

Iedere taal is een wereld

Iedere taal is een wereld

Interculturele Communicatie
voor professionals

Leila Jaffar, Radi Suudi



Iedere taal is een wereld

Interculturele Communicatie voor professionals

Leila Jaffar, Radi Suudi

ISBN 978 90 8560 141 8

NUR 812

BISAC EDU046000

THEMA JBCC7

DOI 10.36254/978-90-8560-141-8

© 2023 Uitgeverij SWP Amsterdam

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 enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikelen 16h t/m 16m Auteurswet 1912 jo. Besluit van 27 november 2002, Stb 575, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoeding te voldoen aan de Stichting Reprorecht te Hoofddorp (Postbus 3060, 2130 KB, www.reprorecht.nl) of contact op te nemen met Uitgeverij SWP voor het treffen van een rechtstreekse regeling in de zin van art. 16l, vijfde lid, Auteurswet 1912.

Voor het overnemen door een onderwijsinstelling van een gedeelte uit deze uitgave, in papieren vorm of digitaal, (bijvoorbeeld voor plaatsing ervan op uw digitale leeromgeving of in een reader) kunt u zich richten tot: Stichting UvO, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, Tel. 023-8700212, www.stichting-uvo.nl UvO@cedar.nl.

*'Every language is a world.
Without translation we would inhabit parishes,
bordering on silence.'*
George Steiner

Inhoud

Inhoud	6
Voorwoord	11
Hoofdstuk 1 Inleiding	13
Voor wie is dit boek?	15
Mensen zijn toch uiteindelijk allemaal hetzelfde?	16
Weerstand	16
Standaardargumenten	17
Valkuil: doorschieten naar het andere uiterste	18
Valkuil: stereotypen	19
Opbouw van het boek	22
Gebruikte termen	23
Deel 1: definities	25
Hoofdstuk 2 Cultuur	27
Cultuur: een definitie	27
De onbewuste cultuur	28
Waarden	28
Normen	29
Dezelfde waarde; andere normen	29
Waarden bespreken	30
Hoofdstuk 3 Taal, cultuur, communicatie	33
Taal en de werkelijkheid	33
Taalhandelingen	34
Natuurlijke feiten en sociale feiten	34
Taal vervult een essentiële rol op drie niveaus	36
Cultuur, denken en taal	36
Tweetaligen	38
Communicatie: een model	39
Conflicten	40
Analyse	45

Hoofdstuk 4 Culturele dimensies	47
De negen culturele dimensies	48
Clustering van landen	49
Culturele dimensies en communicatie	52
WRR: indeling op basis van taalclusters	53
Deel 2: interculturele communicatie	55
Hoofdstuk 5 'Je weet wat je hebt. Maar je weet niet wat je krijgt.'	57
Enkele culturele dimensies nader bekeken	57
Onzekerheidsvermijding	57
Toekomstgerichtheid	60
Machtafstand	63
Typen macht	67
Assertiviteit	75
Hoofdstuk 6 Groepscollectivisme en eer	77
Het individu versus de groep	78
Contextrijke en contextarme communicatie	79
Persoonlijke autonomie als waarde voor de professional	80
Eer als sleutelbegrip	80
Verlies van eer	81
Angst voor gezichtsverlies	83
Indirecte communicatie bij dreigend verlies van status en eer	84
Pendeltechniek bij dreigend eerverlies	84
Hoofdstuk 7 Overtuigingsstijlen, ambivalentie en de ik-boodschap	89
Cultureel bepaalde overtuigingsstijlen	89
Ambivalentie: ja en nee	91
De problematische ik-boodschap	92
Hoofdstuk 8 Non-verbale communicatie en het uiten van emoties	95
Zijn emoties universeel? Persoonlijk? Of bepaald door cultuur?	95
Non-verbale tekenen van emoties	97
Expressieve en gereserveerde culturen	99
In-groepen en buiten-groepen	101
Bewust gebruik van emoties	102
Valkuilen	102
Macht en non-verbale communicatie	103
Oogcontact	104
Stem	105
Lichaamshouding	106

