

Hoe gewoon is 'anders dan anders'. Over de binnenkant van de mediator en de buitenkant van de ander

Door Evelien van Asperen en Henny Krijger

Mensen nemen waar, interpreteren en reageren. Zelfs de mediator ontkomt er niet aan. In alle gevallen en juist ook bij mensen van verschillende achtergronden, komt het voor. Dit artikel gaat over de methode die ontwikkeld is om inzicht te krijgen in onze innerlijke dialoog. Over het aanleren van een andere grondhouding die ons in staat zal stellen onder alle omstandigheden te blijven wie wij zijn en ons vak uit te oefenen zonder dat wij eerst van allerlei achtergronden op de hoogte hoeven te zijn. En het gaat dan niet alleen over interculturele diversiteit, maar over diversiteit in algemene zin.

Een tipje van de sluier

Kennis over andere culturen verbreedt de kijk op de wereld, maar verbetert niet automatisch de communicatie. Sterker nog, het kan onze communicatie met andere individuen in de weg staan. Want kennis is statisch, en houdt geen rekening met wederzijdse beïnvloeding. Zoals de Nederlander die naar India gaat en heeft geleerd dat nee schudden daar ja betekent. Bij aankomst vraagt hij een taxi-chauffeur hem naar zijn hotel te brengen. De chauffeur knikt 'ja'. Teleurgesteld loopt de Nederlander naar een andere taxi. Dit tot grote verbazing van de chauffeur. De chauffeur stap uit en roept: "Ik zei dat ik u wilde brengen! Wij chauffeurs hebben geleerd hoe westerse toeristen communiceren. Ik bedoelde 'ja' en knikte dus ook 'ja', zodat u mij zou begrijpen." In dit voorbeeld komt het probleem dat kennis kan opleveren goed naar voren. Beiden hebben zich geïnformeerd over gebruiken van elkaar. Juist hierdoor ontstaat een misverstand.

Media en onderwijs dragen bij aan het idee dat kennis over de ander begrip oplevert. Er zijn vele boeken verschenen, die gebaseerd zijn op cultuurverschil, waaronder die van Pinto (1990 en 2007) en Hofstede (1991 en 2008). De voorkennis die hiermee verspreid wordt kan gemakkelijk tot vooroordelen leiden. Een officier van justitie denkt bijvoorbeeld: "hij zegt niets over wat hij misdaan heeft, en dat is logisch, want hij komt uit een schaamtecultuur". Dit vooroordeel op basis van voorkennis hoeft helemaal niet waar te zijn, maar het beïnvloedt het interactieproces wel. De communicatie raakt geblokkeerd en de cultuur krijgt vervolgens de schuld. Zou het een Nederlander zijn geweest, dan was

de officier waarschijnlijk gaan doorvragen, over wat de reden van het zwijgen is. Het lijkt erop dat cultuur iets onaantastbaars is. Vooroordelen daarentegen zijn op zich heel normaal, ze zijn te beschouwen als een inschatting van de veiligheid tijdens ontmoetingen. Vooroordelen worden pas gevaarlijk wanneer ze blijven bestaan, als ze niet blijken te kloppen. Dan werken ze belemmerend.

De methode Diavers

De methode Diavers is ontwikkeld door Evelien van Asperen, naar aanleiding van haar promotieonderzoek over knelpunten in interculturele communicatie (2003). Uit dit onderzoek blijkt dat er een dominante definitie van cultuur leeft. Die definitie luidt dat cultuur bestaat uit een groep mensen met gedeelde waarden en normen, eenzelfde geschiedenis en taal, behorend in een bepaald gebied. Culturen zouden gelijkwaardig zijn. Er bestaat recht op eigen cultuur. Mensen moeten loyaal zijn aan hun cultuur. Een cultuur is alleen van binnenuit te kennen en buitenstaanders moeten tolerant staan tegenover de cultureel anderen. Het wereldbeeld dat hieruit voortkomt is een wereld waarin culturen gescheiden naast elkaar bestaan. Maar dat is een illusie. Men komt elkaar overal tegen, op de markt, op het werk, in de zorg, in het onderwijs. Deze illusie is mede oorzaak van problemen rond interculturele realisatie en leidt tot paradoxale situaties. Deze interculturele paradox veroorzaakt dilemma's, cirkelredeneringen en machtsstrijd. Dit roept angst en onzekerheid op, wat op haar beurt de communicatie verstoort. Kennis over andere culturele gewoonten en tradities verbreedt de kijk op de wereld, maar lost het probleem van botsende waarden niet op. Communi-

catievaardigheden dragen bij aan goede ontmoetingen. Maar om problemen aan te kunnen pakken hebben we bovenculturele waarden nodig, zoals de mensenrechten. In plaats van cultuurverschil staan bij de methode Diavers de houding, de dialoog en rechtvaardigheid centraal.

