

19 Communicatie en cultuurverschillen

1 Inleiding

In dit thema gaan we in op de invloed van cultuurverschillen op communicatie. Je ziet dat mensen verschillende betekenissen geven aan woorden, gebaren en gedrag van anderen. Inzicht in cultuurverschillen is handig als je anderen goed wilt begrijpen en als je wilt dat anderen jou goed begrijpen.



De inhoud van dit thema:

- 2 Wat is cultuur?
- 3 Cultuur en referentiekader
- 4 Communicatie in verschillende culturen

1

2 Wat is cultuur?

Cultuur is het geheel van waarden en normen dat mensen aan elkaar overdragen. Deze waarden en normen maken dat mensen een eigen manier van denken, voelen en doen hebben. Dit is aangeleerd door alles wat je meemaakt. Denk hierbij aan:

- het land waar je bent opgegroeid;
- de buurt of stad waar je vandaan komt;
- de opleiding die je hebt genoten;
- opvoeding;
- je vrienden.

Al deze factoren bepalen hoe je denkt, voelt en handelt. Zij bepalen jouw interesses naar wat je belangrijk vindt, hoe je reageert en beslissingen neemt. Samen vormen zij je referentiekader.

Referentiekader:
de wijze waarop jij de wereld om je heen
waarneemt en hoe je daar betekenis aan geeft

2

Alsof je een soort persoonlijk filter hebt waarin signalen bij jou binnenkomen. Dat filter maakt dat jij een betekenis geeft aan de wereld om je heen.

Als je deze foto's ziet (waarneemt), zul je daar een eigen betekenis aan geven, doordat jij een als mens een uniek filter (referentiekader) hebt. Vergelijk jouw antwoorden op de vraag 'Wat roepen deze foto's bij jou op' maar eens met de antwoorden van een ander. Wat zegt dat over jullie referentiekaders?



3 Cultuur en referentiekader

Het referentiekader van mensen is van invloed op de manier waarop ze met elkaar communiceren. Mensen met eenzelfde soort referentiekader communiceren vaak makkelijker met elkaar dan mensen met een totaal verschillend referentiekader. Als je praat met iemand die je al jaren kent, heb je minder woorden nodig om elkaar te begrijpen dan wanneer je praat met een vreemde.

Een groot verschil in referentiekader betekent dat zender en ontvanger extra hun best moeten doen om elkaars gedachten, bedoelingen en gevoelens te volgen. De zender moet woorden gebruiken die de ontvanger begrijpt.

Dit is een probleem als de zender en ontvanger uit verschillende landen komen en dus een andere taal spreken. Maar ook als ze uit hetzelfde land komen, kunnen zender en ontvanger verschillende 'talen' spreken.

4 Communicatie in verschillende culturen

Interculturele communicatie is communicatie tussen personen uit verschillende culturen. Dit betekent in de Nederlandse samenleving de communicatie tussen allochtonen en autochtonen. Het kan ook communicatie zijn tussen mensen uit hetzelfde land, die uit verschillende sociaaleconomische groepen of subculturen komen.

Om het verschil in referentiekader te overbruggen, is het in de communicatie van belang om kennis te nemen van elkaars waarden, normen en/of referentiekader. Dan verloopt de communicatie beter. Een onbevooroordeelde houding is daarbij belangrijk.

Culturele verschillen veroorzaken verschillen in communicatie, gedrag, waarden, normen, denk- en leefpatronen. Interpretaties, waarderingen en beleving van de sociale werkelijkheid in de ene cultuur staan soms lijnrecht tegenover die van een andere cultuur.

We gaan hieronder in op drie zaken die van belang zijn bij communicatie in verschillende culturen.

Communicatie in verschillende culturen:

- Drie Stappen Methode
- culturele verschillen
- non-verbale interculturele communicatie

3

4.1 Drie Stappen Methode

Onbekendheid met de emotionele betekenis die een bepaald begrip, gebaar of handeling voor de ander heeft, leidt bij interculturele contacten soms tot problemen. Beide partijen beschouwen hun eigen gedrag tenslotte als normaal, en het gedrag van de ander als abnormaal. Het verkeerd interpreteren van een standaarduitdrukking, een zegswijze of een beleefdheidsfrase leidt dan ook wel eens tot miscommunicatie.