Gebaren en codegebaren	107
Glimlach	108
Fysieke afstand tussen personen	110
Aan tafel	111
Tot slot: de professional en non-verbale communicatie	112
Deel 3: toepassingen in het dagelijkse werk	115
Hoofdstuk 9 Gesprekstechnieken, werken met een tolk	117
Inleiding: begrijpen op identiteitsniveau,	
werken op gedragsniveau	117
Twee gesprekstechnieken	119
Motivational Interviewing	119
Oplossingsgerichte Benadering	123
Werken met een tolk	131
Hoofdstuk 10 Intercultureel onderhandelen	137
Bij onderhandelen over essentiële zaken:	
collectivisme versus individualisme	137
De houding van de professional	139
Drie profielen	139
Fasen in onderhandeling	141
Hoofdstuk 11 Omgaan met geloofskwesties	151
Geloof op het werk	153
Geloofskwesties bij echtscheiding	154
Hoofdstuk 12 Ervaringen uit de buurtbemiddeling	157
Demografische opbouw	157
Flexibele werkwijze	158
Taal	159
Buitenruimte	159
Conflicten rond leefstijlen	161
Huisdieren	162
Alleenstaanden	163
Asociale burens	163
Opvoeding	164
Zoeken naar pragmatische oplossingen op gedragsniveau	165
Expliciet maken van wederzijdse verwachtingen	167
Van identiteitsniveau naar gedragsniveau	168
Confronteren en begrenzen	169
Tot slot	171

Hoofdstuk 13 Faciliteren of sturen?	173
De faciliterende professional	173
Wmo en WNS	174
Sturende werkwijze	176
Flexibele werkwijze	178
Hoofdstuk 14 Tot slot	183
Bijlage Leiderschapskenmerken	185
Literatuur	187



Voorwoord

Tussen culturen bestaan grote verschillen over de vraag hoe men hoort te communiceren. In sommige culturen is het uiten van emoties een signaal van oprechte bedoelingen. In andere kent men juist aan zelfbeheersing de hoogste waarde toe en ziet men het uiten van emoties als teken van geestelijke onvolwassenheid. Sommige mensen formuleren de boodschap tussen de regels door. Anderen verlangen juist een duidelijke boodschap, zonder omwegen. En zo zijn er talloze verschillen tussen culturen als het gaat om de spelregels van communicatie.

Wat gebeurt er wanneer mensen met elkaar te maken krijgen en vanwege hun culturele achtergronden verschillende opvattingen hebben over de spelregels van hun communicatie? Bijvoorbeeld over de acceptabele hoeveelheid emotie, dominerend gedrag of stemvolume in hun gesprek? En, belangrijker nog, begrijpen ze hun gesprekspartner?

Nederlandse professionals hebben tegenwoordig iedere dag te maken met de vraag hoe ze dergelijke verschillen kunnen herkennen, interpreteren en hoe ze de eigen communicatie daarop af kunnen stemmen. Nederland wordt immers steeds diverser, met steeds meer culturen binnen de landsgrenzen.

Wij hebben meer dan vijfendertig jaar ervaring als trainers en adviseurs op het gebied van interculturele communicatie. De vraag die ons bezighield is in al die tijd steeds dezelfde gebleven: hoe kunnen we onze inzichten over de invloed van cultuur op communicatie verdiepen en vervolgens vertalen naar de werkpraktijk van professionals?

Dit boek is daarvan de weerslag. In 'Iedere taal is een wereld' willen we niet alleen een theoretisch kader aanreiken maar ook praktische strategieën om cultureel bepaalde verschillen in de communicatie te kunnen herkennen en daar effectief mee om te gaan. De voorbeelden van gespreksituaties in het boek komen uit onze eigen praktijk, maar zijn uiteraard geanonimiseerd.

We willen Jaap van Vliet en Trix van der Kamp bedanken voor hun steun bij het tot stand komen van dit boek. Een speciaal woord van dank gaat uit naar Henk Krijnen, die de verschillende versies van het

manuscript van kritisch en nauwgezet commentaar voorzag en talloze suggesties tot verbetering van de tekst aandroeg.

En tot slot willen we onze waardering uitspreken voor de medewerkers van Uitgeverij SWP, die vanaf het begin in dit project geloofden maar het nodige geduld moesten opbrengen voor het uiteindelijk was gerealiseerd.

Leila Jaffar, Radi Suudi
www.jaffar.nl



Hoofdstuk 1

Inleiding

Dit boek gaat over interculturele communicatie. En dat roept al meteen vragen op. Wat is cultuur? Wat is communicatie? En wat is interculturele communicatie? We definiëren al die begrippen meer in detail vanaf hoofdstuk 2.