Leermiddelen

De methode Diavers maakt gebruik van een analysekader diversiteit (zie figuur), waarbij uitleg wordt gegeven over de interculturele paradox, over hoe cirkelredeneringen, machtsstrijd en het wij-zijcommunicatiepatroon doorbroken kunnen worden, naast agressie (monisme) en vermijding (relativisme). Het alternatief dat wordt geboden door de methode Diavers is communicatief moreel universalisme (CMU), dat gericht is op dialoog en rechtvaardigheid. Het kader dwingt tot kritische (zelf)reflectie en helpt bij het analyseren van interacties en beleid en van problemen in de samenleving en op de werkvloer.

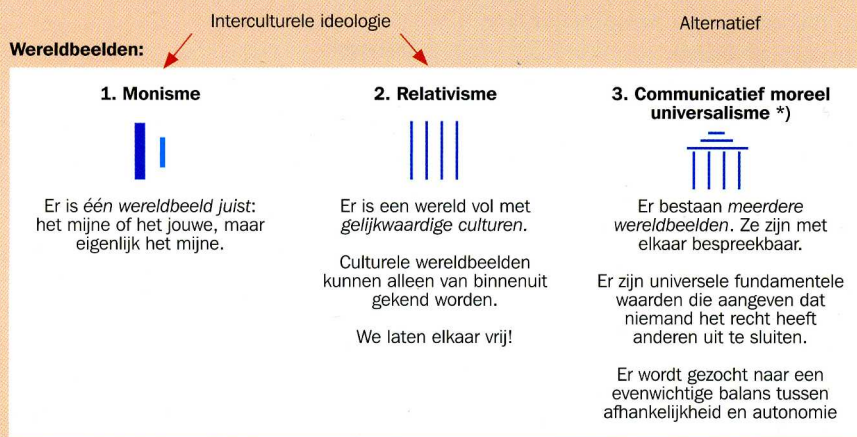
De methode beoogt drie omslagen in het denken tot stand te brengen. Ten eerste die van een statisch cultuurbegrip naar een dynamisch cultuurbegrip. Verder moet een kritische en veelzijdige benadering van communicatieprocessen leiden tot de tweede omslag. In plaats van communicatietheorieën over zender en ontvanger, is een ruime betekenis van belang met aandacht voor betekenisgeving en intenties. De derde belangrijke omslag in het denken is de omslag van gelijkwaardige culturen naar bovenculturele waarden, die uitgewerkt zijn met behulp van de Universele Verklaring voor de Rechten van de Mens.

Het analysekader diversiteit (zie hiernaast) is een didactisch hulpmiddel bij de analyse van interacties en ter bevordering van de drie omslagen in het denken.

De relatie Diavers en mediation

Er moet een bepaalde bril afgezet worden en er moet een nieuwe bril worden aangezet. Het goede is dat u met die nieuwe bril beter kunt zien. En uiteindelijk kunt u in de beroepspraktijk gewoon uw media-

