vragen of het goed is dat ze elkaar tutoyeren. S.’s positieve inzet is hierin doorslaggevend. En indien nog nodig kan S. aan R. vragen hoe hij hun samenwerking ervaart.

2 Praten in een andere taal

Lei en Yuan Yuan, beiden Chinees, werken bij een internationale onderzoeksinstelling in Nederland. Ze spreken vloeiend Engels. Op een dag staan ze samen bij de waterkoeler te kletsen in het Kantonees over een nieuw restaurant in de buurt. Hun Nederlandse collega Sebastiaan loopt langs en zegt: ‘Ching chong chang ching chong chang chong.’ Lei en Yuan Yuan stoppen met praten en kijken Sebastiaan verbaasd aan. ‘Jullie klinken zo grappig als jullie zo praten’, zegt Sebastiaan met een glimlach. ‘Euh ... nou, voor mij klinkt het grappig als jij Nederlands spreekt’, zegt Yuan Yuan. ‘Ja, maar dit *is nu eenmaal* Nederland, weet je’, antwoordt Sebastiaan. ‘En trouwens, jullie zouden hier Engels moeten spreken’, zegt hij glimlachend, zwaaiend met een vinger. Lei meldt het voorval bij zijn manager Jan-Willem en zegt dat dit naar zijn gevoel een vorm van discriminatie is. Jan-Willem zegt: ‘Ik ben het ermee eens dat het een heel slechte grap was, maar ik zou het geen discriminatie noemen. Ik ken Sebastiaan en hij is absoluut geen racist.’

Reflectie en analyse

Het is evident dat het gebied Taal hier relevant is op verschillende manieren. In de eerste plaats speelt het gebruik van een andere taal dan de (schijnbaar) vastgestelde gemeenschappelijke taal, Engels, een rol. Sebastiaan geeft hierop commentaar, door het Kantonees van Lei en Yuan Yuan te ridiculiseren. Wellicht wordt Sebastiaan daarbij beïnvloed door een sociale representatie in de Nederlandse samenleving, waarbij Chinees vaak wordt voorgesteld als het ultieme voorbeeld van vreemdheid en onbegrijpelijkheid (bijvoorbeeld door te vragen ‘Spreek ik soms Chinees?’ als iemand het gevoel heeft dat een ander iets niet heeft begrepen of niet heeft geluisterd). Vanuit deze sociale representatie worden denigrerende opmerkingen over de Chinese taal beschouwd als ‘slechts grapjes’.

Op het niveau van Personen, spelen de historische verhoudingen tussen Europa en China/Azië, waarin Europeanen zich lang superieur voelden (en gedroegen), een rol. Dit geeft Sebastiaans opmerking mogelijk een andere connotatie dan een grap over bijvoorbeeld het Frans of Zweeds. Bovendien positioneert Sebastiaan zichzelf met zijn opmerking ‘Dit is nu eenmaal Nederland, weet je’ als onderdeel van de meerderheid, wiens taal ‘normaal’ is en niet op dezelfde manier ‘grappig’ is voor buitenstaanders zoals Chinees dat blijkbaar in zijn ogen is.

Op het niveau van Organisatie kan men zich afvragen wat exact de regels zijn – en of die er zijn – over taal. Zelfs als het Engels de overeengekomen gemeenschappelijke taal is, betekent dit dan dat andere talen niet kunnen worden gebruikt op informele momenten?

Op het niveau van Ordening hebben Lei en Jan-Willem verschillende zienswijzen op discriminatie. Jan-Willem lijkt te denken dat om te spreken van discriminatie, de ‘dader’ een racist moet zijn – iemand die bewust vasthoudt aan racistische overtuigingen. Zoals echter is besproken in hoofdstuk 3, vinden discriminatie en uitsluiting ook vaak onbewust plaats en benaderen mensen anderen vaak onbedoeld op basis van stereotypen en vooroordelen. De discussie is dan niet of iemand al dan niet een racist is, maar of de persoon zich op een discriminerende of uitsluitende manier *gedraagt*.

Op het niveau van Inzet geeft Jan-Willem geen erkenning aan de gevoelens van Lei en Yuan Yuan door meteen te stellen dat Sebastiaans opmerking een ‘slechte grap’ is maar geen discriminatie omdat Sebastiaan geen racist is. Op deze manier kiest Jan-Willem in feite partij voor Sebastiaan met het argument ‘zo is hij eigenlijk niet’.

Op het niveau van Inzet kun je je ook afvragen wat de motieven van Sebastiaan zijn. Het was wellicht niet zijn bedoeling om zijn collega’s te kwetsen of hun een gevoel van uitsluiting te geven, maar vanuit de sociale representatie over Chinezen als ‘buitengewoon vreemd’ realiseerde hij zich niet hoe kwetsend zijn grap was voor anderen. Of wellicht voelde hij zich buitengesloten toen Lei en Yuan Yuan een taal spraken die hij niet verstond, en uitte hij zijn irritatie op deze manier.

Mogelijkheden voor interventie

In de eerste plaats kan Jan-Willem de gevoelens van Lei en Yuan Yuan erkennen door stil te staan bij hun ervaring en begrip te tonen, zonder meteen ter discussie te stellen of dit nu wel of niet geldt als discriminatie.

Vanuit een organisatieperspectief zou het verstandig zijn om de regels omtrent taalgebruik te herzien en deze (opnieuw) naar alle medewerkers te communiceren. Als er geen regels zijn, zou bijvoorbeeld kunnen worden afgesproken dat mensen Engels spreken in formele situaties als vergaderingen, maar op informele momenten kunnen uitwijken naar een andere taal (waaronder Nederlands).

Naast deze regels is het een vorm van beleefdheid om in de gaten te houden of anderen zich niet buitengesloten voelen (zie paragraaf 10.5 *Taalposities en praten in de eigen taal* in het boek). Lei en Yuan Yuan kunnen er bijvoorbeeld op letten om niet uitsluitend Kantonees te spreken wanneer anderen zich tijdens een koffiepauze bij hen aansluiten – zonder te stellen dat ze in dit geval verantwoordelijk waren voor Sebastiaans reactie.

Jan-Willem zou de situatie bij Sebastiaan kunnen aankaarten, of Yuan Yuan en Lei kunnen aanmoedigen dit zelf te doen – en mogelijk optreden als bemiddelaar. Hiervoor hoeven ze Sebastiaan er niet van te beschuldigen een ‘racist’ te zijn. Ze kunnen beginnen met hem te vragen naar zijn redenen voor zijn gedrag en hem rustig uitleggen dat dit gedrag kwetsend en beledigend was voor zijn collega’s en waarom. Jan-Willem kan het belang van een inclusieve werkomgeving benadrukken en dat mensen die zich buitengesloten voelen dit zouden moeten melden bij anderen. Dit geldt ook voor Sebastiaan in het geval dat hij zich buitengesloten voelt in situaties waarin hij een andere taal niet verstaat.

3 Typisch Duits?

‘Tijdens een lunchafpraak met mijn (van oorsprong Duitse) collega komt de evaluatie van onze opleidingsstage ter sprake. De stage loopt soms stroef wat betreft de assistenten in opleiding (aio’s). Mijn collega heeft het gevoel dat de aio’s zich te weinig inzetten voor de stage en te veel bezig zijn met andere taken. Daarnaast is hij geregeld geïrriteerd door de houding van de aio’s. Zo breken ze volgens hem soms zomaar in tijdens gesprekken of besprekingen en laten ze daarin hun eigen agenda leidend zijn. Ze schuiven te makkelijk taken door naar de begeleider en pakken daarin te weinig eigen verantwoordelijkheid. Ik heb de indruk dat culturele verschillen sterk van invloed zijn op de manier waarop mijn collega de rol van de aio’s waarneemt. Ik heb geprobeerd dit hardop te benoemen. Ik heb aangegeven dat ik hoor en begrijp wat hij zegt. En dat ik me afvraag of hierin meespeelt dat hij vanuit een ander perspectief opgegroeid is. Hierop schiet mijn collega direct in de verdediging en geeft aan dat dit er absoluut niets mee te maken heeft. Dat hij zijn opleiding in Nederland gevolgd heeft en hier al meer dan negen jaar werkt. Dus dit argument is niet aan de orde. Zowel non-verbaal als verbaal geeft hij aan dat hiermee dit onderwerp afgerond is. Jammer, ik weet niet goed hoe dit verder bespreekbaar te maken zonder in een welles-nietessituatie te belanden. Ik krijg het niet op een manier teruggekoppeld dat hij het herkent/wil herkennen. Andere mensen in mijn omgeving typeren het gedrag als “typisch Duits”. De samenwerking met andere professionals wordt soms bemoeilijkt door de opstelling van deze collega.’

Reflectie en analyse

In paragraaf 10.3 *Hypothese van het beste* is deze casus al besproken. Op het gebied Ordening bestaan er tussen inbrenger en de collega verschillende opvattingen over een aantal aspecten met betrekking tot het functioneren en het begeleiden van de aio's. Tegelijkertijd hebben de inbrenger en de collega op het gebied Inzet dezelfde positieve motivatie dat de aio's een succesvolle stage moeten hebben. Op het gebied Taal is mogelijk niet helder wat ieder verstaat onder 'inzet', 'inbreken in gesprekken' en 'de eigen agenda leidend laten zijn'.

Op het gebied Organisatie is het de vraag wat de precieze stagecriteria zijn voor de aio's. In ieder geval lijkt er geen eensgezindheid te bestaan over de verwachtingen richting de aio's. Het hoofdprobleem dat de persoon in kwestie inbrengt, ligt waarschijnlijk op het gebied Personen: de relatie tussen de inbrenger en de collega is moeizaam. De inbrenger suggereert dat dit ook geldt voor andere medewerkers en dat velen het gedrag van de collega als 'typisch Duits' aanmerken. Net als in deze situatie gebeurt het vaak dat mensen iets menen te herkennen van een (verondersteld) groepskenmerk, hiermee vervolgens meteen alles verklaren en tegelijkertijd denken dat de (veronderstelde) 'culturele' eigenschappen niet bespreekbaar zijn. Zoals echter is besproken in hoofdstuk 1, is niemand slechts een 'product' van cultuur, maar ook een 'producent'. Mensen nemen uit al hun groepslidmaatschappen elementen mee in hun repertoire, maar de uitkomst daarvan is voor iedereen anders. Het feit dat collega's menen zaken te herkennen die 'typisch Duits' zijn, is daarmee begrijpelijk, maar niet toereikend, en zelfs contraproductief, om de problemen op te lossen.

Waarschijnlijk doordat de collega zich op zijn anders-zijn als Duitser voelt aangesproken, schiet hij in de verdediging en kapt hij het onderwerp van de stagebegeleiding af. Het is niet duidelijk wat de inbrenger letterlijk gezegd heeft maar zoals de casus beschreven is, is het opvallend dat de collega zich meteen in zijn Duitse oorsprong voelt aangesproken hoewel de inbrenger 'alleen maar' aan de collega vraagt of meespeelt dat hij vanuit een ander perspectief is opgegroeid. Dit andere perspectief kan van alles zijn en hoeft niet direct het Duits-zijn te betreffen (hoewel de inbrenger dit waarschijnlijk wel bedoelde). Blijkbaar is dit laatste een gevoelig punt en speelt mogelijk in de reactie van de collega en in zijn omgang met anderen binnen de opleiding, de sociale representatie – een zekere negatieve beeldvorming die binnen sommige groepen in Nederland nog bestaat ten aanzien van Duitsers – een rol.

Mogelijkheden voor interventie

Ook in deze casus is deculturaliseren van belang en gaat het om individuele personen met eigen karakters en eigen opvattingen. De verschillen in opvattingen met betrekking tot de aio's dienen dus niet uitsluitend toegeschreven te worden aan iemands nationale achtergrond. Het is goed elkaars gemeenschappelijke inzet te zien en te erkennen. Ook de collega is op zijn manier erg betrokken bij de aio's en hun stage. Met betrekking tot de begeleiding van de aio's is het van belang dat de eindverantwoordelijke en de begeleiders met elkaar vaststellen welke stagecriteria er gelden en hoe elke begeleider hiermee omgaat. In de bespreking van deze criteria dienen algemene begrippen als 'inzet', 'inbreken in gesprekken' en 'de eigen agenda leidend laten zijn' geconcretiseerd te worden. Wat wordt hieronder verstaan, welk gedrag is dan waar te nemen, wat maakt

precies dat dit gedrag storend of onvoldoende is? Hierbij is het goed, oprecht uitgaande van positieve intenties bij de ander, op een diepere laag te onderzoeken wat voor een begeleider (onder andere de collega) belangrijk, waardevol is in het kader van de stage van de aio's. Wat is voor jou van waarde of van belang dat jij bepaald gedrag van de aio's als storend of onvoldoende ervaart? Waarmee botst dit gedrag? Zo'n onderzoek kan gemeenschappelijkheden (uitgangspunten, waarden, professionele criteria) opleveren en ruimte scheppen om anders naar het gedrag van de aio's te kijken, dan wel de stagecriteria bij te stellen.

Belangrijk is dat zo'n bespreking gebeurt vanuit een gemeenschappelijk gedragen engagement voor een succesvolle stage van de aio's en dat eenieder dit engagement bij de ander veronderstelt en erkent (dus geen concurrentiesfeer).