In dit boek gaat het steeds om situaties waarin professionals in hun werk te maken krijgen met mensen met een andere culturele achtergrond. De communicatie blijkt dan vaak een mijnenveld, bezaaid met explosieven die ieder moment kunnen ontploffen. Soms zijn er al vanaf het begin problemen, misverstanden of conflicten. Soms ontstaan die gedurende het contact. En we zien ook mengvormen, waarbij na een slechte start alles gaandeweg verergert door miscommunicatie en onbegrip.

We willen patronen belichten die steeds terugkomen binnen interculturele communicatie. En daarnaast willen we ook gesprekstechnieken aanreiken die men in de gespreksvoering kan inzetten. Dat alles om beter te begrijpen wat een gesprekspartner werkelijk bedoelt en om de eigen boodschap duidelijk over te kunnen brengen.

Hier een voorbeeld van wat professionals kunnen meemaken bij het werken met mensen uit een andere cultuur en de wendbaarheid waarover ze dan moeten beschikken:

Een gespecialiseerde leerkracht van een achtjarige jongen met een auditieve beperking komt op huisbezoek bij de ouders van zijn leerling. Die ouders zijn op latere leeftijd als vluchtelingen naar Nederland gekomen, de kinderen zijn hier opgegroeid. Hun dove zoon zit sinds kort op een speciale school voor kinderen met een gehoorbeperking.

De ouders hebben zich tot nu toe nauwelijks op de school laten zien en gaan contact met de leerkrachten zo veel mogelijk uit de weg. De leerkrachten daarentegen willen juist in gesprek komen met de ouders om de thuissituatie van het kind zo veel mogelijk op de school te laten aansluiten. Dat de ouders gebarentaal leren en dat thuis gaan gebruiken maakt daar deel van uit.

De ouders hebben een dilemma: aan de ene kant willen zij het beste voor hun dove zoon. Aan de andere kant doen ze moeite om de buitenwereld

en vooral de eigen gemeenschap niet te laten merken dat het kind een auditieve beperking heeft. Doofheid is immers iets om je voor te schamen en schadelijk voor de reputatie van het hele gezin!

Vader wil thuis nog wel gebarentaal gebruiken, maar niet in gezelschap van buitenstaanders. Hij zou volgens hem dan 'voor gek staan' en wil voorkomen dat anderen hem uitlachen. Dit geeft de familie niet openlijk toe, maar het blijkt uit het gedrag en de hints die de gezinsleden aan de leerkracht geven.

Moeder doet haar best om liefde te geven en het kind te verwennen, maar neemt haar zoon niet vaak mee naar een plek waar mensen uit haar land van herkomst aanwezig zijn. Zij maakt zich zorgen over de toekomst van haar dove kind. Maar is wel gerustgesteld wanneer zij samen met de leerkracht na het huisbezoek overdag een keer de school bezoekt en ziet dat het geen 'gekkenschool' is.

Hier speelt onder de oppervlakte van alles mee wat men niet openlijk zal toegeven. Schaamte en angst voor de toekomst van de familie. Schaamte voor een aangeboren beperking als doofheid. En angst dat alle kinderen van het gezin hier in de toekomst last van krijgen, met name als ze een huwelijk willen sluiten. Andere families geven waarschijnlijk de voorkeur aan een kandidaat uit een 'beter' nest, niet aan iemand die mogelijk zijn kinderen erfelijk belast met een gehoorbeperking.

Het hele gezin kan er dus bij gebaat zijn het bestaan van het kind met een beperking zo veel mogelijk te verzwijgen voor de buitenwereld. Daar kan de dove jongen grote hinder van ondervinden, omdat de ouders misschien niet alle mogelijke begeleiding en hulpmiddelen inzetten en het kind van de buitenwereld afschermen uit angst dat mensen ergens lucht van krijgen.

Het doel voor de leerkracht is om een oplossing te vinden die recht doet aan de belangen van het kind maar ook aanvaardbaar is voor het hele gezin. En waaraan de ouders zullen meewerken. Maar hoe?

De professional moet allereerst in staat zijn om uit de tegenstrijdige signalen die de ouders en het kind in gesprekken afgeven duidelijk te krijgen wat de kern is van het probleem.