Goede interculturele communicatie is (volgens Pinto) alleen mogelijk wanneer men werkt volgens de Drie Stappen Methode

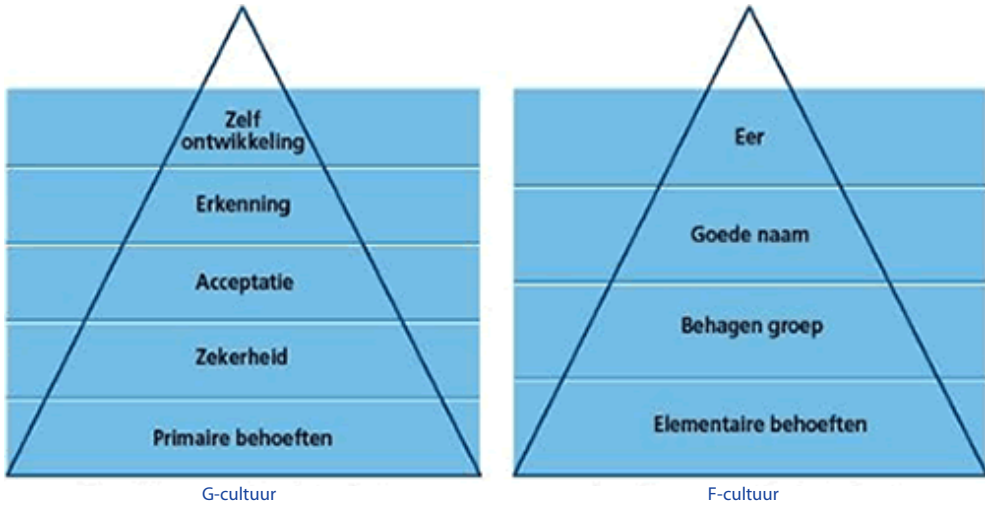
- 1 Het leren kennen van de eigen cultuurgebonden waarden en normen. Welke regels en codes zijn van invloed op het eigen denken, handelen en communiceren?
- 2 Het leren kennen van de cultuurgebonden normen en waarden van de ander.
- 3 Het leren omgaan met de verschillen.

4.2 Culturele verschillen

De moderne westerse culturen zijn volgens Pinto grofmazig (G-cultuur) en de traditionele niet-westerse culturen zijn fijnmazig (F-cultuur). Dat wil zeggen:

- In G-culturen zijn mensen in de eerste plaats individuen, die verantwoordelijk zijn voor het eigen gedrag. Mensen moeten hun gedrag grotendeels zelf bepalen. De identiteit in een G-cultuur wordt bepaald door eigen waarden en normen, door eigen zingeving van je leven.
- In F-culturen speelt de groepsgebondenheid een grote rol. Mensen zijn vooral groepslid en verantwoordelijk voor het groepsbelang. Het gedrag van mensen ligt voor een groot deel vast in gedetailleerde gedragsregels. De identiteit in een F-cultuur wordt bepaald door de plaats die je in de groep inneemt en door de waarden, normen en zingeving van de groep.

Piramide van menselijke behoeften naar cultuursoort



G-cultuur		F-cultuur	
Behoefteniveau	Voorbeelden van behoeften	Behoefteniveau	Voorbeelden van behoeften
Primaire behoeften	Voedsel, drinken, lucht om te ademen, rust, slaap, lichaamsbeweging, bescherming tegen kou, regen, zon	Elementaire behoeften	Eten, drinken, rust, slaap, bescherming, tegen kou, regen, zon
Behoeftte aan zekerheid	Onderdak, het hebben van inkomen, de zekerheid van een rechtvaardige behandeling, bescherming tegen gevaar	Behagen van de eigen groep	Beleefdheid, leven in overeenstemming met plaats en rol binnen groep, wederzijdse hulp in groep, indirecte en impliciete communicatie
Behoeftte aan acceptatie	Zichzelf mogen zijn tegenover anderen, genegenheid, liefde, behoren tot een sociale groep	Goede naam	Eervol gedrag, zichtbare rijkdom, waardering door anderen, bescherming van familie-eer
Behoeftte aan erkenning	Erkenning door anderen van deskundigheden, zelfvertrouwen, zelfrespect, prestige, maatschappelijk aanzien	Eer	Het voorkomen en bestrijden van gezichtsverlies, schaamte, schande en eeraantasting
Behoeftte aan zelfontwikkeling	Ontwikkeling van eigen talenten, creativiteit, leveren van een prestatie, gezonde rivaliteit, verantwoordelijk zijn voor eigen handelen		