Wat betreft de omgang van de collega met anderen kan een gesprek met metacommunicatie en precieze feedback uitkomst bieden. De medewerkers die de omgang van de collega als onprettig ervaren kunnen – eventueel onder begeleiding van een leidinggevende – volgens de feedbackregels (waargenomen gedrag, ervaren effect en gewenste verandering) aangeven wat ze lastig vinden en bespreken hoe de omgang prettiger kan verlopen. Hierbij krijgt de collega eveneens de ruimte om zijn ervaringen in te brengen en achtergronden van zijn gedrag te verhelderen. Belangrijk is dat zo'n gesprek niet plaatsvindt in een sfeer van beschuldigingen, maar vanuit veronderstelde positieve intenties van eenieder waarbij mogelijk (goede) bedoelingen en effecten uit elkaar kunnen liggen. Anders gezegd, uitgangspunt is de hypothese van het beste: het is geen kwade opzet van de persoon, maar het gedrag heeft ongewild een vervelende uitwerking op de ander.

4 Verworven of toegeschreven status?

'Als 24-jarige was ik projectcoördinator van een internationaal onderwijsprogramma, waarin we nauw samenwerkten met de Universiteit van Bergen (Noorwegen), de Nieuwe Universiteit van Lissabon (Portugal) en de Universiteit van Palermo (Italië). Bij een bezoek aan de partneruniversiteit in Palermo hadden wij met een van de coördinatoren in Palermo een overleg over de stand van zaken. We zijn met zijn drieën. Mijn 45-jarige collega en ik zitten aan het bureau tegenover de collega-professor uit Palermo. De te bespreken onderwerpen gaan over mijn expertise. Ik heb het woord en beantwoord de vragen. De collega uit Palermo negeert mij echter als hij praat en stelt zijn vragen aan mijn oudere collega, die naast me zit. Zij kijkt dan weer vragend naar mij, waarna ik de vraag beantwoord. Gedurende het gesprek besepte de man dat hij toch echt met mij van doen had, maar het kostte hem erg veel moeite zijn vragen direct tot mij te richten. Ook bij mailwisselingen in de maanden daarna, cc'de deze persoon standaard al mijn leidinggevendenden en andere belanghebbenden bij de buitenlandse partners, zelfs bij de meest simpele, nietszeggende opmerkingen of vragen. Het leek of ik niet voor vol werd aangezien en het zou de indruk kunnen hebben gewekt dat ik incapabel was' (eigen vertaling).

Reflectie en analyse

In paragraaf 7.3.4 *Hiërarchisch en statusgevoelig of egalitair en informeel* is deze casus al besproken en is aangegeven dat in het gesprek waarschijnlijk een verschil aan de orde is in waardering van verworven status (in dit geval opleiding, functie en geleverde prestaties) versus toegeschreven status (leeftijd). Voor de collega-professor uit Palermo lijkt de oudere leeftijd (toegeschreven status) van de collega van de projectcoördinator van belang. De projectcoördinator hecht waarde aan zijn verworven status van functie en expertise. Mogelijk speelt voor de collega-professor ook mee dat het jeugdige uiterlijk van de projectcoördinator het voor hem ongeloofwaardig maakt dat deze al zo'n belangrijke functie heeft. Eveneens op het gebied Personen voelt de inbrenger zich niet voor vol aangezien en als onbekwaam behandeld doordat na het gesprek mails van de collega-professor niet alleen naar haar of hem maar in cc ook naar anderen gaan.

Mogelijkheden voor interventie

Tijdens het gesprek kan de inbrenger zich bewust worden dat de collega-professor zich waarschijnlijk vanuit een verschil in waardering voor status, steeds richt tot zijn oudere collega en dat dit niet tegen hem persoonlijk is gericht. Ook kan het besef helpen dat zo'n verschil in statuswaardering blijkaar niet ineens te veranderen is. De collega-professor kan zich in het gesprek dus niet meteen tot de inbrenger als projectcoördinator richten. Dit besef kan de inbrenger helpen het verschil in statuswaardering los te laten en het gesprek zonder vervelende gevoelens jegens de collega-professor verder te voeren. Die krijgt immers ook in de gaten dat hij met de inbrenger als projectcoördinator van doen heeft.

Wat betreft de mailwisselingen kan de inbrenger, vanuit de hypothese van het beste, bedenken dat de collega-professor wellicht in andere hiërarchische lijnen denkt en daarom anderen cc't. Dit heeft dan niets te maken met het feit dat de collega-professor de inbrenger niet voor vol en als onbekwaam aanziet. De inbrenger kan op een rustige en vriendelijke manier aangeven dat het voldoende is om de mail alleen aan haar of hem te richten en dat verder niemand in de cc opgenomen hoeft te worden. Indien (nog) nodig kan ook de leidinggevende van de inbrenger de collega-professor hierover informeren.

5 'Hoi, kun je me helpen?'

'Mijn situatie heeft te maken met de perceptie van wat vriendelijk en beleefd is in een werkomgeving vanuit het perspectief van verschillende culturen, en hoe uit te vinden of je je correct gedraagt wanneer mensen je geen directe negatieve feedback geven. Het gebeurde verschillende keren tussen mij en twee van mijn Belgische collega's in situaties waarin ik ze vroeg om iets voor me te doen in het laboratorium. Ik benaderde hen bijvoorbeeld terwijl ze aan het werk waren en vroeg: "Hoi, kunnen jullie me helpen bij het vinden van een protocol voor dit type experiment?" Mijn collega's reageerden meestal prima, maar soms met enige tegenzin. Ze gingen ermee akkoord om me te helpen, terwijl ik er dan later achter kwam dat ze mijn vragen als te direct hadden beschouwd. Op hen kwam ik onvriendelijk over of zelfs gemeen en ze hadden liever gehad dat ik eerst had gevraagd hoe het met ze ging en een beetje *smalltalk* met ze had gehouden. Waar ik vandaan kom,

zouden mensen dan juist kunnen denken dat je niets om hen gaf en slechts vroeg hoe het met ze ging om vervolgens naar een werkvraag toe te werken, wat overkomt als “gespeelde vriendelijkheid” en waarop wordt neergekeken. Ik vroeg me af of dit iets cultuurspecifiek is of meer persoonlijk, en hoe de balans te vinden is tussen direct en vriendelijk zijn bij het werken in een omgeving waar mensen uit verschillende culturen zich met elkaar mengen. Aanvullend zou ik er graag achter komen of er manieren zijn om te begrijpen of je iets verkeerd hebt gedaan zonder dat mensen dit openlijk uiten. Dit is vooral moeilijk in omgevingen zoals de Belgische, waar mensen hun ontevredenheid over gedrag in het algemeen niet rechtstreeks uiten’ (eigen vertaling).

Reflectie en analyse

De casusinbrenger heeft de ervaring dat zijn directe manier om collega’s om hulp te vragen – zonder inleidende *smalltalk* of getoonde interesse in de ander – een negatief effect heeft. Daardoor vraagt deze persoon zich een aantal dingen af:

- Wat is vriendelijk en beleefd in de werkomgeving vanuit het perspectief van verschillende culturen?
- Hoe kun je erachter komen of je juist handelt wanneer mensen jou niet direct negatieve feedback geven?
- Of: hoe kom je erachter of er manieren zijn om te begrijpen of je iets verkeerd hebt gedaan zonder dat mensen dit openlijk uiten?
- Is *smalltalk* ‘gespeelde aardigheid’?
- Is dit iets cultuurspecifiek of meer iets persoonlijks?
- Hoe kan de balans worden gevonden tussen direct zijn en vriendelijk zijn, bij het werken in een omgeving met mensen uit verschillende culturen?

Opvallend is dat de inbrenger het vooral over (nationale) culturen heeft en niet over individuele personen, waarbij we direct toevoegen dat we niet willen ontkennen dat het gedrag en de reacties van de personen ook (nationaal-)cultuurbepaald kunnen zijn. Maar dat is maar één mogelijke verklaring voor iemands gedrag en vanuit een systeemtheoretische benadering niet het vertrekpunt van de reflectie en het advies. Verder lijkt de inbrenger met zijn eerste vraag een aantal regeltjes, do’s en don’ts, te willen ontvangen voor de verschillende culturen in zijn werkomgeving.

Het TOPOI-model volgend, ervaart de inbrenger op het gebied Taal dat haar of zijn directe communicatiestijl van hulp vragen een negatieve uitwerking heeft op het gebied Personen op de betrekking met de ander. Op het gebied Personen is het verder de vraag welke positie de inbrenger heeft ten opzichte van haar of zijn collega’s (denk aan de Roos van Leary). Is hier sprake van een hiërarchisch hogere positie (verticaal, boven-onder) of van een gelijkwaardige collegiale relatie (horizontaal, samenwerkend)?

Op het gebied Inzet lopen bedoelingen en effecten uit elkaar: ongewild kwetst de inbrenger de ander. Verder vindt de inbrenger het onecht om vooraf collega’s te vragen hoe het met haar of hem gaat, mede omdat in de omgeving waar de persoon vandaan komt dergelijke *smalltalk* als gespeelde vriendelijkheid wordt ervaren. De vraag is nu: hoe kan de inbrenger het best – zonder gespeelde vriendelijkheid – een ander om hulp verzoeken, vooral wanneer het lastig is om van de ander te horen hoe de hulpvraag overkomt?

Mogelijkheden voor interventie

Allereerst gaat het in de ontmoeting met anderen altijd om personen en is elk gedrag persoonsgebonden en niet alleen maar (nationaal-)cultuurgebonden. Andere omstandigheden (karakter, stress op dat moment, interpersoonlijke factoren) kunnen evenzeer een rol spelen bij de reactie van een persoon. Het is dus niet te voorspellen hoe een hulpvraag zal overkomen op een individuele persoon of op groepen personen en hoe deze zullen reageren. Regeltjes in de zin van do's en don'ts voor de verschillende culturen in de werkomgeving zijn daarom niet te geven.

De inbrenger kan onbevangen blijven en collega's vanuit een houding van betrokkenheid en aandacht om hulp vragen op de manier waarop zij of hij dat gewend is. De inbrenger is dan wel attent op de reactie van de ander, vooral op de non-verbale signalen, aangezien (zoals de inbrenger het zelf zegt) niet iedereen haar of zijn ontevredenheid expliciet verwoordt. Reageert iemand verbaal of non-verbaal anders dan verwacht, dan is dat het vertrekpunt voor vervolgedrag en kan de inbrenger bijvoorbeeld zeggen: 'Sorry, ik geloof dat ik je met mijn vraag overval', 'Sorry, komt mijn vraag ongelegen?' of 'Sorry, schikt het nu niet dat ik je om hulp vraag'?

Bij sommige collega's weet de inbrenger intussen op grond van eerdere ervaringen dat deze personen het op prijs stellen dat vanuit welgemeende interesse hun eerst gevraagd wordt of het uitkomt dat om hulp gevraagd wordt. Dit is dan geen gespeelde vriendelijkheid maar een oprechte vraag, omdat de inbrenger weliswaar graag wil dat het verzoek om hulp ingewilligd wordt maar zich ook betrokken voelt bij en zorg heeft voor de collega's (dit blijkt uit de casus, waarin de inbrenger zorgen uit om de reacties van collega's). Overigens hoeft een introductie als 'Hoi, hoe gaat het?', 'Hoi, ben je erg druk vandaag?' of 'Hoi, waar ben je nu mee bezig?' geen gespeelde vriendelijkheid te zijn. De inbrenger kan haar beschouwen – gezien de situatie en het moment dat deze introductie gebezigd wordt – als rituele vragen waarvan de toegesprokene weet dat het niet de bedoeling is daar uitvoerig antwoord op te geven (tenzij natuurlijk een of ander hoog zit wat verteld moet worden). De echte interesse voor haar of zijn collega's kan de casusinbrenger laten blijken op andere momenten waarop zij of hij werkelijk collega's uitnodigt om te vertellen hoe het gaat of waar ze in hun onderzoek mee bezig zijn. In verband hiermee is het opbouwen van relatie, 'rapport' en vertrouwen met collega's altijd belangrijk en kan de inbrenger van daaruit steeds beter inschatten op welke manier zij of hij collega's het best om hulp kan vragen.

6 'U moet mijn laptop repareren ...'

'Als teamleider, verantwoordelijk voor het pc-lab, word ik vaak geconfronteerd met buitenlandse studenten die vragen om hulp rondom IT. Dit kan variëren van problemen met de centrale IT-infrastructuur (e-mail werkt niet) tot aan problemen met hun eigen laptop/smartphone (bijvoorbeeld: pc gecrasht, geen eduroam-connectie). Hoewel dergelijke communicatie in eenmalige ontmoetingen plaatsvindt en niet zoveel tijd kost, verloopt ze niet altijd vlekkeloos. Ik ben me ervan bewust dat er verschillende factoren zijn die heel weinig met het interculturele aspect van de communicatie te maken hebben (de student kan niet uitleggen wat zijn IT-behoefte zijn of Engels is de tweede taal voor

de student en mijn medewerkers), maar ik hoop dat sommige van de problemen kunnen worden verklaard door verschillen in culturele achtergrond.

Een praktisch voorbeeld: het afgelopen jaar kwam het verschillende keren voor dat (met name Indiaas uitziende) studenten zeiden dat we hun laptop “moeten repareren” of hun smartphone “moeten configureren”, wat niet echt wordt gewaardeerd door mijn medewerkers. Dat “moeten” wordt niet goed ontvangen aangezien we een gratis, goedbedoelde service bieden. Afrikaans en Chinees uitziende studenten lijken dit veel minder te doen’ (eigen vertaling).

Reflectie en analyse

Heel begrijpelijk voelen de teamleider en de medewerkers zich op het gebied Taal gekwetst door de manier waarop met name Indiaas uitziende studenten hen aanspreken met ‘moeten’. Ze hebben op het gebied Personen het gevoel ondergeschikten te zijn, die een bevel uit te voeren hebben. De teamleider hoopt te horen dat de misverstanden voortkomen uit verschillen in culturele achtergronden. De vraag is waarom de teamleider deze hoop heeft, want wat zou een bevestigend antwoord hem bieden: minder irritatie en een verbeterde relatie met de studenten?