Analysekader diversiteit

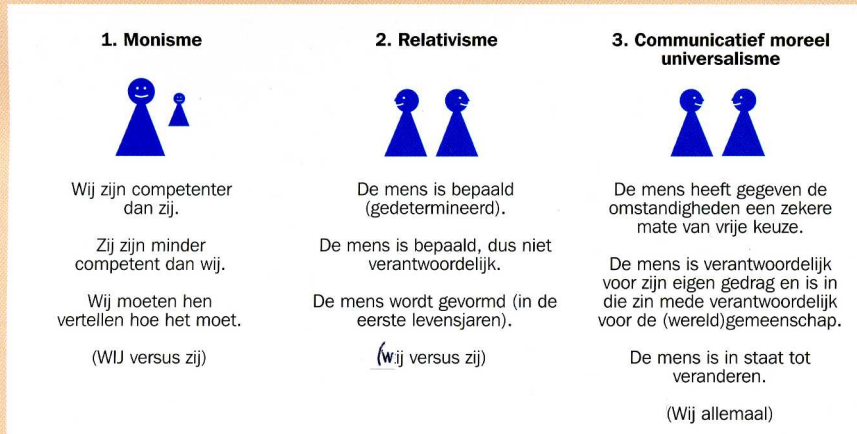


*) De verticale lijnen symboliseren wereldbeelden. De horizontale lijnen symboliseren universele waarden.

Visies op cultuur en diversiteit:



Mensbeelden:



© 2003, Evelien van Asperen, Bunnik

tionvaardigheden gebruiken, onafhankelijk van de achtergronden van gesprekspartners. Ieder mens is immers uniek. Gegeven de omstandigheden binnen een specifieke mediation is het van het grootste belang dat er evenwicht ontstaat in enerzijds de pijn en anderzijds de winst die te behalen valt tussen de partijen in conflict, waardoor de partijen het als een rechtvaardige oplossing kunnen gaan zien, ondanks de pijn, die er in veel gevallen ook is.

Hier bevindt zich de link tussen mediation en de methode Diavers. Mediation is immers bedoeld om te bemiddelen in het geval van machtsstrijd.

Een arbeidsconflict als voorbeeld

Voor mediators is het in contact komen met mensen met een heel verschillende achtergrond eigenlijk dagelijkse kost. Een voorbeeld.

Ik zie ze binnenkomen. Mevrouw Shamsha

en meneer Hendriks. "Gaat u maar zitten", zeg ik en ik wijs achteloos de stoelen aan waarop ik wil dat ze plaatsnemen. Tegenvoer elkaar zodat ze elkaar in de ogen kunnen kijken. Of dat een goed idee is? Bij sommige culturen doe je dat niet, heb ik geleerd, dat is confronterend en niet beleefd. We zullen zien.

Het betreft een arbeidsconflict. Mevrouw werkt al anderhalf jaar niet meer na een ongelukkige val tijdens haar werk. Zij is hersteld, maar haar werkplek is vergesven aan een collega. Er is haar gevraagd elders, in een andere stad haar werk te gaan doen. Nadat zij daar twee keer heeft gewerkt heeft zij zich weer ziek gemeld.

Het gaat niet, ze kan het niet aan en voelt zich niet goed. De werkgever stelt vragen maar krijgt ondanks de antwoorden van mevrouw geen helder beeld van wat er nu werkelijk aan de hand is.

De zaak heeft zich, voordat cliënten bij ons kwamen, meer dan een jaar voortgeslept bij een advocaat. Die heeft ons verzocht de zaak over te nemen. Er dreigt een definitieve breuk.

Na korte tijd wordt duidelijk dat mevrouw niet wil werken op de nieuw aangewezen locatie. De werkgever begrijpt dat niet en wil dat ze de werkzaamheden gewoon weer oppakt. Tijdens de eerste mediationssessie is niet duidelijk te krijgen wat er nu werkelijk speelt. Een caucus lijkt de aangewezen weg. Aldus geschiedt. Er komt naar voren dat mevrouw met drie punten zit:

1. De aangewezen locatie is slecht bereikbaar. Aangezien de werkzaamheden ook 's avonds moeten worden verricht, is het voor haar niet mogelijk zelf te reizen. Als vrouw alleen 's avonds laat nog over straat in een vreemde stad is onoverkomelijk voor haar.
2. Zij kan niet langer zelf de tijd indelen. Voorheen werkte zij in de ochtend en de avond voor deze baas. In de middag had zij andere werkzaamheden, dicht bij elkaar. Het sloot naadloos op elkaar aan. Door de grotere afstand zal zij de middagbaan moeten laten schieten. Financieel is dat een grote tegenvaller.
3. Zij durft geen openheid van zaken te geven uit angst dat haar baas haar niet begrijpt en haar zal ontslaan.

De werkgever heeft drie overwegingen:

1. Mevrouw was altijd een bijzonder goede kracht. Zij werkte hard en was