4.3 Non-verbale interculturele communicatie

Vooraf de eerste keer dat je de ander ontmoet kan het zijn dat je moeite hebt om het gesprek te beginnen. Om hierbij een handje te helpen, vertellen we iets meer over de non-verbale communicatie en geven we een aantal suggesties voor de kennismaking. Wanneer mensen uit verschillende culturen elkaars taal niet goed begrijpen, is het plezierig om iets meer over non-verbale communicatie te weten. Het kan je helpen om jezelf duidelijker uit te drukken.

Mensen uit verschillende culturen spreken vaak elkaars taal niet. Soms moeten ze communiceren in een tweede taal: de non-verbale. De gesprekspartners zullen proberen elkaars non-verbale signalen nog aandachtiger te 'lezen', omdat dat de enige overblijvende spontane signalen zijn. Aangezien beide partijen meestal niet weten dat ook een groot deel van de non-verbale taal aangeleerd is, ontstaan hierdoor geregeld misverstanden. Je kunt vragen naar de betekenis van een woord, maar dat is veel moeilijker met verwarrend non-verbaal gedrag. Alleen al omdat je vaak niet weet wat nu precies verwarrend is.

Non-verbale cultuurverschillen:

- uiterlijk
- lichaamshouding
- beweging en gebaren
- gezichtsuitdrukkingen
- oogcontact
- stemtaal
- aanraken en aangeraakt worden
- nabijheidgedrag

4

Uiterlijk

Gezicht en lichaam geven veel informatie. Mensen van een ‘ander’ ras, geslacht of de ‘verkeerde’ leeftijd weten hoezeer dat telt. Ook andere uiterlijke kenmerken vertellen veel over een persoon. Gezicht en lichaam vertonen bijvoorbeeld tekens van veel voorkomende stemmingen: lach- en zorgrimpels, de toegeknepen mond van de zwijgzame, de opgetrokken schouders van de angstige, of de gebogen schouders van mensen die zichzelf te lang vinden. Ziekten laten ook hun sporen achter: migraineogen, de lijnen rond de mond van de maagpatiënt, reumahanden, enzovoort.



Het uiterlijk als non-verbale communicatie

In bijna iedere cultuur vertegenwoordigt uiterlijk macht. Mensen schrijven knappe personen vaak positieve eigenschappen toe. Dit heeft weer invloed op de manier waarop anderen met mooie mensen omgaan. Wat mooi en lelijk, of typisch mannelijk en vrouwelijk is, verschilt van cultuur tot cultuur. Elke sociale groep ontwikkelt zijn eigen – vaak impliciete – normen over uiterlijk, kleding, haardracht en versierselen. Als je omgaat met mensen uit andere culturen, is het verstandig stil te staan welke kleding, haardracht en versierselen passend zijn.

Lichaamshouding

De lichaamshouding geeft veel informatie over primaire emoties van een ander. Als je gevoelens van een ander wilt inschatten, hoeft je alleen zijn lichaamshouding in detail te imiteren. Therapeuten en acteurs maken veel gebruik van deze methode. Lichaamshouding toont gevoelens op de volgende gebieden:

- Dominantie: een dominante houding herken je aan mensen met het hoofd achterover en het lichaam recht.
- Onderdanigheid: de onderdanige houding herken je aan mensen met het hoofd voorovergebogen en neergeslagen ogen. Buigen of knielen, benadrukt de onderdanigheid van personen.
- Aantrekking.
- Afstoting.
- Spanning – ontspanning: ontspanning herken je aan de mate waarin ledematen ‘los’ en ontspannen zijn: hangende schouders, slappe armen, open handen en het lichaamsgewicht op één been. Ook een asymmetrische houding is een teken van ontspanning. Een symmetrische houding drukt in alle culturen respect uit. Zo zijn gebedshoudingen altijd symmetrisch. Of de biddende persoon nu staat, zit of knielt.



Lichaamstaal 'aantrekking'

Tenslotte is er nog iets opmerkelijks aan mensen die intensief met elkaar in gesprek zijn: de houdingsovereenkomst. We kopiëren de lichaamshouding, én soms zelfs de bewegingen van gelijkgestemden of mensen die we aardig vinden.