De reden waarom de Indiaas uitziende studenten de medewerkers op deze manier aanspreken, kan zeker te maken hebben met hun culturele achtergronden maar dan in een brede betekenis, niet alleen gekoppeld aan hun nationale cultuur. De studenten kunnen uit een hogere kaste komen, uit bepaalde families of uit regio’s waar het normaal is om dienstverleners op een directe manier aan te spreken (gebied Personen: de betrekking tot anderen). Een andere reden voor het gebruik van ‘moeten’ kan op het gebied Taal liggen, waar mogelijk een onvoldoende beheersing van de beleefdheidsvormen in de Engelse taal (*‘Could/would you please ...’, ‘Would you be so kind as to ...’*) de reden is voor het gebruik van ‘moeten’.

Mogelijkheden voor interventie

De achterliggende vraag van de teamleider is waarschijnlijk vooral: hoe om te gaan met zulke uitingen van studenten. Wat we vaak horen is dat dienstverleners bij het horen van het woordje ‘moeten’, reageren met ‘Ik ben je bediende niet’ of ‘Je hoeft me niet te commanderen’ of studenten extra lang laten wachten alvorens ze te helpen. Dit soort interventies zijn begrijpelijk als mensen zich niet respectvol behandeld en zich daarvoor beledigd voelen. De studenten begrijpen waarschijnlijk echter niet waarom medewerkers zo reageren; ze leren niet wat het effect is van hun communicatie en vooral niet wat ze kunnen verbeteren.

Adequate feedback kan hier een goede interventie zijn. De medewerkers kunnen de studenten iets zeggen in de trant van dat wanneer ze met ‘moeten’ aangesproken worden zij het gevoel hebben dat ze als een bediende worden behandeld/gecommandeerd. Ze kunnen vragen of de studenten dit begrijpen en zeggen dat ze het op prijs stellen wanneer de studenten een verzoek inleiden met: ‘Kunt u alstublieft ...’, ‘Zou u alstublieft ...?’ Het helpt ook studenten die zeggen ‘U moet mijn laptop repareren’ meteen uit te leggen dat ‘Zou u alstublieft mijn laptop willen repareren?’ of ‘Zou u zo vriendelijk willen zijn mijn laptop te repareren?’ vriendelijker overkomt. Verder kunnen de teamleider en de medewerkers de studenten direct verbeteren en hen – vanuit een houding van de hypo-

these van het beste – met een vriendelijk uitnodigende blik kunnen zeggen: ‘Je bedoelt: kunt/wilt u alstublieft mijn laptop repareren?’ of ‘Je bedoelt: zou u zo vriendelijk willen zijn om mijn laptop te repareren?’

Wacht vervolgens even tot de studenten hun verzoek anders, beleefder formuleren en indien nog nodig, wanneer studenten verbaal of non-verbaal aangeven niet te snappen waarom de medewerker zo reageert, feedback te geven zoals hiervoor is beschreven.

7 Internationale jongerenontmoeting

‘De Duits-Frans-Roemeense voorbereidingsgroep van het programma komt bij elkaar in een stad in Frankrijk. De Roemeense begeleider legt uit dat het onmogelijk is voor de Roemeense jongeren een eigen bijdrage te betalen voor de internationale jongerenontmoeting. De Franse begeleiders, die zich bewust zijn van het onderscheid in levensstandaarden tussen de drie landen, accepteren dit gegeven zonder verdere discussie. Tijdens de eerste ontmoeting vragen de begeleiders de Franse en Duitse deelnemers rekening te houden met de verschillen in levensstandaard en bijvoorbeeld niet al te vaak voor te stellen samen wat te gaan drinken omdat dit de Roemeense jongeren in verlegenheid zou kunnen brengen. Tijdens het verdere ontmoetingsprogramma valt echter op dat de Roemeense jongeren elke vrije minuut aangrijpen om winkels binnen te gaan en vervolgens met reusachtige, volgepakte tassen weer naar buiten komen. Zonder dat de Roemeense begeleiders en jongeren er iets van meekrijgen, bespreken de Duitsers en Fransen de tegenstrijdigheid tussen wat de Roemeense begeleider tijdens de voorbereiding zei over de financiële situatie en het huidige koopgedrag van de Roemeense jongeren’ (eigen vertaling van Carpentier e.a., 2014, pp. 158 e.v.).

Reflectie en analyse

In paragraaf 8.2.4 *De sociaaleconomische context* is deze casus al besproken. Als eerste is het op het gebied Organisatie opvallend dat de kwestie van de financiën en de eigen bijdrage van de jongeren – wat in het kader van een internationale ontmoeting een belangrijk organisatorisch punt is – snel wordt afgedaan en geen punt van discussie is. Op het gebied Ordening worden de zienswijze en denkwijze van de Roemeense verantwoordelijke met betrekking tot de eigen bijdrage van de Roemeense jongeren zonder verdere discussie geaccepteerd. De sociale representatie, het heersende generaliserende beeld van Roemenië als een arm land, maakt wellicht dat de zienswijze en denkwijze van de Roemeense begeleider als vanzelfsprekend en waar worden geaccepteerd. Er wordt niet besproken of sommige Roemeense jongeren wel in staat zouden zijn een eigen bijdrage te betalen en of sommige Franse en Duitse jongeren misschien eveneens minder draagkrachtig zijn. Een heersend taboe om over geld te praten speelt wellicht mede een rol dat over geld niet verder gesproken wordt.

Op het gebied Taal lijkt het gegeven dat de Roemeense verantwoordelijke ‘perfect Frans’ spreekt (het wordt expliciet in de casus vermeld) ertoe bij te dragen dat de uitspraak over de financiën zonder verdere discussie wordt aangenomen. In de beschrijving staat niet hoe de Duitse begeleiders reageerden; hoe is hun beheersing van het Frans?

Op het gebied Ordening geven de Franse en Duitse begeleiders later een bepaalde invulling aan het koopgedrag van de jongeren. Waarschijnlijk iets in de trant van ‘ze hebben wel degelijk geld en kopen voor zichzelf allerlei zaken’. Ze zien dit koopgedrag als tegenstrijdig met de uitspraak van de Roemeense begeleider. Op het gebied Personen lijkt de onderlinge relatie tussen de begeleiders er niet een te zijn van openheid en onderling vertrouwen. Zo bespreken de Franse en Duitse begeleiders de geldkwestie buiten de Roemeense begeleider om. Op het gebied Inzet lijkt de positieve inzet van de Franse en Duitse begeleiders te zijn de Roemeense begeleiders en de jongeren niet in verlegenheid te willen brengen vanwege het geldprobleem. Het effect is echter dat er een taboesfeer ontstaat waarin veronderstellingen niet getoetst en vragen niet gesteld worden.

Mogelijkheden voor interventie

Op het gebied Organisatie zou het thema financiën expliciet aan de orde kunnen komen. Financiën zijn, zoals gezegd, een belangrijk organisatorisch aspect. Juist in de context van te regelen organisatorische zaken zou het – los van eventuele taboes en vooroordelen – goed besproken kunnen worden. Ook al geeft de Roemeense begeleider aan dat het onmogelijk is van de Roemeense jongeren een eigen bijdrage te vragen, dan nog kunnen de begeleiders open en zonder argwaan met elkaar bespreken wat hiervan de reden is, hoe de financiële situatie van de Duitse en Franse jongeren is, wat wel financieel voor de minder draagkrachtige jongeren mogelijk is, hoe richting de jongeren met de geldkwestie zal worden omgegaan et cetera.

Op het gebied Ordening kunnen de Franse en Duitse begeleiders vanuit de hypothese van het beste, proberen andere invullingen te geven aan het koopgedrag van de (Roemeense) jongeren. Misschien hebben ze geld gekregen van hun familie om voor hen allerlei spullen te kopen; kopen ze de spullen om ze thuis te verkopen en zo wat extra geld te verdienen; of zijn sommige (Roemeense) jongeren inderdaad wel draagkrachtig en kunnen dus net als de andere (Franse en Duitse) jongeren spullen voor zichzelf kopen. Op het gebied Personen zouden de begeleiders de jongeren in de eerste plaats als ‘jongeren’ kunnen benaderen en de nationale scheidslijnen kunnen loslaten. Wat betreft de financiën gaat het dan zoals gezegd over *jongeren* die meer of minder draagkrachtig zijn en hoe daarmee kan worden omgegaan en *niet* over de *Roemeense* (bij voorbaat geen financiële draagkracht) en *Duitse* of *Franse* jongeren (beide groepen bij voorbaat financieel draagkrachtig).

Op het gebied Personen zouden (ook) de begeleiders zich verder (meer) kunnen inzetten elkaar echt te ontmoeten – het gaat immers om een internationaal ontmoetingsproject. Zo kan een onderlinge vertrouwensrelatie ontstaan waarin de begeleiders open en zonder oordeel met elkaar uitwisselen wat de ervaringen van en met de jongeren zijn. Deze uitwisseling past binnen het kader en de doelstellingen van een internationale jongerenuitwisseling. De begeleiders kunnen dan tevens hun observaties van het koopgedrag van sommige jongeren – en de achtergronden daarvan – bespreken.

8 ‘Ja, ik begrijp het ...’

‘Een Chinese stagiair werkt in een lab in de gecontroleerde zone (waar radioactieve activiteit is en mensen besmet kunnen raken). De stagiair wordt geassisteerd door verschillende mensen, waaronder een technische staf en wetenschappelijk medewerkers. Door moeilijkheden in de communicatie gingen verschillende dingen verkeerd. Naar mijn mening begreep de stagiair niet volledig wat hem werd verteld, maar durfde hij geen extra informatie of uitleg te vragen. We vroegen hem meerdere keren of hij onze uitleg en richtlijnen begreep en hij zei altijd “ja”. Ook die keer dat we hem vertelden om geen vloeibaar afval met zware metalen in de gootsteen te gooien, maar te wachten tot we een geschikte bak hadden gevonden. Toen we terugkwamen met de bak, was alle vloeistof verdwenen ... in de gootsteen.

We vertelden hem ook om de handschoenenkastjes niet te gebruiken zonder onze begeleiding. Maar op een dag waren de pompen kapot en wat bleek: de stagiair had een volle beker water in het kastje gezet en later de vacuümpomp aangezet. Dus de vacuümpomp had al het water opgezogen en ging stuk.

Hij mocht niet in het radioactieve lab werken na 5 uur 's middags (vanwege de beveiliging). Een aantal dagen later kregen we klachten van de beveiligingsafdeling dat ze na 5 uur een student hadden gezien in een niet-radioactieve zone, in kleding van de radioactieve zone.

Hoe kunnen we verzekeren dat toekomstige stagiairs onze uitleg begrijpen en de regels opvolgen – gegeven hun slechte kennis van de Engelse taal?’ (eigen vertaling)

Reflectie en analyse

De problemen in de communicatie lijken vooral te spelen op het gebied Taal, Personen en Organisatie. Wat betreft Taal is het antwoord ‘ja’ van de stagiair blijkbaar geen ja van ‘ja, ik heb het begrepen’, ‘ja, ik zal het doen’ of ‘ja, ik zal me aan de regels houden’. In paragraaf 5.3.12 *Betekenis van ‘ja’ en ‘nee’* en in paragraaf 10.4.1 *Expliciteren en navragen* hebben we aangegeven dat ‘ja’ als antwoord veel betekenissen kan hebben en dat gesloten vragen als ‘Heb je het begrepen?’ en ‘Ga je het doen?’ niet werken bij iemand die de taal onvoldoende beheerst en/of geen extra informatie of uitleg durft te vragen. Het ‘ja’ van de stagiair is dan eerder waarschijnlijk een sociaal wenselijk ‘ja’, mede omdat op het gebied Personen de relatie tussen de stagiair en de mensen die hem assisteren blijkbaar nog niet veilig en vertrouwd genoeg is om eerlijke antwoorden te geven. De stagiair zegt dan ‘ja’ bijvoorbeeld omdat hij niet durft toe te geven het niet begrepen te hebben of om degene die iets zo goed mogelijk probeerde uit te leggen, niet teleur te stellen. Op het gebied Organisatie is het de vraag – gezien de slechte beheersing van de Engelse taal van de stagiair – hoe adequaat de toelatingseisen en de toetsing ervan zijn met betrekking tot de beheersing van de Engelse taal.

Mogelijkheden voor interventie

Allereerst is het van belang vast te stellen welke toelatingseisen met betrekking tot de beheersing van de Engelse taal voor het beoogde onderzoekswerk noodzakelijk zijn en hoe de toetsing ervan dient te verlopen. Na aanneming van de stagiair kan een intro-

ductiegesprek plaatsvinden waarin onder andere wederzijdse verwachtingen worden uitgesproken en verhelderd wordt wat het leerproces inhoudt: hierin past de verwachting richting stagiair van een open, lerende houding van vragen stellen, van nog niet alles hoeven te weten, van fouten mogen maken et cetera. In zo'n gesprek kan tevens de voor het leerproces onontbeerlijke relatieopbouw met de stagiair beginnen, zodat een veilige en vertrouwde werksfeer ontstaat waarin de stagiair een lerende houding heeft en vragen durft te stellen.

Wat betreft de communicatie, het uitleg geven en toetsen of zaken begrepen zijn en gedaan worden, is het van belang open vragen te stellen, bijvoorbeeld: 'Kun je samenvatten wat ik verteld heb?' of 'Kun je wat ik nu uitgelegd heb even voordoen?' Uit de non-verbale taal, de gezichtsuitdrukking, is vaak ook af te lezen of de stagiair iets goed begrepen heeft. Verder kan in werkbegeleidingsgesprekken het gedrag van de stagiair op een erkennende en ondersteunende manier besproken worden. Metacommunicatie en adequate feedback kunnen hierbij behulpzaam zijn.