Er is het belang van het kind, waarvoor het gespecialiseerde onderwijs in Nederland methodieken heeft ontwikkeld die de jongen kansen bieden. Maar de leerkracht moet ook doorhebben dat er iets dubbelzinnigs is bij de ouders die het beste willen voor hun kind. Maar waarbij de vader niet voor gek wil staan voor de buitenwereld. En de ouders ook zorgen hebben om de huwelijkskansen van hun overige kinderen. Hier speelt groepscollectivisme een rol, iets waar we in hoofdstuk 6 op zullen ingaan.

De professional moet al deze belangen herkennen en begrijpen – wat iets anders is dan het ermee eens zijn – om er vervolgens een oplossing bij te bedenken. En daarna moet hij in staat zijn om aan de ouders duidelijk te maken dat gespecialiseerd onderwijs het allerbeste is voor hun zoon, maar dat er ook oog is voor de zorgen van de ouders om de belangen van hun andere kinderen.

De leerkracht kent de mogelijkheden die het gespecialiseerde onderwijs het kind kan bieden en is gemotiveerd om dat er voor zijn pupil uit te slepen. Maar een van de voorwaarden daarvoor is dat de ouders zich thuis bedienen van gebarentaal en op die manier gesprekken met hun zoon kunnen voeren over wat hij op school heeft geleerd en hem daarbij kunnen ondersteunen. Ook is het belangrijk dat de ouders meer betrokken raken bij de school.

Dat is na enige moeizame gesprekken uiteindelijk ook gelukt, nadat de leerkracht zijn autoriteit als deskundige doelbewust heeft ingezet door met voorbeelden te laten zien dat dove kinderen na goed onderwijs in staat zijn om hoog gekwalificeerde beroepen uit te oefenen in de medische sector, het bedrijfsleven of de advocatuur.

Het resultaat is dat de moeder en de oudere zusters van de jongen gebarentaal hebben geleerd en in staat zijn om met het kind hele conversaties te voeren over wat hij die dag op school heeft geleerd. De moeder neemt haar zoon ook mee naar allerlei sociale activiteiten buiten de deur en vertelt overal trots over de hoge schoolcijfers van haar zoon. Vader is actief geworden voor de school en zit in een ‘vadercommissie’ die helpt met het onderhoud aan het schoolgebouw. Hij gebruikt nu ook – eerst wat aarzelend – gebarentaal, om te communiceren met de leerlingen van de school die hij bij zijn onderhoudswerk in het schoolgebouw tegenkomt.

Voor wie is dit boek?

Wij hebben alles geschreven vanuit de stelling dat iemands cultuur zijn communicatie beïnvloedt, een positie die we baseren op onderzoeksliteratuur en ook op onze eigen ervaringen. Ook leerden we veel van de workshops *interculturele communicatie voor professionals* die we in de loop der jaren gaven, waar we nuttige feedback en vragen van de deelnemers kregen.

We hebben dit boek in de eerste plaats bedoeld voor de professionals die vroeger of later te maken krijgen met interculturele communicatie. Professionals vormen een grote en diffuse groep binnen de beroepsbevolking en zijn zowel in de non-profitsector als in het bedrijfsleven te vinden. Ze voldoen aan drie kenmerken:

- Er is sprake van duidelijke beroepsactiviteiten en specifieke expertise om die activiteiten te kunnen uitvoeren.
- Voor de meesten is er daarnaast sprake van inbedding in een beroepsorganisatie. Via de beroepsgroep of beroepsorganisatie vindt publieke verantwoording plaats van de activiteiten en de resultaten.
- De beroepsgroep heeft een duidelijke missie. Medici, onderwijzers, rechters, om maar drie voorbeelden te noemen, werken ieder vanuit een bepaalde missie: in dit geval respectievelijk mensen de best mogelijke zorg bieden, kinderen naar ieders capaciteiten opleiden en kennis meegeven, zorgen dat er objectief en op basis van feiten en bewijzen recht wordt gesproken.

(Menger et al., 2013, pag. 23).

Mensen zijn toch uiteindelijk allemaal hetzelfde?

Veel professionals hebben gedurende hun opleidingen te horen gekregen dat de methodiek van gespreksvoering die ze aangeleerd kregen universeel is: altijd en overal inzetbaar. In onze trainingen hoorden we vaak variaties op de stelling: mensen zijn toch uiteindelijk allemaal mensen! En uiteindelijk doen en willen ze allemaal hetzelfde! De onuitgesproken conclusie is dan: we kunnen toe met één universele methodiek (namelijk de methodiek die we op onze opleiding geleerd hebben en die we nu al gebruiken).