Lichaamsbewegingen en gebaren

Alle lichaamsbewegingen werken samen in de lichaamstaal. Ze vormen een echte taal, met een woordenschat en een soort grammatica. Sommige bewegingen hebben geen bepaalde betekenis, behalve dat ze gemoedstoestanden als spanning, ongeduld of zenuwachtigheid uitdrukken: op tafel trommelen, met het been schommelen of met een potlood spelen. Maar pas op! Ook hier bespeuren we culturele verschillen. Een volwassen Keniaan kan bijvoorbeeld zachtjes op tafel trommelen – niet omdat hij zich verveelt of ergert – maar omdat hij nadenkt.



Embleemgebaren met verschillende betekenissen

We lichten enkele soorten gebaren toe:

- Embleemgebaren:
Veel bewegingen hebben, net als woorden, een duidelijke betekenis binnen een cultuur of subcultuur. Dit zijn altijd aangeleerde en sterk gestileerde gebaren: embleemgebaren. Per cultuur kan de betekenis verschillen.

Het Amerikaanse okay-gebaar – een cirkel gemaakt met duim en wijsvinger – is daar een goed voorbeeld van. In sommige Latijns-Amerikaanse landen is dit een obscene gebaar, in Frankrijk betekent het gebaar ‘nul’ en in Japan drukt het ‘geld’ uit. Een ander voorbeeld is hoe Noordwest-Europeanen de lengte van iemand aangeven, namelijk door hun arm uit te strekken met de palm naar beneden. Ditzelfde gebaar drukt in enkele Latijns-Amerikaanse landen de hoogte van dieren uit. In Thailand is het weer beledigend om iemand met de vinger aan te wijzen. Ook het liftersgebaar, dat bijna iedereen ter wereld begrijpt, is in verschillende Afrikaanse landen zo obscene dat de lifter geen lift kan verwachten, maar een pak slaag. Het ‘V-teken’ betekende tijdens en na de Tweede Wereldoorlog voor veel mensen ‘victorie’ (overwinning). Later kreeg het voor anderen een nieuwe betekenis, namelijk ‘vrede’.

- Gebarencombinaties:

Dit is de combinatie van stemklank, handgebaren, hoofdbewegingen en veranderingen in blikrichting. De gespreksregeling is hier een goed voorbeeld van: de manier waarop u zich van aandacht verzekert, de beurt neemt in spreken en luisteren, laat zien dat u uw bijdrage gaat afronden, enzovoort. Sommige gebaren en lichaamsbewegingen zijn gecombineerd tot ceremonies. Bijvoorbeeld begroetings- en afscheidsceremonies: iedereen gedag zeggen; zoenen; handen schudden; de gastvrouw en -heer bedanken en zeggen hoe jammer u het vindt al weg te moeten.



Begroetingsceremonies verschillen per cultuur

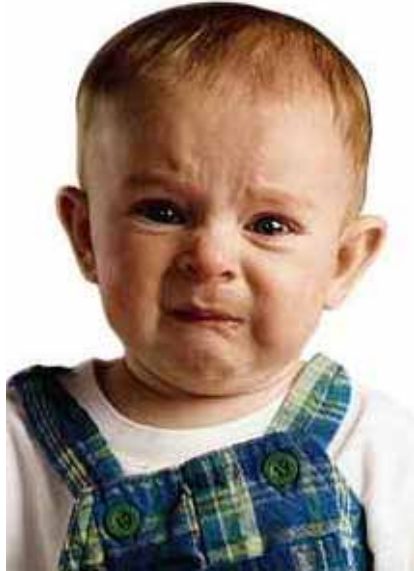
- Status en sekse:

Status en geslacht spelen ook mee in lichaamsbewegingen en gebaren. Vrouwen uit de West-Europese werkende klasse gebruiken meer als mannelijk beschouwde gebaren (evenals mannen uit die klasse) dan vrouwen in de sociale klassen daarboven. Mannen verschillen van vrouwen in hun manier van gebaren, lopen, staan en zitten. Mannen die afwijken van het voorgeschreven mannelijk bewegingspatroon noemt de buitenwereld doorgaans ‘verwijfd’. En vrouwen die zich mannelijk bewegen, krijgen vaak te horen dat ze onaantrekkelijk en dominant zijn.