9 De Drieklovdam

We geven hier twee casusbeschrijvingen van (hoogstwaarschijnlijk) dezelfde onderwijs-situatie. De eerste is die van een docent van een hogeschool in Nederland waar studenten International Communication één studiesemester doen bij een partneruniversiteit in het buitenland (in deze casus de Chinese universiteit van Hongkong). De tweede beschrijving is gevonden op internet, en komt van twee Chinese studenten aan de genoemde universiteit die dezelfde casus presenteerden gedurende een cursus Interculturele communicatie. Het interessante is dus dat dezelfde casus vanuit twee perspectieven wordt beschreven: dat van de Nederlandse docent en dat van twee lokale studenten in Hongkong.

Nederlands perspectief

'Een aantal van de Nederlandse studenten volgt de minor "Ecologisch milieu van China" aan de Chinese universiteit in Hongkong. Op een dag doceert professor Lo over "*The impact of the Three Gorges Dam in the Yangtze river*". Hij begint zijn college met het monotoon opsommen van cijfermatige data en technische wetenswaardigheden over de dam en alle studenten luisteren zwijgend toe. Na een half uur steekt de (Nederlandse) Nathalie haar hand op. De hoogleraar reageert hier aanvankelijk niet op, maar Nathalie houdt haar hand in de lucht. Als professor Lo haar aankijkt, vraagt ze: "Waar ligt de dam precies?" Professor Lo glimlacht en knikt en beantwoordt de vraag. Daarna hervat hij zijn college, maar al snel steken andere uitwisselingsstudenten uit Nederland hun vinger op. De lokale studenten kijken elkaar aan en schuiven wat ongemakkelijk in hun banken. Tim vraagt hoe groot de ecologische schade precies is. Lo geeft een uitgebreid, maar vaag antwoord. Direct daarna vraagt Esther hoeveel gezinnen gedupeerd zijn door de bouw van de dam. Een aantal Chinese studenten begint te lachen, andere houden een hand voor hun mond. Ook professor Lo reageert wat ongemakkelijk, maar hij beantwoordt iedere vraag. Vervolgens zegt hij dat hij verder moet met het college. Lo presenteert een aantal voor- en nadelen van de dam en eindigt met de conclusie dat de voordelen zwaarder wegen. Onmiddellijk schieten weer zo'n vijf vingers van uitwisselingsstudenten de lucht in. Ze be-

ginnen door elkaar heen te praten en maken duidelijk dat ze de uitspraak van Lo in twijfel trekken. Er ontstaat een spontaan debat. Ook de Chinese studenten laten zich nu horen. Hun geroezemoes wordt steeds sterker en velen fronsen hun wenkbrauwen.’

Chinees perspectief

Alle namen zijn geanonimiseerd; ook hebben de studenten-schrijvers aangegeven anoniem te willen zijn.

‘Afgelopen jaar volgde ik een cursus “Ecologisch milieu van China” aan de Chinese universiteit van Hongkong. Ik verwachtte dat al mijn klasgenoten lokale studenten zouden zijn. Nadat ik de collegezaal binnenkwam, zag ik een paar uitwisselingsstudenten met elkaar kletsen in de eerste rijen totdat professor Lo begon te praten. Ik herinner me dat het onderwerp van het college “de impact van de Driekloven-dam” was. Ik vond het onderwerp echt saai omdat het vrij feitelijk en theoretisch was voor mij. De impact van het project was vrij evident en niet moeilijk te begrijpen. Dus ik verwachtte in slaap te vallen gedurende de colleges. Mijn verwachting bleek echter verkeerd te zijn, als gevolg van de aanwezigheid van de uitwisselingsstudenten.

De les begon soepel en alle studenten waren stil. Nadat professor Ho een half uur college had gegeven, stak een uitwisselingsstudent die Natalie heette plotseling haar hand op. Aangezien professor Lo zich concentreerde op zijn les, merkte hij haar niet op, of misschien verwachtte hij geen vragen van studenten. De lokale studenten die achter de uitwisselingsstudenten zaten, zagen haar echter duidelijk. We waren een beetje verbaasd, omdat er zelden studenten vragen stellen tijdens colleges. Na een tijdje zag professor Lo Natalie en ze vroeg: “Ik zou graag willen weten wat de exacte locatie van de Driekloven-dam is. En hoe zwaar de bodem erdoor wordt belast.” Professor Lo glimlachte, knikte met zijn hoofd en beantwoordde toen Natalies vragen. Nadat ze antwoord had gekregen, richtte ze haar aandacht weer op de les.

Wij, lokale studenten, dachten dat de overgebleven anderhalf uur in stilte voorbij zou gaan. We probeerden onze aandacht te richten op het college van de professor. Aangezien hij erg monotoon sprak was het voor ons echter wel slaapverwekkend; onze oogleden begonnen te zakken. Op dat moment staken, behalve Natalie, ook andere uitwisselingsstudenten om de beurt hun hand op om vragen te stellen. Ik keek naar de klasgenoot die naast me zat en zag haar ook naar mij kijken. Andere lokale studenten keken en glimlachten ook naar elkaar, half verrast en half twijfelend.

De uitwisselingsstudenten waren zo gretig met vragen stellen dat, net als de studenten, ook professor Lo zijn ongemak toonde. Hij had zelden zoveel vragen gekregen in een les als vandaag en hij was vast en zeker bezorgd dat hij zijn programma niet af kon krijgen. Als vervolg op de vraag-en-antwoordsessie, verbaasden de uitwisselingsstudenten ons opnieuw door de les naar een climax te stuwen toen ze het niet eens konden worden met professor Lo’s standpunt. Aan het eind van de les noemde hij de impact van het project en vertelde dat de voordelen groter waren dan de nadelen vanwege de economische ontwikkeling van China. Er was niks mis met zijn standpunt. Natuurlijk, we wisten dat het moeilijk was om te zeggen welke factoren het zwaarst wogen, maar professor Lo’s visie reflecteerde zijn eigen idee en slechts een van de feiten.

Op die manier kregen we zijn visie mee en probeerden we na te denken over onze eigen zienswijzen. Ik dacht bij mezelf dat ik het niet geheel eens was met professor Lo, omdat ik de impact van de Drieklovendam op het milieu als onomkeerbaar beschouwde. Ik had echter geen behoefte om mijn standpunt uit te spreken, aangezien het onnodig was en ook gênant om voor de hele klas te spreken.

Een uitwisselingsstudente genaamde Alison had dezelfde opvatting als ik. Ze kende niemand in de klas, ook de andere uitwisselingsstudenten niet. Ze begon echter te debatteren met professor Lo over de milieuschade die de dam veroorzaakte. De sfeer voelde vreemd en intens aan, zoals ik nog niet eerder had meegemaakt.

Andere lokale studenten schrokken ook van Alisons gedrag en ze mompelden onder elkaar. De lokale studenten vulden het leslokaal al gauw met veel geroezemoes. Sommigen van hen trokken zelfs hun wenkbrauwen op en toonden een gegeneerde uitdrukking. Een gedachte kwam bij hen op: hoe is het mogelijk dat een student een professor zo uitdaagt en hem geen gezichtsbehoud biedt? Gelukkig was de tijd snel om en de les afgelopen. De uitwisselingsstudenten moesten misschien naar de volgende les en ze vertrokken snel. Op dat moment slaakte professor Lo een zucht van verlichting, net als de lokale studenten' (eigen vertaling van Jackson, 2003).

Reflectie en analyse

Het problematische in deze casus – en dat is vooral te lezen in de tweede casusbeschrijving – is de negatieve interpretatie die de studenten kunnen geven aan elkaars gedrag en die ook de professor zou kunnen geven – in dit geval – aan het gedrag van de internationale studenten. Een veelvoorkomende snelle culturalistische uitleg zou namelijk kunnen zijn dat er sprake is van een confrontatie tussen twee onderwijsculturen: de 'Chinese' en de 'westerse'. Nu is op collectief metaniveau zeker vast te stellen dat er nationaal-culturele verschillen spelen: in dit voorbeeld de verschillen tussen een algemeen 'westerse' en een algemeen 'Chinese' onderwijscultuur. De westerse studenten stellen zich in het algemeen vanuit hun onderwijsculturele achtergrond participatief, actief en kritisch op in de les. De Chinese studenten, gesocialiseerd in een Chinese onderwijscultuur, stellen zich merendeels ontvangend en passief luisterend op. Ze hebben weinig interactie met de professor die hiërarchisch op een voetstuk staat. Hij is de deskundige en wordt daarom niet tegengesproken.

Het risico van zo'n culturalistische kijk is de activering van vooroordelen en stereotypen en mede daardoor een negatieve duiding van de ander. De vreemdheidservaring vanwege elkaars gedrag leidt dan gemakkelijk tot een 'allergische' reactie (zie paragraaf 2.2.4 'Allergische reacties' in het boek). In de ogen van de westerse studenten zijn de Chinese studenten dan passief, hebben ze geen mening, durven ze zich niet uit te spreken en zijn ze onderdanig aan de docent. De westerse studenten zijn in de ogen van de Chinese studenten brutaal, provocerend, arrogant en respectloos tegenover de docent. Dit laatste wordt enigszins verwoord in de tweede casusbeschrijving in de gedachte van de lokale Chinese studenten: hoe is het mogelijk dat een student een professor zo uitdaagt en hem geen gezichtsbehoud biedt?

Zo'n culturalistische kijk die gepaard gaat met een allergische reactie, bemoeilijkt het kunnen zien van de (mogelijke) gemeenschappelijkheden. Bijvoorbeeld dat Chinese

studenten passief kunnen zijn omdat de les hen eigenlijk verveelt en dat zij evenals de uitwisselingsstudenten zo hun eigen kritische gedachten hebben over de conclusies van professor Lo, maar het onnodig vinden deze tot uiting te brengen. Dat laatste wijst erop dat ook in het Chinese onderwijssysteem het kritisch denken wordt gestimuleerd, maar dat dit misschien op een meer impliciete wijze gebeurt.

Verder kunnen westerse studenten zich ook situaties voorstellen waarin ze zich onprettig en ongemakkelijk voelen als iemand een docent op een ongepaste wijze uitdaagt (wat precies geldt als gepast of ongepast, is dan waar het verschil ligt).

Een culturalistische analyse neigt er dus toe een 'zwart-wit-plaatje', een 'of-of-plaatje', te schetsen dat nuances én mogelijkheden voor verbinding en empathie mist.

Kijk je echter op microniveau naar de concrete situatie en wat daar gebeurt, dan is het zinnig niet te spreken van een interactie van twee collectieven of twee culturen, maar van een interpersoonlijk communicatief gebeuren van unieke personen in een onderwijscontext.

De toegevoegde waarde van het TOPOI-model is dat dit model preciezer aanwijst op welke gebieden de verschillen liggen en welke mogelijkheden er zijn om deze verschillen te overbruggen.

Op het gebied Taal zijn er verschillen te constateren in communicatiestijlen. Enkele studenten zijn direct, expliciet en kritisch in hun communicatie: ze stellen vragen en gaan in discussie met de docent en met elkaar. Hun communicatiestijl is ook informeel. De communicatiestijl van anderen is hoofdzakelijk terughoudend, luisterend en ontvangend. Deze studenten zijn ook formeler en impliciet in hun communicatie (denk aan de beschreven non-verbale taal). Op het gebied Ordening hebben de studenten en de docent blijkbaar een verschillende zienswijze over wat 'goed onderwijs' is. Voor een aantal is 'goed onderwijs' kritisch nadenken, actief participeren en een eigen mening vormen. Voor andere studenten en wellicht ook voor de docent, lijkt 'goed onderwijs' in te houden aandachtig luisteren naar wat de docent zegt en zo goed mogelijk alles opnemen wat deze vertelt om later de onderwezen stof te kunnen reproduceren. Op het gebied Personen zijn er studenten die met de docent informeel en gelijkwaardig, en op hun manier beleefd en respectvol, omgaan. Zij zijn waarschijnlijk gewend aan een student-docentrelatie als die van gelijken. Andere studenten zijn meer hiërarchisch georiënteerd en zien de docent als een hogergeplaatste, deskundige persoon die je niet tegensprekt. Op het gebied Organisatie lijkt de professor een collegevorm te hanteren waarvan het doel kennisoverdracht is zonder discussie en zonder verhelderende vragen. Het merendeel van de studenten is vertrouwd met deze vorm van college geven. Een minderheid van de studenten daarentegen is gewend aan een collegevorm waarin het vanzelfsprekend is en ook verwacht wordt dat je actief deelneemt, vragen stelt en in discussie gaat met elkaar en de docent om een eigen mening te kunnen vormen. Eveneens op het gebied Organisatie lijken de bij het onderwijs betrokken professoren en de studenten (de internationale en de lokale) niet voorbereid op de verschillende visies en verwachtingen met betrekking tot het onderwijs.

Het belangrijkste gebied om bij stil te staan, is het gebied Inzet. Het gebied Inzet is de basis om de verschillen te kunnen overbruggen, want hier zit wat de studenten met elkaar gemeen hebben en wat hen met elkaar verbindt: hun motivatie voor het onderwijs en hun respect voor de docent. Alle studenten zijn gemotiveerd en respectvol. Alleen de

manier waarop de studenten hun motivatie en respect tonen, is – zoals eerder beschreven bij de gebieden Taal en Personen – verschillend.

