

Interculturele communicatie

Voor iedere leidinggevende is communicatie zonder -of met zo min mogelijk misverstanden van essentieel belang om medewerkers te kunnen begeleiden, coachen en aan te sturen. Bij communicatie onderscheiden we het *inhoudsniveau* (de boodschap) en het *betrekkingsniveau* (de relatie). Bij interculturele communicatie proberen we aan de volgende voorwaarden te voldoen:

1. **We moeten elkaar technisch kunnen verstaan.** Dit betekent dat er een gezamenlijke taal is die we spreken en dat we dezelfde betekenis aan woorden geven. Een voorbeeld van miscommunicatie in de taal is het gebruik van het woord *peer*. In Surinaams-Nederlands betekent het een gloeilamp, in het Nederlands de vrucht. Een tweede element dat kan leiden tot misverstanden is impliciet taalgebruik. Dit wil zeggen dat we een andere betekenis aan een woord of gezegde geven dan de letterlijke betekenis van de taal (expliciet taalgebruik). Woorden die diverse betekenis kunnen hebben, zijn 'tof' en 'vaag'. En wat te denken van de uitdrukking: 'Met jou wil ik wel in zee gaan...'. Probeer dus in gesprek met mensen voor wie Nederlands de tweede aangeleerde taal is, altijd expliciet taalgebruik te hanteren.
2. **We moeten elkaar gevoelsmatig kunnen verstaan.** Deze voorwaarde heeft betrekking op het begrijpen van elkaars gedrag en houding. Het impliceert dat we dezelfde gevoelswaarde aan woorden geven, dat we elkaars waarden en normen en elkaars lichaamstaal begrijpen. Voorbeelden van miscommunicatie en irritaties zijn: het gebruik van de woorden 'je' en 'u'. Wanneer mag men elkaar tutoyeren? Wanneer wordt dit door de gesprekspartner als gebrek aan respect ervaren? Waarden en normen evenals gevoelswaarden verschillen hieromtrent per cultuur. Zo bestaan ook verschillende opvattingen over lichaamstaal. Wanneer geef je bij het groeten een hand, een kus of omhelzing? Wat hierin goed en slecht gedrag is, bestaat vaak uit ongeschreven regels. Observatie van het gedrag van je gesprekspartner en vragen naar de betekenis van gedrag en dit over en weer verduidelijken helpt bij de begripsvorming. Wanneer gesprekspartners het gevoel hebben dat er in de communicatie iets niet lekker loopt of dat boodschappen verkeerd ontvangen worden helpt het [TOPOI-model](#) (Hoffmans, 1994) om te analyseren wat daar de oorzaak van is.

Taal

Spreekt we beiden voldoende dezelfde taal om elkaar te begrijpen? Geven we dezelfde betekenis aan de woorden die we gebruiken? Zijn we ons bewust van een verschil in interpretatie van lichaamstaal?

Ordening

Ieder mens heeft een eigen visie op en beleving van de werkelijkheid. Dit heeft tot gevolg dat we verschillende opvattingen kunnen hebben over wat waar is en wat niet waar is. Het besef dat *de* waarheid niet bestaat en relatief is, helpt om verschillen helder te krijgen. Trachten om juist gezamenlijke waarden te ontdekken helpt om ze te overbruggen. Ook hier geldt dat gesprekspartners bereid moeten zijn om geïnteresseerd te zijn in de visie en het standpunt van de gesprekspartner.

Perspectieven

Dit thema behandelt de wijze waarop met name relationele boodschappen uitgewisseld worden. Zij hebben te maken met de wijze waarop gesprekspartners zichzelf zien, de wijze waarop zij door de andere gesprekspartner gezien willen worden en de wijze waarop zij zich presenteren als representant van een sociaal (sub) systeem. Om de perspectieven helder te krijgen, vragen we onszelf af: Wat doe ik waardoor de ander zich zo gedraagt? Wat doet de ander waardoor ik me gedraag zoals ik doe? En welke invloed hebben anderen op ons beider gedrag?

Organisatie

Hierbij hebben we te maken met de rol, positie en functie die de gesprekspartners innemen, en de wijze waarop zij die willen uitdragen. Cultuurverschillen met betrekking tot opvattingen over gezag of rol opvattingen over mannen en vrouwen en spelen hierin tevens een rol. Het organisatieaspect zegt ook iets over de invloed van de bedrijfscultuur op interculturele communicatie. In de bedrijfscultuur moeten we twee voorwaarden gerealiseerd zien:

- Het principe van de erkende gelijkwaardigheid, wat inhoudt dat uitsluiting op basis van ras, sekse of afkomst niet toelaatbaar is.
- Het principe van de erkende diversiteit, waardoor verschillen tussen medewerkers mogen bestaan maar niet leiden tot kwalificaties als meer- of minderwaardig.

Inzet en invloed

Hiermee wordt vooral bedoeld het verschil dat kan bestaan tussen inspanningen en bedoelingen van mensen en het effect van hun handelen. Misverstanden ontstaan wanneer bedoelingen en effecten tegenstrijdig zijn.

Voorbeeld:

Een quizmaster begroet zijn volgende kandidaat: een donkergekleurde jongedame. Hij vraagt haar, haar naam te zeggen en aan te geven waar zij vandaan komt. Daarop zegt zij: ik heet Mariëlle en ik kom uit Amsterdam. Nee, zegt de quizmaster waar woon je? Mariëlle zegt in Amsterdam. O, zegt de quizmaster en waar ben je geboren? In Amsterdam zegt Mariëlle. O, zegt de quizmaster, waar komen je ouders vandaan? Uit Amsterdam en ze zijn geboren in Suriname. Waarop de quizmaster zegt, dames en heren dit is Mariëlle uit Suriname.

Tot slot van deze paragraaf volgt nog een aantal praktische tips voor wie met interculturele communicatie te maken krijgt:

- Luister en kijk goed naar de reacties van uw gesprekspartner.
- Controleer of er begrip bestaat door regelmatig ordening en samenvatting te geven.
- Houd rekening met een eventuele taalbarrière en gebruik vooral expliciete taal.
- Wees u bewust van verschillen in culturele waarden en normen en de invloed die dit kan hebben op het verloop van het gesprek. Wees u óók bewust van de eigen waarden en normen.
- Probeer tijdens het gesprek een vertrouwensrelatie op te bouwen en een 'wij'- gevoel te creëren.
- Probeer uw eigen invoelend vermogen naar uw gesprekspartners continu te vergroten en te verbeteren.
- Heb respect voor verschillen, maar vraag ook respect voor uw eigen waarden.
- Pas uw wijze van gespreksvoering aan, aan beider behoeften.