Amerikaanse en Noordwest-Europese vrouwen gebaren minder dan mannen, maar hebben meer oogcontact. Vrouwen uit het gebied rond de Middellandse Zee doen juist het tegenovergestelde en mijden elk publiekelijk oogcontact, vooral met mannen. Beide seksen uit dat gebied gebaren meer en nadrukkelijker dan Noordwest-Europeanen. Verschillen in gebaren en bewegingspatronen tussen culturen zijn complex en gevarieerd. De enige manier waarop u ernstige fouten kunt vermijden in het contact met vreemdelingen en etnische minderheden, is bewust en systematisch observeren van gedrag.

Gezichtsuitdrukking

Het gezicht is het meest zichtbare deel van het lichaam en geeft emoties het best weer. De gebieden rond de ogen en mond zijn het expressiefst. Om de emoties van een persoon te beoordelen aan de hand van gelaatsuitdrukkingen, is het wel noodzaak dat een groter deel van de persoon te zien is en dat ook de situatie bekend is.



Heeft het gesmaakt?

Oogcontact

Iemand in de ogen kijken is een van de meest intensieve vormen van menselijk contact.

We maken oogcontact wanneer:

- we de reactie van de ander op onze woorden of daden willen zien;
- we de ander willen laten spreken;
- we kennis willen maken of elkaar beter willen leren kennen;
- we willen domineren, in geval van wedijver of woede, en we de ander zijn blik willen laten afwenden.

Het is makkelijk te zien hoe oogcontact een rol speelt bij het vervullen van de drie voornaamste sociale behoeften, namelijk erbij horen (inclusion), invloed (control) en genegenheid, positief of negatief (affection). Met oogcontact kunnen we iemand erkennen of erbij laten horen. Wel moeten we ons realiseren dat aanhoudend oogcontact in veel Aziatische en Afrikaanse culturen, vooral tussen mensen van ongelijke status, ongeleefd is: degene die staart, probeert de ander te domineren. Dominante leden van een groep kijken minder naar elkaar dan personen die zich op minder invloedrijke mensen oriënteren. Groepsleden waar mensen het meest naar kijken, behoren tot de invloedrijke personen.



Oogcontact vermijden

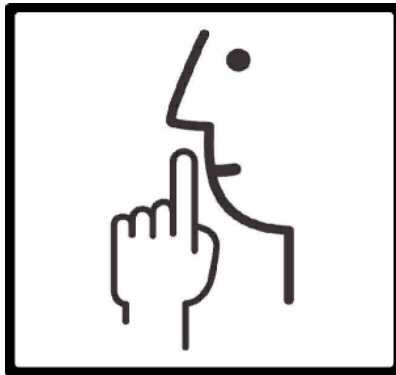
Het verband tussen affectie en oogcontact blijkt wanneer mensen diep in een gesprek verwickeld zijn. Hoe meer ze praten, hoe meer ze betrokken raken en hoe meer oogcontact er gemaakt wordt. Oogcontact is intensiever als mensen positieve feedback krijgen, als ze elkaar lang kennen, als ze elkaar aardig vinden of als ze verliefd zijn.

Stemtaal

Naast het gezicht is de paralinguïstiek of 'stemtaal' de belangrijkste vertolker van onze gevoelens. Stemtaal omvat alle aspecten van de gesproken taal en de geluiden eromheen, met uitzondering van de woorden zelf. Het gaat er niet om wat er gezegd wordt, maar hoe het gezegd wordt. Stemtaal omvat volume, toonhoogte, articulatie, stemkwaliteit (schoonheid, helderheid, keelklanken, volheid), spreek snelheid, ritme (vloeiend of stotterend) en de variaties in al deze aspecten. Andere elementen zijn: zuchten, keel schrapen, snuiven, lachen, giechelen, huilen, geeuwen, 'ehs' en 'ohs', 'hmms', aarzelingen, pauzes en beklemtoningen.

Tien seconden luisteren verschaft u al veel informatie. Zo kunt u, als u anderen hoort spreken, al snel onderscheid maken tussen man of vrouw, blank of zwart, klein of groot, verschillen in lichaamsbouw, dik of dun, jong of oud. En verraaft het accent opleidingsniveau, regio van herkomst en sociale klasse of status.