Mogelijkheden voor interventie

Behalve het genoemde risico van een negatieve interpretatie van het gedrag van de anderen, hoeft de beschreven situatie niet problematisch te zijn en is het een mooie interculturele les, waarin docent en studenten een vreemdheidservaring opdoen en vervolgens vertrouwd kunnen raken met de verschillen die zich tussen studenten kunnen voordoen wat betreft hun communicatiestijlen, hun onderwijsvisies, hun student-docentrelatie, de hun bekende collegevormen en de uiting van hun motivatie. Voorwaarde om van deze vreemdheidservaring te leren en niet te blijven steken in negatieve oordelen en beeldvorming van de ander, is het uitgangspunt van de hypothese van het beste: het geloof en het vertrouwen dat elke student en de docent voor zichzelf goede redenen hebben waarom zij zich zo gedragen. Een tweede voorwaarde om te kunnen leren is dat de studenten (en de docent) naar aanleiding van deze situatie de gelegenheid krijgen met elkaar in gesprek te gaan over wat ieder onder goed onderwijs verstaat, hoe ze de docent-studentrelatie zien en aan welke didactische werkvormen (waaronder colleges) ze gewend zijn en de voorkeur geven.

Wat betreft het college van professor Lo had deze zijn college even kunnen onderbreken en kunnen ingaan op wat er in de les gebeurt (metacommunicatie). Hij kan zijn werkwijze aan de studenten uitleggen en aangeven wat hij van de studenten verwacht. Het is niet zijn vakgebied en opdracht, maar als professor Lo het zou willen kan hij de studenten ook vragen wat hun verwachtingen en ideeën zijn met betrekking tot het college. Dan kunnen de professor en de studenten de voornoemde interculturele leerervaring opdoen. Beter is het dat – in het kader van het internationale onderwijs – betrokken studenten en docenten van de universiteit vooraf worden voorbereid op de verschillen in onderwijssocialisatie en hoe ze daarmee willen en kunnen omgaan in de lessen. Mochten vragen stellen, discussie en kritische meningsvorming deel gaan uitmaken van het onderwijs, dan is het raadzaam werkvormen te kiezen en regels op te stellen die het voor alle studenten – met name voor diegenen die actieve participatie nog niet gewoon zijn – mogelijk maken deel te nemen.

10 ‘Ik heb al uw bevelen opgevolgd’

Een Australische universiteitsdocent geeft via e-mail feedback op een paper van een Indonesische student. Tot zijn verbazing reageert de student binnen een dag op zijn opmerkingen, waardoor de docent zich afvraagt of de student de opmerkingen wel goed heeft overdacht. Zijn verbazing wordt versterkt door de reactie van de student, die (in het Engels) schrijft: ‘Dank u voor de feedback. Ik heb al uw bevelen opgevolgd. In de bijlage treft u de verbeterde paper aan.’ De docent herkent zich totaal niet in een formele en hiërarchische omgang, en de reactie van de student geeft hem een ongemakkelijk gevoel. Hij is onzeker over hoe hij de situatie moet interpreteren, laat staan hoe erop te reageren.

Reflectie en analyse

In paragraaf 2.2 *Vreemdheid* is deze casus al besproken. Op het gebied Taal is het taalgebruik van de student ('Ik heb al uw bevelen opgevolgd') zodanig dat de docent zich op het gebied Personen ongemakkelijk voelt omdat hij zich in een hiërarchische positie geplaatst voelt die voor hem ongewoon en onprettig lijkt te zijn. De docent hecht waarschijnlijk meer aan een informele, gelijkwaardige omgang met studenten en voelt zich onzeker door de woorden van de student: moet hij deze serieus nemen of zijn de woorden grappend of spottend bedoeld? Op het gebied Taal is het nog de vraag hoe de docent zijn feedback heeft geformuleerd. Misschien dat het de formulering van de feedback was die de student aanleiding gaf tot zijn reactie. Het kan ook zijn dat de woordkeus van de student alleen maar een taalkwestie is – een ongelukkige letterlijke vertaling van de moedertaal (zie paragraaf 5.3.5 *Taaloverdracht* in het boek) – en de beheersing van de Engelse taal van de student niet optimaal is.

Op het gebied Inzet is de docent verrast door de snelle reactie van de student (had hij geen andere plannen voor die dag?) en twijfelt hij of de student het commentaar wel goed heeft doordacht.

De docent weet niet goed hoe hij moet reageren.

Mogelijke interventies

Deze casus is een voorbeeld van hoe mensen zich door een vreemdservaring onzeker en incompetent kunnen voelen, terwijl je je kunt afvragen of enige bijzondere interventie eigenlijk wel nodig is.

Na een deculturalisering en normalisering van de situatie, zou je kunnen zeggen dat het 'gewoon' een casus van een student is die zijn paper erg snel heeft gecorrigeerd en deze begeleidt met een voor de docent ongebruikelijk geformuleerde tekst. Zou hij anders gereageerd hebben wanneer het een (autochtone) Australische student was geweest?

In deze casus is het goed twee zaken te onderscheiden: de inhoudelijke kant van de paper van de student (is die in orde of niet?) en de relationele kant: hoe ziet de student de docent? Ziet hij hem als een hiërarchisch hogergeplaatste wiens commentaar opdrachten zijn die vervuld moeten worden? Of maakt de student een grap door de docent zo aan te spreken of drijft de student met zijn woorden de spot met hem? Wat betreft de inhoudelijke kant van de paper kan de docent het allereerst – uitgaande van de hypothese van het beste – fantastisch vinden dat de student zo snel reageert en de inzet van de student erkennen. In ieder geval dient de docent de kwaliteit van de verwerking van de feedback door de student niet in twijfel te trekken vanwege diens snelle reactie. De docent moet de reactie van de student inhoudelijk lezen en beoordelen. Wanneer de reactie van de student op de feedback in orde is, kan de docent de student hiermee complimenteren. Is de verwerking niet in orde dan kan de docent hier weer feedback op geven.

Wat betreft de relationele kant van het verhaal is in de casus niet te lezen of de docent de student kent. Is dit wel het geval dan weet de docent of het voor de student gewoon is om zo te reageren, want het kan zijn dat de student vanuit zijn onderwijssocialisatie een meer formele, hiërarchische omgang met docenten gewend is en daarom zo reageert. De docent zou dan de woorden van de student kunnen laten voor wat ze zijn. Vermoedt de docent dat de woorden van de student grappend of spottend bedoeld zijn,

dan kan hij dit negeren of zelf in dezelfde stijl reageren, bijvoorbeeld met ‘dank je dat je zo snel gehoorzaamt’ of ‘blij dat je mijn bevelen opgevolgd hebt’, mogelijk met de toevoeging van een smiley ;-). De docent kan ook zijn eigen feedback nog eens nalezen om te beoordelen of hijzelf aanleiding heeft gegeven tot de reactie van de student.

Is hij onzeker over de betekenis van de woorden van de student of storen deze hem, dan is het raadzaam een persoonlijk gesprek met de student te voeren en niet via e-mail – met al haar communicatieve nadelen – in discussie te gaan met de student. In het persoonlijke gesprek met de student kan de docent de twee zaken (inhoudelijk en relationeel) apart aan de orde stellen. Inhoudelijk kan hij reageren zoals hiervoor beschreven. Relationeel kan de docent volgens de regels van feedback aangeven wat de woorden en de stijl van reageren van de student bij hem oproepen en vragen hoe de student zijn woordkeuze en stijl bedoeld heeft.

11 ‘Wat denken jullie witte mensen dat jullie dat kunnen zeggen over de (aloude) gebruiken van ons Afrikanen?’

‘Als professionele astronome ben ik zeer geïnteresseerd in culturele astronomie en wetenschapseducatie. Daarom deed ik in West-Afrika een project (“Galileo in Senegal”), waarin ik met een bevriende journalist, vijftig telescopen, een notitieblokje en een camera naar afgelegen delen van Noord-Senegal reisde. Het doel was om meer te weten te komen over de ideeën en verhalen van de lokale bevolking over de nachtelijke hemel. Het benaderen van dorpsbewoners van alle leeftijden als een witte vrouw (met een telescoop, in een zeer religieus islamitisch deel van het land) kon alleen gebeuren met veel respect. Voor mijn gevoel was het een goede ervaring en een prettige en vruchtbare uitwisseling voor alle betrokkenen. Een tijdje na deze ervaring, presenteerde ik een deel van onze bevindingen aan een opgeleid publiek in een cultureel centrum in Dakar, de hoofdstad. In het algemeen waren de reacties zeer positief en inspirerend. Maar een van de mensen in het publiek stond op en zei: “Wat denken jullie witte mensen dat jullie dat kunnen zeggen over de (aloude) gebruiken van ons Afrikanen? Wat maakt dat u in de positie bent om hierover stellingen te poneren?” Voor de goede orde, het was niet mijn bedoeling om stellingen te poneren, maar het feit dat ik het publiek vertelde over de wetenschap en de cultuur en deze samenbracht, raakte een verkeerde snaar bij deze persoon. Ik denk dat ik begreep waar zijn reactie vandaan kwam, en ik probeerde te reageren op een zo elegant en respectvol mogelijke manier, maar deze confrontatie maakte me een beetje hopeloos over een mijnenveld van mogelijke misverstanden. (...) Dat ik niet paste in het lokale rolmodel van een vrouw, verergerde de situatie wellicht ook’ (eigen vertaling).

Reflectie en analyse

De astronome wordt geconfronteerd met het verwijt wie ze wel als ‘witte’ denkt te zijn om iets te vertellen over de aloude gewoonten van Afrikanen. Waarschijnlijk is in dit incident in Dakar sprake van een sterke invloed van de sociale representaties van de Europese koloniale geschiedenis en de actuele westerse bemoeienis met Afrika die de man dit doet zeggen. Want opvallend is dat de man op het TOPOI-gebied Taal in wij-zij-termen spreekt en het heeft over ‘jullie witte mensen’ en ‘ons Afrikanen’. In zijn woor-

den lijken de collectief ervaren pijn en boosheid door te klinken over de ervaringen met de ‘blanke’ superioriteit tegenover Afrikanen. Mogelijk dat deze sociale representaties de man belemmeren open te staan en te luisteren naar het verhaal van de astronome. Daardoor kan hij haar op het gebied Personen niet zien als een astronome die zonder hooghartigheid en superioriteit, zorgvuldig en respectvol vertelt over haar ervaringen in de Senegalese dorpen en haar kennis van de sterrenwereld (denk aan de astronome Katrien Kolenberg in het voorbeeld van paragraaf 10.3.1 *Een omweg nemen*). Hij lijkt haar alleen maar te kunnen zien als weer de zoveelste zich superieur wanende ‘witte’ die denkt, beter dan de Afrikanen zelf, iets te kunnen vertellen over Afrikaanse gewoonten. Gelukkig lijkt de astronome deze achtergrond van woorden van de man te begrijpen en antwoordt ze hem met gevoel en respect. Maar de astronome voelt zich een beetje hopeloos in een ‘mijneveld van mogelijke misverstanden’ en dat ook nog (op het gebied Personen) als vrouw die niet past in het lokale rolmodel van de vrouw. Dit zegt de astronome misschien onder invloed van een heersende sociale representatie met een bepaalde beeldvorming van het rolmodel van de lokale vrouw in Senegal.

Mogelijkheden voor interventie

Het kan de astronome helpen te vertrouwen op haar positieve inzet van betrokkenheid, respect en zorgvuldigheid. Ze weet van zichzelf dat ze integer handelt en ze is hierin ook bevestigd door de Senegalese dorpelingen met wie ze heeft gesproken en gewerkt. Dit zelfbewustzijn kan haar in evenwicht houden. Verder lijkt ze te beseffen dat de geschiedenis van de ‘witten’ in Afrika van invloed kan zijn op hoe mensen naar haar kijken en met haar omgaan. Dat heeft dan niet persoonlijk met haar te maken, maar is een collectief oud zeer dat zij als ‘witte’ soms op haar bord krijgt. Dit besef kan helpen opmerkingen over ‘witten’ niet persoonlijk op te vatten en zo rustig te reageren zoals ze gedaan heeft. Ten slotte moet de astronome niet twijfelen aan zichzelf omdat ze een vrouw is en haar optreden niet zou passen in het vrouwbeeld van de Senegalezen. Hier lijkt ze last te hebben van een zeker vooroordeel en is het goed hierop te reflecteren en ervan los te komen. Naast de historische context kan de astronome kijken naar de actuele context van Senegal, wat haar een bredere kijk en een andere invalshoek kan opleveren. Zo is in Senegal in 2012 in één klap het percentage zetels in het parlement bezet door vrouwen, van 22 naar 45 procent gegaan. Dit dankzij een nieuwe wet die politieke partijen verplicht evenveel mannen als vrouwen op hun kieslijsten te zetten, zodat vrouwen op een gelijkwaardige manier vertegenwoordigd zijn. Zulke informatie kan haar helpen de situatie in een andere context te plaatsen en daardoor haar rol anders te zien. Zo kan de astronome als rolmodel fungeren voor Senegalese meisjes, vrouwen en mannen. Velen van hen zullen zich in haar herkennen en haar voorbeeld willen volgen. Ten slotte zou de astronome tijdens of na de lezing vanuit een open houding nog verder het gesprek met de man kunnen aangaan en hem vragen wat hem in haar optreden zo boos maakte. Hij zou haar kunnen vertellen wat voor haar als ‘witte’ – ook al is ze nog zo open – mogelijk nog de blinde vlekken zijn met betrekking tot dit soort situaties.