Ook al willen mensen misschien wel allemaal hetzelfde (het beste voor zichzelf en hun kinderen, een dak boven het hoofd, bestaanszekerheid), ze handelen op verschillende manieren om die doelen te bereiken, hebben daarbij ook andere prioriteiten en communiceren daar op verschillende manieren over. Dat maakt kennis van de hoofdprincipes van interculturele communicatie noodzakelijk voor iedere professional die werkt in een multiculturele samenleving als het hedendaagse Nederland.

Weerstand

Culturele verschillen tussen mensen werken door in hun onderlinge communicatie. Je zou verwachten dat professionals zich daarvan rekenschap geven. Maar velen tonen juist weerstand als ze de vraag krijgen om in het werk rekening te houden met cultuurverschillen. Sommigen zijn bang dat dat stereotypering vergroot. Weer anderen zien de eigen Nederlandse cultuur als een werkelijkheid die men niet ter discussie wil stellen. Daarbij speelt vaak de onderliggende gedachte dat mensen zich maar moeten aanpassen aan de hier in Nederland geldende waarden en normen. Dat alles leidt ertoe dat veel mensen geen zin hebben

om zich te verdiepen in de doorwerking van culturele verschillen op communicatie.

Standaardargumenten

We hebben in de loop der jaren gemerkt dat professionals een aantal standaardargumenten gebruiken om te onderbouwen dat ze geen rekening (willen) houden met cultuurverschillen.

*'Ik kijk altijd naar het individu,
cultuur doet er voor mij niet zoveel toe.'*

Een uitspraak die wij in meerdere varianten tegenkomen. Natuurlijk is het positief wanneer iemand goed kijkt en luistert naar de individuele persoon die voor hem zit. Maar iedereen heeft ook een culturele achtergrond. En die zal vaak bepalend zijn voor de wijze waarop die persoon zich opstelt en communiceert. Bovendien geldt dat ook voor de professional zelf. Die is geworteld in de Nederlandse cultuur en hanteert daarnaast normen die gemeengoed zijn binnen de werkcultuur van zijn beroep.

Voor veel professionals is hun werkwijze, zo vinden ze zelf, de universele en enig denkbare. Maar mensen met wie ze te maken krijgen, delen de opvattingen van de professional misschien wel helemaal niet en hebben heel andere normen en waarden. Gebrek aan aandacht daarvoor kan dan overkomen als een teken van weinig respect, een gebrek aan goede manieren of van een vermeende superioriteit. Zo is er niet veel fantasie voor nodig om te bedenken hoe de verhouding tussen de professional en zijn gesprekspartner al snel vertroebeld kan raken.

'We zijn allemaal mensen.'

In zijn algemeenheid is dat nog waar ook, maar het gevaar van dit uitgangspunt is dat de professional die 'alleen maar mensen ziet' onbewust zijn eigen normen tot universele regels verheft. En iedereen die daarvan afwijkt heeft dan kennelijk een verkeerde persoonlijke keuze gemaakt.

De culturele normen van de ander worden dan aangezien voor individuele eigenschappen. En dit leidt al snel tot verkeerde inschattingen. Een bescheiden opstelling die cultureel is gedictieerd interpreteert men dan als een (te) zwakke persoonlijkheid, een gebrek aan assertiviteit. Of nog negatiever: als het gedrag van een slapjanus, iemand die niet open is, een draaier. Of het tegenovergestelde: iemand die assertief

communiceert omdat dat in zijn cultuur de norm is, heet dan al snel dominant of zelfs agressief.

'Als er "culturele dingen" spelen moeten mensen die dan zelf maar aankaarten.'

Vaak gaan professionals ervan uit dat, als er al culturele verschillen zouden spelen, de betrokkenen dit dan wel zelf zullen aangeven. Hieronder zit de aanname dat mensen voor zichzelf moeten zorgen, zichzelf moeten kennen en eigen verantwoordelijkheid moeten nemen. Maar om allerlei redenen kan het gebeuren dat iemand een belangrijke culturele kwestie zelf niet aan de orde stelt:

- Iemand die zich in de minderheid bevindt, bijvoorbeeld vanwege een culturele of etnische uitzonderingspositie, zal niet zo snel iets aan de orde stellen dat het verschil nog eens benadrukt. Dat heeft te maken met de menselijke neiging om deel te willen uitmaken van een groep en niet te willen opvallen.
- De angst dat de ander niet zal begrijpen hoe de zaken in elkaar steken en het zelfs belachelijk zal vinden als de culturele verschillen duidelijk worden.
- Zelf niet in de gaten hebben welke culturele verschillen er spelen.
- Zelf geen zaken aankaarten als de professional dat ook niet doet. Wanneer we mensen later vragen waarom een bepaald onderwerp niet aan de orde is gekomen, is het antwoord vaak: 'Niemand heeft er toen naar gevraagd.'
- De angst voor diskwalificatie, op grond van stereotypering.
- Wanneer bij een conflict de professional en een van de partijen dezelfde achtergrond hebben, zal de partij met de afwijkende culturele achtergrond voorzichtig zijn met aankaarten van culturele verschillen.

Valkuil: doorschieten naar het andere uiterste

Voor de professionals die wel erkennen dat cultuurverschillen de communicatie beïnvloeden is er ook een aantal valkuilen waarop ze bedacht moeten zijn.

In plaats van de rol van cultuurverschillen te ontkennen, vinden sommigen dat je verschillen juist moet uitvergroten door er expliciet naar te vragen. Zo maak je ze zichtbaar en kun je ze makkelijker bespreken, is de gedachte. Men schiet daarmee door naar een ander uiterste. Terughoudendheid met het uitvergroten van cultuurverschillen is aan te raden. Heel wat mensen met een (deels) niet-Nederlandse achtergrond hebben ons in de loop der tijd verteld hoe vervelend zij de vraag 'hoe is

dat in jouw cultuur?’ hebben gevonden. Ze voelden zich daarmee in de positie van ‘de ander’ gezet.

Bijkomend probleem is dat deze professionals er kennelijk van uitgaan dat iedereen zich bewust is van de normen en waarden van zijn cultuur. Maar die bestaan vaak uit vanzelfsprekendheden die nooit zijn besproken of expliciet zijn gemaakt, omdat ze nu eenmaal altijd al zo zijn geweest. En dat maakt vragen in de trant van ‘hoe het zit in jullie cultuur’ of ‘hoe zit dat met jou en de islam?’ erg moeilijk te beantwoorden, want ze zijn te groot en te ongericht.

Vragen moeten specifiek, open en bij voorkeur op de persoon gericht zijn om een goed antwoord te kunnen opleveren. Bijvoorbeeld: ‘Wat ben jij gewend op het gebied van e-mails?’ ‘Hoelang mag het volgens jou duren voor een klant antwoord krijgt?’ ‘Zijn er dingen waar wij rekening mee moeten houden vanwege jouw geloof?’ ‘Wat bent u gewend op het gebied van...?’ ‘Waar moest u het meest aan wennen toen u hier kwam?’ Dit geeft meer ruimte om op een persoonlijke manier te reageren.

Het is daarnaast niet aan degene die antwoorden geeft, maar aan de professional om de vertaalslag naar een situatie of probleem te maken. En het is ook aan de professional om in te schatten in hoeverre een antwoord relevant is voor het vervolg van het gesprek.

Valkuil: stereotypen

Het wordt nog moeilijker bij op cultuur of etniciteit gebaseerde stereotypen. Het patroon is daarbij dat de professional het bestaan van cultuurverschillen wel erkent maar alleen ziet wat hij op grond van een stereotype verwacht tegen te komen:

Mevrouw S is van Surinaamse afkomst en werkzaam bij een zorginstelling. Tijdens een bijeenkomst van het personeel wordt haar verweten dat ze te laat was. En ook dat dit vaker gebeurt. Mevrouw S barst uit in grote woede en roept dat juist zij vaak op anderen zit te wachten. Ze loopt weg, wat voor de andere aanwezigen een bewijs is dat S een lastig persoon is.

Deze gebeurtenissen zijn aanleiding voor een gesprek tussen mevrouw S, haar leidinggevende en een collega. Bij doorvragen blijkt dat S zich ergert aan de collega, omdat deze soms laat is met inleveren van werk, terwijl S zelf haar tijd zeer strak indeelt. Dat is volgens haar eigen zeggen ook de reden dat zij uit haar slof schoot.

In eerste instantie blijft de collega beweren dat mevrouw S vaak te laat is. Ook de leidinggevende deelt die overtuiging. Bij het bespreken van enkele voorbeelden blijkt echter dat het niet mevrouw S was maar haar