Het aantal stiltes en hun lengte in een gesprek zeggen iets over het soort gesprek en de diepte ervan. Ook hier speelt cultuur een belangrijke rol. In tegenstelling tot Westerse landen, waarden Japan en China lange stiltes in een gesprek. Westelingen worden zenuwachtig van stiltes, vooral als de gesprekspartners elkaar niet goed kennen. Alleen in gesprekken met bekenden die ze vertrouwen of liefhebben, tolereren Westelingen stiltes.



Omgaan met stilte is cultuurbepaald

Aanraken en aangeraakt worden

Wie mag wie aanraken, wanneer, onder welke omstandigheden en waar? Elke maatschappij heeft gedetailleerde uiteenlopende gedragsregels. De Amerikaanse onderzoeker Jourard vroeg zijn studenten door wie ze zich lieten aanraken en waar. Zijn gevolgtrekkingen gaan ook op voor West-Europa. Vrouwen raken meer aan en ontvangen ook meer aanrakingen van vriendinnen en vrienden, vaders en moeders. Jongetjes leren hun vriendjes niet aan te raken. Vaders, net zo opgevoed, raken zelden méér aan dan de handen van hun zoons. In deze cultuur verwarren mensen aanraken met erotiek, en tederheid met verwijfdheid. In Latijns-Amerikaanse en mediterrane culturen is aanraken tussen mannen echter veel gebruikelijker. Overigens raken mannen en vrouwen elkaar in het openbaar veel minder aan. In Arabische landen is dat nog sterker. Oogcontact tussen de seksen is daar zelfs zeer onbetamelijk.

Het joodse gebruik, je gesprekspartner op de schouder of bovenarm te tikken om de aandacht te trekken of een punt te benadrukken, stuit in Noordwest-Europa op weerstand. Westerlingen raken vreemden alleen per ongeluk aan. In volle bussen, treinen en liften verontschuldigen ze zich zelfs als ze iemand aanraken. Of doen ze alsof de ander er niet is, door oogcontact en verbaal contact te mijden. Wat mag op dit gebied hangt af van status, leeftijd en omstandigheden. Zo mogen artsen, verpleegsters en kappers ons wel aanraken, omdat dit bij hun werk hoort en de aanrakingen geen persoonlijke bedoelingen hebben. En alleen ouderen en hoger geplaatsten kunnen het initiatief nemen tot aanraken, nooit andersom. Voetballers omhelzen elkaar na een doelpunt, maar dan wel alleen op het veld; nooit onder de douche. Het is erg belangrijk de regels op het gebied van aanraken te volgen als u in een andere cultuur verkeert.



Aanraken in de voetbalcultuur

Nabijheidgedrag

Iedereen heeft behoefte aan een privéterrein om zich heen. De afstand tot anderen varieert per cultuur. Arabieren en Zuid-Amerikanen kiezen de kleinste afstand voor gesprekken, en Zweden en Schotten staan relatief ver uit elkaar. Kleine verschillen in gespreksafstanden voelen mensen snel aan en kunnen aanleiding geven tot vooroordelen. Engelsen staan meestal 15 tot 25 cm verder uit elkaar dan Nederlanders. Het resultaat is dat onze burens ons als 'opdringerig' beschouwen en wij de Engelsen juist als 'afstandelijk'.

De aard van de relatie, de intimiteit van het gesprek, de omstandigheden en de culturele achtergrond bepalen het nabijheidgedrag. Door de 'verkeerde' afstand te kiezen, vooral als die te klein is, voelen mensen zich niet op hun gemak. Aan de andere kant breng je, door ver weg te blijven staan, direct een boodschap van afkeer over. In interculturele relaties kunnen spanningen ontstaan door aan de nabijheidsregels van de eigen cultuur vast te houden.

Status en dominantie spelen ook een rol. De persoon met de hoogste status heeft in de meeste culturen het 'recht' de afstand te bepalen of de grens van het gebied van de ander te overschrijden. Een meerdere kan het kantoor van een ondergeschikte binnenlopen en tijdens het gesprek op diens bureau leunen. Het omgekeerde komt zelden voor.

Tenslotte fungeren afstandsveranderingen en andere non-verbale signalen als teken dat mensen een gesprek willen beginnen of beëindigen. Net als al het andere communicatiegedrag, geeft het nabijheidgedrag uitdrukking aan de drie sociale kernbehoeften: erkenning, invloed en genegenheid.



lets meer afstand graag