12 ‘... de Joden hebben van Israël een beter land gemaakt’

‘Een aantal maanden geleden had ik een interessant gesprek met een Erasmus-student uit Israël over de politieke situatie in zijn land. Hij stelde dat de Joden van Israël een beter land hadden gemaakt (betere landbouw, geen malaria meer, et cetera). Daarna vroeg hij me naar mijn mening over het onderwerp. Ik dacht dat de Israëliërs de slechteriken waren in het hele verhaal, omdat ze bijvoorbeeld land van de Palestijnen innemen. Na zijn verhaal te hebben gehoord, realiseerde ik me dat het heel moeilijk is om een mening te hebben over de situatie tenzij je er zelf woont. Ik antwoordde hem dat het niet aan mij is om daar een mening over te hebben, omdat ik er niet woon; ik kan de situatie niet goed inschatten. Dat antwoord verbaasde hem, omdat mensen hem vaak meteen hun mening vertelden. Hij vond het heel interessant dat ik de Israëlische politiek noch goedkeurde noch afkeurde, en hem geen antwoord kon geven zonder er zelf geweest te zijn. Hij dwong me ook niet om zijn kant te kiezen, maar respecteerde mijn antwoord. De reden dat ik geen antwoord op zijn vraag gaf, was niet omdat ik hem zou kunnen beledigen met mijn aanvankelijke mening. Het kwam doordat ik me realiseerde dat het heel moeilijk is om je een degelijke opvatting te vormen over een situatie waar je eigenlijk zo weinig over weet. Je mening is immers gebaseerd op de informatie uit de media, die partijdig kunnen zijn en dat vaak ook zijn.

Enkele vragen die ik later had, waren:

- Hoe kun je je een mening vormen over onderwerpen/situaties in landen/regio's ver weg (zonder te worden bevooroordeeld door informatie uit de media)?
- Is het goed om geen mening te hebben over bepaalde zaken, om bijvoorbeeld vooringenomenheid te vermijden?
- Hoe zou de situatie zich hebben ontwikkeld als er een Palestijn in de kamer was geweest op dat moment?' (eigen vertaling)

Reflectie en analyse

Op het gebied Ordening heeft de inbrenger een bepaalde zienswijze over Israël die zij of hij niet uitsprekt om de ander niet te kwetsen (gebied Personen). Het onderwerp is gevoelig, mede vanwege de invloed van een heersende sociale representatie dat Israëliërs ‘de slechteriken in het hele verhaal’ zijn. De inbrenger beseft dat je als buitenstaander je meningen hoofdzakelijk baseert op de media, die vaak bevooroordeeld zijn (overigens ontleneren directbetrokkenen hun meningen meestal ook grotendeels aan de media). Vandaar de vragen van de inbrenger hoe je je onbevooroordeeld een mening kunt vormen, of het goed is geen mening te hebben over bepaalde zaken om vooroordelen te vermijden en hoe een gesprek over een controversieel onderwerp – in dit geval de Israëlisch-Palestijnse kwestie – zich zou ontwikkelen wanneer beide betrokken partijen aanwezig zouden zijn.

Mogelijkheden voor interventie

De casusinbreng speelt vooral op de gebieden Ordening en Personen: het gaat om verschillen in zienswijzen die in een gesprek een nadelige uitwerking kunnen hebben op de betrekking tussen de gesprekspartners. Zij kunnen zich beledigd en gekwetst

voelen. Wat betreft de vragen van de inbrenger is het nagenoeg onmogelijk geen onbevooroordeelde mening te hebben omdat iedere informatie een zekere selectie en interpretatie van de werkelijkheid is. Zoals gezegd in paragraaf 6.2 *Subjectieve zienswijzen* van het boek: dé waarheid bestaat niet en elke zienswijze, iedere mening is een mogelijkheid, niet de waarheid. Voor een positieve uitwisseling van zienswijzen, voor een goed gesprek dus, gaat het er niet zozeer om dat betrokkenen geen verschillende meningen mogen hebben – dat is juist boeiend en vruchtbaar – maar om de wijze waarop de gesprekspartners hun verschillende meningen naar voren brengen. Brengen ze hun mening heel stellig in als dé waarheid (zo is het en niet anders) en proberen ze de ander te overtuigen van het eigen gelijk, staan ze niet open voor en is er geen ruimte en aandacht voor de mening van de ander of hebben ze een negatief oordeel over wat voor de ander van belang is, dan zal dit – zeker als het gaat om gevoelige onderwerpen – funest zijn voor de onderlinge relatie. Anders gezegd: wat van belang is in zo'n gesprek met verschillende, gevoelige standpunten is een *dialogische* gespreksvoering. Een dialogisch gesprek kenmerkt zich door openheid, nieuwsgierigheid naar de zienswijze van de ander, de houding van een lerende, het opschorten van het eigen oordeel, het inbrengen van de eigen zienswijze als vraag/als een mogelijkheid en ten slotte door de inzet samen met de ander het thema te willen onderzoeken en te komen tot nieuwe inzichten en kennis.

Toegepast op de casus kan de inbrenger de zienswijze van de student uit Israël erkennen (wat niet hetzelfde is als het ermee eens zijn). Erkenning geven kan de inbrenger doen door aandachtig te luisteren, geïnteresseerd na te vragen en instemmend of waardierend te reageren op punten waar zij of hij het mee eens kan zijn, bijvoorbeeld 'betere landbouw, geen malaria meer'. Verder kan de inbrenger zonder waardeoordeel, vanuit de open houding van een lerende informeren hoe de student de positie van de Palestijnen ziet, de verstandhouding tussen Israël en de Palestijnen, et cetera. Ook kan de inbrenger haar of zijn mening en kennis inbrengen door deze niet als waarheid te verkondigen maar vragend, toetsend in de zin van: 'Ik weet niet of het klopt, maar ik las/hoorde/zag dat ...' of 'Ik weet niet wat jij ervan vindt, maar ik denk ... Wat vind jij daarvan?'

Ook als het gaat om een bepaalde opvatting of waarde, bijvoorbeeld het recht van een volk op een eigen staat, kan de inbrenger eerst vragen naar hoe de student dat ziet en vervolgens de eigen visie inbrengen. Het kan verbindend werken wanneer op een diepere laag van waarden en emoties (gebied Inzet) doorgevraagd wordt op bepaalde punten. Het gaat dan om vragen als: 'Wat is in deze kwestie voor jou van groot belang, van waarde, van grote betekenis?', 'Wat maakt dat je zo heftig op deze kwestie reageert?' of 'Waar ben je bang voor?' Op het niveau van de diepere laag van waarden en emoties zijn vaak veel herkenning en gemeenschappelijkheid tussen gesprekspartners die van mening verschillen. Dit gemeenschappelijke kan voor wederzijds begrip zorgen en het vertrekpunt zijn voor meer kennis en inzicht, en daarmee voor wijzigingen in standpunten en zienswijzen.

Hoe een Palestijn zou reageren in zo'n gesprek zoals in de casus, is nooit vooraf te zeggen. Palestijnen hebben geen standaardreacties maar zijn unieke personen die ieder op een eigen manier zullen reageren.

Hoe de positie van de inbrenger in zo'n situatie zou zijn, is ook lastig te zeggen. Het kan zijn dat de Israëliëse student en de Palestijnse student (even aangenomen dat deze ook student is) met elkaar in gesprek raken over de politieke situatie in Israël en de inbrenger alleen als een soort toehoorder aanwezig is. Ook kan het zijn dat de inbrenger gevraagd wordt om haar of zijn mening te geven, wellicht met de bedoeling partij te kiezen voor de een of de ander. In zo'n geval kan het wijs zijn te beginnen te zeggen dat het als buitenstaander moeilijk is een juist oordeel te vormen over de situatie. De inbrenger kan dan wel de eigen opvattingen (zoals hiervoor gezegd) vragend, toetsend inbrengen. Een andere mogelijkheid is dat de inbrenger als neutrale, derde partij een bemiddelende rol speelt in het gesprek. Als het gesprek conflictueus dreigt te worden kan de inbrenger bijvoorbeeld trachten om de gemoederen wat te bedaren en de dialoog verder te leiden.

13 Botsende waarden

De volgende vier casussen bespreken we gelijktijdig omdat er vergelijkbare kwesties aan de orde zijn: de botsing van waarden, de vraag of je daarover met de ander in gesprek kunt gaan en zo ja, hoe?

13.1 'Mensenrechten zijn geen probleem in Rusland!'

Aanwezig:	A en B, senior onderzoekers van een instituut in Moskou.
Setting:	Ik interviewde ze aan de universiteit.
Relevante informatie:	Ik was geïnformeerd dat dit instituut niet onafhankelijk werkt, maar eerder pro-Kremlin georiënteerd is (zij echoën dus de Kremlinpolitiek). Ik hield een interview en we spraken over mensenrechten en specifiek homorechten. Orthodoxie is erg belangrijk in Rusland en homorelaties worden scherp veroordeeld.
Ik:	Hoe is de situatie in Rusland voor biseksuelen?
A & B:	Er zijn voor hen geen problemen. In het Sovjettijdperk werden ze vervolgd, maar nu worden ze niet langer vervolgd. In het westen is er veel kritiek op de mensen- en homorechten in Rusland, maar deze kritiek is vanuit het buitenland geïmporteerd. Mensenrechten zijn geen probleem in Rusland!
	<i>Ik wist dat mensenrechten niet altijd gerespecteerd worden in Rusland, maar ik was bang hun uitspraak tegen te spreken.</i>
Ik:	Maar voorafgaand aan de Olympische Spelen was er veel kritiek op de situatie van homo's in Rusland.
A & B:	Ja, maar nogmaals, die is geïmporteerd vanuit het buitenland. De orthodoxe kerk beschermt de Russen tegen deze homoseksuele mensen en ze waarderen dat echt. Dit is erg belangrijk (...). Zou

jij twee mannen in bruidskleding willen zien, die elkaar op straat zoenen? Zou jij dat willen?

Ik kon niet echt reageren omdat ik begreep dat traditionele waarden (belichaamd door de orthodoxe kerk) een belangrijke rol spelen in Rusland en ik hen niet wilde beledigen.

A & B:

Er is geen probleem voor homo's in Rusland, dat is geïmporteerd vanuit het buitenland. Ook de massamedia zijn vrij in Rusland, zelfs meer dan in Europa.

Ik knikte alleen maar en reageerde niet, maar dit is duidelijk niet waar. Ik was ontevreden omdat dit een erg eenzijdige zienswijze is, maar ik dacht dat het vruchteloos zou zijn om met hen in discussie te gaan. Wij zullen met ze moeten samenwerken en zij zullen de gastheren zijn van mijn collega. Ik wilde geen problemen veroorzaken, maar ik voelde me slecht dat ik toegelaten heb dat zij deze homofobe uitspraken konden doen (eigen vertaling).

13.2 'Vrije toegang voor vrouwen in Iraanse stadions?'

'Wij, Belgische en buitenlandse (Ethiopië, Iran) collega's, praten en kletsen wat tijdens de lunch over niet-werkgerelateerde onderwerpen zoals hobby's, huizen, honden en katten en ook over de gebeurtenissen in de wereld zoals de verkiezingen in de VS, stakingen, terreuraanslagen, de situatie van vluchtelingen, et cetera. Gewoonlijk hebben we een gesprek waarin over alle meningen gediscussieerd kan worden aangezien iedereen respectvol met elkaar praat. Dus het is niet zo dat mensen te radicaal of niet open van geest zijn.

Op een gegeven moment, spraken we geloof ik over de Iraanse cultuur en stelden we vragen aan onze Iraanse collega. Op een gegeven moment vertelde ik dat ik op Facebook een Iraanse vrouw volg (Darya Safai) die in België woont en streeft naar vrije toegang voor vrouwen in Iraanse stadions. Het is verboden voor Iraanse vrouwen om (mannen) voetbal- en -volleybalwedstrijden bij te wonen. Ik zei dat ik dat niet begreep. Onze Iraanse collega legde uit dat "de Iraanse politiek deze regel/wet had omdat sportwedstrijden echt gevaarlijk zijn vanwege hooliganisme" en op deze manier "worden vrouwen beschermd". Ik had het idee dat het een beetje stil werd aan tafel en besloot niet op het onderwerp verder in te gaan. Ik zei alleen: "Aha, ik begrijp het" en glimlachte om aan te geven dat ik het antwoord begreep. Maar eigenlijk begreep ik het niet.

Ik ging niet door op het onderwerp vanwege de – naar mijn mening – slappe uitleg die was gegeven en omdat ik niet wilde dat mijn collega zich gekwetst zou voelen of misschien zelfs "aangevallen" omdat ik een andere mening heb over – wat ik zie als basis van de stadionkwestie – gelijkheid voor mannen en vrouwen. Als ik het gesprek had voortgezet zou ik gevraagd hebben of ze echt geloofde dat alle sportwedstrijden gevaarlijk zijn,

zelfs volleybalwedstrijden. Deze hebben toch geen geschiedenis van hooliganisme? Of wel? Bovendien mogen jongetjes wel gaan, waarom hen ook niet beschermen?

Maar, zoals ik zei, ik ging niet door op het onderwerp – om de “vrede en rust” aan tafel te bewaren. Ik wist niet hoe ik met deze vreemde situatie moest omgaan, maar ik voel me ontevreden over hoe het gesprek eindigde (in feite, naar mijn mening, eindigde het niet). Het lijkt erop dat we de gesprekken op een niveau houden van “veilige onderwerpen” (eigen vertaling).

13.3 ‘Vrouwen moeten vrijheid hebben en goed behandeld worden, maar de man moet de baas zijn’

‘Mijn klasgenoten, twee vrouwen die zich onlangs bij ons voegden en ik brachten twee dagen door in een soort kasteel als begin van de module *“Making cultural diversity work”* (“Zorg dat culturele diversiteit werkt”).

De tweede dag gingen mijn twee vrouwelijke klasgenoten en ik wat later ontbijten, dus toen we de eetzaal binnenkwamen zaten onze vrienden al aan een tafel te eten. Ik pakte een croissant, wat jam en een glas koude melk. Ik ging aan de tafel zitten waar de anderen praatten en ontbeten. Ik concentreerde me op mijn croissant toen ik John hoorde zeggen: “Het is goed, het is goed, maar de man moet de baas zijn.” Ik keek naar hem en raakte in gesprek. Ze spraken over relaties tussen vrouwen en mannen. Mijn twee Afrikaanse studiegenoten verdedigden de idee dat vrouwen vrijheid moeten hebben en goed behandeld moeten worden, maar dat de man de baas moet zijn. Ik en de andere twee studiegenoten uit Europa vertelden enkele tegenvoorbeelden en hypothetische situaties om ons standpunt duidelijk te maken.

Iedere keer dat zo iets gebeurt, begin ik vanbinnen zachtjes te koken (eigen vertaling van *“it wakes my inner soft anger”*). Vorige zomer, toen ik rondreisde met mensen uit verschillende landen, had ik in een bar een gesprek met een Russische jongen op wie ik erg kwaad werd. Hij verdedigde het standpunt dat vrouwen beschermd moeten worden en op elk afspraakje cadeaus moeten krijgen. Tegelijkertijd zei hij dat hij nooit de afwas zou doen. Ik zei dat ik niemand nodig heb om voor me te zorgen. Dit was feitelijk een echt krachtige interculturele ontmoeting. Toen ik de bar uit liep, was ik echt kwaad. Een vriend uit Spanje die ook bij het gesprek was, maar noch mijn standpunt noch dat van de ander ondersteunde probeerde me te kalmeren. Hij wilde me laten inzien dat ze in Rusland op sommige punten een wezenlijk andere manier van denken hebben, en ik moest dat respecteren.

Na die eerdere ervaring kon ik met deze ervaring beter omgaan, hoewel ik het bij zulke onderwerpen nog steeds moeilijk vind om te zeggen: “Oké, blijkbaar hebben we verschillende opvattingen, dat geeft niet” (eigen vertaling).

13.4 Kunnen een atheïst en een diepreligieuze persoon met elkaar in gesprek gaan?

‘Een van mijn collega’s (...) is een diepreligieuze persoon uit Kameroen. Als een atheïst, is het moeilijk om met hem over religieuze onderwerpen te praten zonder hem te beledigen of te kwetsen’ (eigen vertaling).

Reflectie en analyse

In alle vier de casussen is op het gebied Ordening sprake van verschillende zienswijzen op waarden (gebied Inzet) als: de gelijke behandeling van homo's en vrouwen, de waarde van religie. In drie gevallen (homorechten, vrouwen in sportstadions en religie) vinden de inbrengers het moeilijk hun mening te uiten, bang om op het gebied Personen de ander te beledigen of ruzie te krijgen. Eveneens op het gebied Personen worden de discussies in alle vier de casussen door de inbrengers geculturaliseerd: ze brengen de kwesties in als een interculturele situatie waarin nationaal-culturele verschillen (Russisch, Afrikaans, Kameroens) de communicatie zouden bemoeilijken. Dit terwijl dit soort discussies met dezelfde kwesties evengoed in de eigen groep, in het eigen land plaatsvinden.

In casus 13.4 bijvoorbeeld lijkt het feit dat de diepgelovige persoon afkomstig is uit Kameroen het extra moeilijk te maken met hem in gesprek te gaan. In casus 13.1 treedt een zeker wij-zij-conflict op door de voorinformatie van de inbrenger ('zij echoën de politiek van het Kremlin') en haar algemene vraagstelling ('Hoe is de situatie in Rusland voor biseksuelen?'). In deze casus lijken de geïnterviewden vooral te reageren vanuit hun nationaliteit als Russen en verdedigen ze Rusland tegenover het Westen van de westerse interviewer. Dit gebeurt waarschijnlijk mede onder invloed van een heersende sociale representatie dat volgens het Westen het met de mensenrechten in Rusland niet goed gesteld is. De gesprekspartners zien elkaar niet als individuele personen maar als vertegenwoordigers van Rusland en van het Westen.

Culturalisering activeert ook sociale representaties van vooroordelen die op het gebied Personen de interpersoonlijke gesprekken negatief kunnen beïnvloeden. Dit is vooral merkbaar in casus 13.3 waarin de inbrenger het cultuurrelativistische advies krijgt zich niet druk te maken en zich erbij neer te leggen dat mensen een andere mening hebben, omdat ze 'in Rusland op sommige punten een wezenlijk andere manier van denken hebben, en ik moest dat respecteren'. Alsof de opvattingen van die ene Russische jongen kenmerkend zijn voor alle Russen. En alsof tegenover deze opvattingen alleen passieve tolerantie en respect opgebracht moeten worden en een kritische interactie met Russen ongepast en zinloos zou zijn.

Eveneens op het gebied Personen is het in casus 13.3 begrijpelijk dat de inbrengster zich als vrouw persoonlijk geraakt en gekwetst voelt door de opmerkingen van de jongen in de bar over vrouwen en dat ze daar boos over is.

Op het gebied Inzet is het niet helemaal duidelijk wat de casusinbrengers willen bereiken met hun gesprekken. Zijn ze nieuwsgierig naar de meningen van de anderen, willen

ze anderen van gedachten doen veranderen of willen ze anderen ervan overtuigen dat ze het fout hebben?

In casus 13.1 is het, op het gebied Organisatie, ook onduidelijk in welke context en met welk doel het interview gehouden wordt. Is het interview bijvoorbeeld bedoeld om op grond van bepaalde criteria (gelijkwaardigheid van mensen ongeacht seksuele voorkeur) te toetsen of de organisatie van de inbrenger kan samenwerken met het instituut in Moskou?

Mogelijkheden voor interventie

Deculturaliseren van de casussen levert al veel op omdat dan de discussie met andersdenkenden gezien kan worden als een gangbaar gesprek tussen mensen met een verschillende opvatting – discussies die je met iedereen waar ook vandaan kunt hebben. Deculturaliseren helpt ook om culturalistische vooringenomenheid ('Russen, Afrikanen, Kameroeners zijn zo'), vooroordelen en generalisaties te vermijden.

Gesprekken waarin sprake is van tegengestelde waarden, zijn niet gemakkelijk en kunnen mensen persoonlijk raken. Mensen kunnen geëmotioneerd reageren, vooral als de kwestie hen persoonlijk aangaat, als vrouw, als homo, als 'witte' of als 'zwarte'.

Vraag is allereerst wat mensen in zo'n gesprek willen bereiken: willen ze de ander overtuigen van het eigen gelijk, willen ze de ander op andere gedachten brengen of zijn ze oprecht geïnteresseerd in de persoon en diens tegengestelde opvattingen en kunnen ze de eigen opvattingen voorlopig terzijde schuiven? In het eerste geval van het eigen gelijk willen halen, kan het gesprek al snel ontaarden in een waarheidsgevecht van de ene waarheid tegenover de andere. Zo'n discussie of beter gezegd debat, kan spannend en interessant zijn maar ook polariserend, kwetsend en vruchteloos uitpakken omdat betrokkenen bij het eigen gelijk blijven of zich daarin nog meer gesterkt voelen.

In de voornoemde vier casussen lijken de inbrengers de intentie te hebben geïnteresseerd te zijn in de opvattingen van de ander en in casus 13.2 (over de toegang van vrouwen tot sportstadions) en 13.3 (over de vrouw-manverhouding) daarnaast de ander op andere gedachten te willen brengen.

Allereerst is het goed en van belang het gesprek aan te gaan met andersdenkenden. Denk daarbij niet culturalistisch en relativistisch: 'dat is een andere cultuur, daar moet ik me bij neerleggen en er respect voor opbrengen'. Ga het gesprek ook niet uit de weg omdat je bij voorbaat bang bent de ander te kwetsen. Respect betekent juist oprechte, actieve interesse in de opvattingen van de ander en vanuit deze intentie hoef je niet bang te zijn de ander te kwetsen.

In casus 13.1 kan de casusinbrenger gerust een antwoord geven op de vraag van de twee medewerkers: 'Zou jij twee mannen in bruidskleding willen zien, die elkaar op straat zoenen? Zou jij dat willen?' en ook vragen of zij daar problemen mee hebben, en zo ja, waarom?

Belangrijkste handreiking om zo'n gesprek te voeren is een dialogische gespreksvoering zoals in de bespreking van casus 12. Op de volgende uitspraken bijvoorbeeld, kan als volgt dialogisch gereageerd worden:

Casus 13.1 (*'Mensenrechten zijn geen probleem in Rusland!'*): Wilt u dat nader uitleggen? Wat verstaat u onder mensenrechten? Voor wie gelden deze rechten; ook voor homo's? *'Er is geen probleem voor homo's in Rusland'*: Wilt u dat nader uitleggen? Wat betekent dat in relatie tot wat u zei over dat 'de orthodoxe kerk de Russen beschermt tegen deze homoseksuele mensen?

Casus 13.2 (*'Onze Iraanse collega legde uit dat "de Iraanse politiek deze regel/wet had omdat sportwedstrijden echt gevaarlijk zijn vanwege hooliganisme" en op deze manier "worden vrouwen beschermd"'*): Is het vrouwen dan wel toegestaan naar sportwedstrijden te gaan waar geen sprake is van hooliganisme, bijvoorbeeld volleybal?

Casus 13.3 (*'Vrouwen moeten vrijheid hebben en goed behandeld worden, maar de man moet de baas zijn'*): Wat bedoel je met dat de vrouwen de vrijheid moeten hebben, maar dat de man de baas moet zijn? Kun je voorbeelden noemen? Is dat niet tegenstrijdig: vrouwen moeten vrij zijn, maar de man is de baas?

Casus 13.4 (*'Een van mijn collega's (...) is een diepreligieuze persoon uit Kameroen. Als een atheïst, is het moeilijk om met hem over religieuze onderwerpen te praten zonder hem te beledigen of te kwetsen'*): Als je werkelijk geïnteresseerd bent in wat religie voor de andere persoon betekent (en hem niet wilt overtuigen van de zinloosheid van haar of zijn religie) dan kun je heel goed dialogisch met haar of hem in gesprek gaan en vragen welke betekenis verschillende religieuze onderwerpen voor de persoon hebben. Oprechte interesse en betrokkenheid werken juist erkennend en motiverend en de ander zal er dan graag over vertellen. Wanneer het past in het gesprek kun je ook je eigen opvattingen inbrengen zonder deze als beter of hogerstaand voor te stellen.

Vooraf met betrekking tot casus 13.2 willen we nog toevoegen dat het belangrijk is sarcasme of cynisme te vermijden: dus niet te denken, laat staan te zeggen: 'wat een slappe uitleg' of spottend te vragen 'of ze echt geloofde dat alle sportwedstrijden gevaarlijk zijn, zelfs volleybalwedstrijden. Deze hebben toch geen geschiedenis van hooliganisme? Of wel? Bovendien mogen jongetjes wel gaan, waarom hen ook niet beschermen?' De ander zal dichtklappen of in de verdediging schieten.

Een andere mogelijke interventie is metacommunicatie: het praten over of het bespreekbaar maken van de communicatie tussen jou en de ander. In casus 13.2 kan de inbrenger wanneer deze een voldoende goede vertrouwensrelatie heeft met de collega bijvoorbeeld zeggen: 'We praten altijd respectvol en open met elkaar over van alles en nog wat. Nu heb ik echter het idee dat wat je als uitleg geeft, niet de werkelijke reden is waarom vrouwen sportstadions niet mogen bezoeken.'

Belangrijk in deze casus is ook het antwoord van de collega op te vatten als een mogelijk signaal dat ze er niet over wil praten. Het kan zijn dat dit thema (vrouwenrechten in Iran) voor de betrokkene (nog) een te gevoelig, kwetsbaar thema is, wellicht mede onder invloed van de gevoelde sociale druk van de in het Westen heersende negatieve beelden en opvattingen (sociale representaties) over de rechten van vrouwen in Iran. Je kunt dit thema dan laten rusten zonder verder negatief te oordelen over de persoon.

Is de relatie voldoende stevig en veilig, dan kan het zijn dat de betrokken collega meer open en eerlijk vertelt hoe zij over het thema denkt.

Als de ander alleen maar haar of zijn mening uit en niet luistert en niet ingaat op wat jij te vertellen hebt, kun je eveneens op een metaniveau communiceren door dit te benoemen en te vragen of de ander alleen maar wil spuien of een gesprek wil voeren en dan ook wil luisteren naar jouw opvattingen.

Verder kan het helpen te vertellen wat je voelt en bijvoorbeeld de ander te zeggen dat haar of zijn opmerkingen over vrouwen jou als vrouw persoonlijk raken ('Je hebt het dus ook over mij!'). Je maakt het gesprek dan persoonlijker, wat ertoe kan bijdragen dat iemand zich bewuster wordt van wat haar of zijn opvattingen inhouden en wat hiervan de consequenties zijn voor een ander.

Is in casus 13.1 het interview met de medewerkers van het instituut in Moskou bedoeld om na te gaan of samenwerking mogelijk is, mede op grond van gedeelde waarden als de gelijke behandeling van homo's, dan kan de inbrenger dat concreet inbrengen. De inbrenger kan benoemen dat voor haar of zijn organisatie het onderschrijven van bijvoorbeeld de waarde van gelijke homorechten een belangrijk criterium is voor samenwerking en vragen hoe de potentiële samenwerkingspartner daartegenover staat. Eventueel kan nog nader geconcretiseerd worden wat deze waarde in de praktijk van de samenwerking betekent.

Ten slotte, vooral in verband met de casussen 13.1 en 13.3, een voorbeeld van hoe een gesprek over botsende waarden kan verlopen. Het betreft de aflevering 'Beschermengelen van de kerk in Rusland' in de serie *De Westerlingen* van de VPRO.

In deze serie gaat het om de vraag: 'Kun jij mensen begrijpen die een totaal andere moraliteit kennen dan jij?' In de aflevering 'Beschermengelen van de kerk in Rusland' praat de Nederlands-Iraanse Maral Noshad Sharifi met de 23-jarige Igor Ilyin in Moskou. (De gesprekken tussen Maral en Igor verlopen in het Engels en zijn Nederlands ondertiteld. De commentaarstem is in het Nederlands.) Igor is student geschiedenis en lid van Sorok Sorokov. Sorok Sorokov is opgericht na het optreden van de punkband Pussy Riot in 2012 in een kathedraal in Moskou. De groep ziet zich als de ordedienst van de Russisch-orthodoxe kerk. De aanhangers van deze orthodox-christelijke ordedienst hebben conservatieve opvattingen over sekse, seksualiteit, voortplanting en de rol van de man en vrouw.

Hierna volgen enkele fragmenten uit een verslag dat Maral Noshad Sharifi schreef over haar ervaringen:

'Ik ben al weken benieuwd naar Igor. Tijdens mijn eerste ochtend in Moskou ga ik hem ontmoeten. Kort geleden biechtte hij op tegen de VPRO-redactie dat hij ons niet vertrouwde. Hij dacht dat we spionnen zijn, uit het Westen, die de Russische Orthodoxe Kerk in de gaten wilden houden. Ik vond het een fantastische gedachte van hem. Ik bedoel; spionnen? *Really?* Wanneer zou ik ooit nog in mijn leven met zo iemand in contact komen?

Ik had van tevoren gezegd dat ik niets over hem wilde weten zodat onze ontmoeting op camera ook echt onze eerste ontmoeting zou zijn. Uiteindelijk bleek de mentale afstand nog veel groter te zijn dan ik me had kunnen voorstellen.

Vlak voor vertrek loopt Daria, onze Russische fixer, de hotelkamer binnen met de volgende mededeling: Igor wil alles afblazen, hij dacht dat Maral een jongen was. Hij wil niet met een vrouw praten over serieuze onderwerpen.

Wacht heel even.

Hij wil dus niet met me praten ... OMDAT IK EEN VROUW BEN.

Waar *the fuck* ben ik beland, dacht ik.

(...)

Een stemmetje in mijn hoofd: "Dit is dus precies de reden dat je hier bent, probeer nou even open te staan voor andersdenkenden."

Mijn geweten: "Dit gaat te ver. Waarom zou je op pad gaan met een domme seksist? Alsof jij zo iemand nog *iets* kan bijbrengen."

Stemmetje: "*Get out of your bubble woman, you are not better than anyone else!*"

(...)

Soms wil ik Igor echt slaan, als hij zegt dat hij liever niet wil dat vrouwen roken en drinken. Als hij zegt dat homoseksuelen een gevaar vormen voor de samenleving, omdat ze geen kinderen kunnen maken. Maar hij is vooral geobsedeerd door transgenders. Hij blijft er maar op terugkomen, "Jullie westerlingen veranderen iedere dag van geslacht en alles moet maar kunnen", is zijn verwijt.

(...)

Deze jongen die gratis mag studeren omdat hij zo slim is, denkt echt dat wanneer homoseksuelen zichzelf mogen zijn, ze anderen ook homoseksueel maken. Ik probeer hem te vertellen dat de groep lhbt'ers [lesbisch, homo, biseksueel, transgender] door de hele geschiedenis waarschijnlijk ongeveer even groot is geweest en dat mensen er nu gelukkig makkelijker voor uit kunnen komen.

(...)

Ik liet Igor vaak praten. Ik was er om hem beter te leren kennen, niet om mijn eigen gelijk te halen. Makkelijk was het niet. Soms wilde ik hem echt even een uur niet zien, maar die woede ging dan langzaam weer weg. Uiteindelijk werd ik gek op Igor, ik vond het verschrikkelijk moeilijk om afscheid van hem te nemen. We wisten dat we elkaar niet beter begrepen na die week maar we zijn wel vrienden geworden, en hebben nog steeds veel contact. Ik hoop dat hij snel bij mij langskomt in Amsterdam en al mijn vrienden, onder wie de homoseksuelen en transgenders, ontmoet. Misschien dat hij dan na een tijdje zijn beeld van mensen bijstelt' (*De Westerlingen*, aflevering 2, VPRO, 2017).

Ten slotte willen we benadrukken dat opvattingen die tegen universele ethische principes ingaan (zie hoofdstuk 3 van het boek) duidelijk kunnen worden afgewezen en veroordeeld. Zeker in gevallen waar er geen ruimte of mogelijkheid is voor een gesprek of dialoog, moeten uitspraken die de menselijke waardigheid beschadigen worden tegengegaan; niet vanuit een gevoel van (morele) superioriteit, maar op basis van de waardigheid van ieder mens, zoals is beschreven in bijvoorbeeld de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens.

14 **‘This is Africa, deal with it’ (‘Dit is Afrika, wen er maar aan’)**

(Met veel dank aan Lieke den Dekker)

‘Als studente aan de academie voor beeldende vormgeving vertrok ik samen met een medestudente op 7 december 2008, vrij jong en behoorlijk onbezonnen, naar Berending in Gambia om daar vier maanden stage te gaan lopen op de lokale basisschool. Ik had vooraf niet beseft dat het een wervelstorm zou worden met veel bijzondere momenten, maar ook zeker met veel moeilijke momenten. De cultuur is zo anders, en dan pas merk je hoe diep je eigen cultuur zich in je genesteld heeft. Ik heb veel dingen meegemaakt die tegen mijn eigen cultuur en dus tegen mijn gevoel in gingen.

Een van die dingen is de manier waarop de kinderen op school gestraft werden. Zo werd ik er onbedoeld getuige van dat de onderdirecteur van de basisschool een meisje strafte dat te laat op school kwam. Nu is het zo dat meisjes, behalve dat ze naar school gaan, ook veel taken in het huishouden op zich nemen. Het is voor de jongere meisjes een doodgewone zaak dat ze hun moeder helpen met water halen voordat ze naar school gaan. De meisjes moeten hiervoor echt heel erg vroeg hun bed uit en het is erg zwaar werk. Die dag stond er een lange rij bij de waterpomp, waardoor dit meisje wat te laat op school was. Op het schoolplein, onder het oog van de andere leerlingen, werd ze daarom met een bamboestok op haar rug en billen geslagen. Het zwiepen van de stok ging door merg en been. Tenminste, door mijn merg en been. Het meisje kon niet meer op haar benen staan van de pijn, en zakte door haar knieën. Toen zag ik dat er een paar meter verder net zo’n hoopje ellende in het zand lag.

Samen met mijn medestagiaire zijn we het gesprek aangegaan over onze bevindingen. We hebben uitgelegd dat de lijfstraffen in Nederland verboden zijn, en dat het tegen onze principes in ging. Hoewel ze zeiden ons te begrijpen en het met ons eens te zijn, hadden we allebei niet het gevoel dat er echt naar ons geluisterd werd. Er blijkt zelfs een wet tegen lijfstraffen te bestaan, maar hier is helemaal geen controle op. Het gesprek werd afgesloten met de opmerking: “*This is Africa, deal with it.*” En hoewel de wereldverbeteraar in me na de eerste confrontatie had besloten de situatie te gaan veranderen, zakte de moed me na dit gesprek in de schoenen. Ze willen niet dat het verandert. De overtuiging van de kracht van hun methode is net zo groot als onze overtuiging van het feit dat lijfstraffen geen zin hebben.

Wat ik lastig vond van mijn positie tegenover lijfstraffen op school, is de persoonlijke band die ik had opgebouwd met de “*bad guy*” die de kinderen vaak pijn deed. Hij was vier maanden mijn buurman, en heeft er vier maanden lang iedere ochtend voor gezorgd dat ik met een glimlach opstond. Zwaaiend bij mijn raam en meestal zingend. Dezelfde man die bij temperaturen onder de 25 graden altijd een muts ophad, en dan verging van de kou. Die dacht dat de computer vol magie zat, en er daarna met geen mogelijkheid bij weg te krijgen was. Hij raakte me. Het is een man met het hart op de goede plek, die zijn leven lang geleerd heeft dat lijfstraffen effectief zijn. Dit is een lastige balans tussen mijn gevoel, dat zegt dat lijfstraffen onder geen enkele omstandigheid te tolereren zijn, en mijn verstand, dat zegt dat hij niet beter weet, omdat het een onderdeel is van zijn cultuur. Ik heb me neer kunnen leggen bij de gedachte dat het bij hem niet meer uit zijn systeem zal

gaan, maar dat hij door het horen van mijn mening er wat vaker over nadenkt voordat hij handelt. In ieder geval heeft de onderdirecteur de kinderen niet meer geslagen als wij in de buurt waren. Bovendien hoop ik dat ik de leerlingen heb kunnen laten zien dat het ook anders kan, en dat het hen in de toekomst zal inspireren.’

Reflectie en analyse

Op het gebied Inzet is het allereerst zeer moedig en bewonderenswaardig dat Lieke en haar medestudente iets ondernemen tegen het slaan van de kinderen. Ze hadden ook niets kunnen ondernemen vanuit een cultureel- en daarmee moreelrelativistisch standpunt (zie hoofdstuk 3) dat slaan blijkbaar bij de cultuur van Gambia hoort en dat zij daar vanuit hun Nederlandse cultuur niet over kunnen en mogen oordelen. Zo’n relativistisch standpunt neemt de onderdirecteur in met zijn uitspraak ‘*This is Africa, deal with it*’. Wellicht dat zijn uitspraak een reactie is op het argument van Lieke dat lijfstraffen in Nederland verboden zijn (gebied Ordening). Op het gebied Organisatie nemen Lieke en haar medestudente het initiatief tot een gesprek met de onderdirecteur zonder angst voor hun hiërarchisch ondergeschikte positie als stagiaire. Gelukkig heeft Lieke op het gebied Personen een goede relatie met de onderdirecteur. Op het gebied Inzet is het nog van belang te bedenken dat de onderdirecteur wat betreft het slaan op zich een positieve inzet zal hebben (de orde handhaven, leren op tijd te komen), maar dat de omzetting van zijn bedoelingen, zijn gedrag, funest is voor de meisjes (onderscheid tussen bedoelingen en effecten).

Mogelijkheden voor interventie

Vooropgesteld: de studentes hebben de kwestie op hun manier fantastisch aangepakt en resultaat geboekt. De meisjes worden niet meer geslagen in aanwezigheid van Lieke en zeer waarschijnlijk heeft het de onderdirecteur aan het denken gezet.

Veel studenten komen dergelijke botsende waarden tegen in hun stage in het buitenland. Wat kun je dan doen? Enkele tips aan de hand van de voorgaande praktijksituatie. Het is goed het gesprek – in dit geval met de onderdirecteur – aan te gaan vanuit een *niet-veroordelende* houding en geen argumenten te gebruiken als ‘We leven in de 21e eeuw, u kunt kinderen toch niet meer slaan’ of ‘In Nederland zijn lijfstraffen verboden’. Dit kan ongewild superieur en ethocentrisch overkomen.

Vanuit de hypothese van het beste, kun je er oprecht van uitgaan dat de onderdirecteur voor zichzelf goede redenen heeft waarom hij de kinderen straft zoals hij doet en dat hij dezelfde menselijke waarden deelt als jij. Vanuit deze open, positieve houding kun je het gesprek aangaan. Eventueel begin je met te zeggen dat je het moeilijk vindt erover te praten, maar dat het je erg heeft geraakt toen je zag hoe meisjes die te laat komen geslagen werden.

Vervolgens kun je de onderdirecteur vragen waarom hij de kinderen zo slaat, wat hij daarmee wil bereiken. Afhankelijk van zijn antwoord kun je dialogisch en oprecht erkennend vragen of hij weet waarom de meisjes te laat komen; wat de meisjes eraan kunnen doen om niet te laat te komen, of hij gezien heeft dat sommige meisjes erg veel pijn hebben en soms niet meer kunnen opstaan en lopen, of dat werkelijk iets is wat hij ook wil (dit kan hem mogelijk bewust maken van het onderscheid tussen bedoelingen

en de effecten van zijn gedrag) en of er andere manieren zijn om ervoor te zorgen dat de meisjes op tijd komen.

Belangrijk is niet te verwachten dat de onderdirecteur direct in het gesprek toegeeft verkeerd te handelen of belooft zijn gedrag te veranderen. Dit heeft tijd nodig; het is voor mensen vaak moeilijk meteen en expliciet toe te geven dat ze fout gehandeld hebben en te beloven zich te verbeteren.

Literatuur

Adler, N. & Gundersen, A. (2008). *International Dimensions of Organizational Behavior*. Mason: Thomson.

Carpentier, M.-N., Demorgon, J., Lenhard, H. & Müller, B. (2014). *Les situations interculturelles critiques et leurs interprétations*. Paris/Berlin: Office franco-allemand pour la Jeunesse & Deutsch-Französisches Jugendwerk.

De Westerlingen (2017, aflevering 2). VPRO. Geraadpleegd op vpro.nl/programmas/de-westerlingen/kijk/afleveringen/2017/aflevering-2.html

Jackson, J. (2003). Critical incidents across cultures. Geraadpleegd op llas.ac.uk/resources/paper/1426