

4 - Gepast omgaan met culturele verschillen en instaan voor interculturele communicatie

Doelstelling: Enkele basisaspecten rond culturele verschillen toelichten en suggesties aanreiken voor intercultureel communicatiemanagement.

Wat is cultuur?

Met 'cultuur' verwijzen we naar een reeks gemeenschappelijke houdingen, opvattingen, veronderstellingen en waarden die vormgeven aan gedrag en kenmerkend erfgoed. Volgens deze definitie onderscheiden we zichtbare cultuuraspecten (gedrag, erfgoed) en niet-zichtbare cultuuraspecten (houdingen, opvattingen, waarden). Wanneer we focussen op de uiterlijke cultuurkenmerken, meer bepaald de 'hogere cultuur' – literatuur, schilderkunst, beeldhouwkunst, muziek – hebben we de neiging om culturen met landen en naties te associëren. De realiteit is evenwel veel complexer dan dat. Er bestaan niet alleen culturele verschillen tussen regio's overal ter wereld, tussen grote religies en landen, maar ook tussen en binnen specifieke etnische, religieuze, taalkundige of regionale subgroepen in een land. Dat betekent dat het gedrag van een persoon in een bepaalde situatie niet voorspelbaar is, ook al kennen we het land, de regio en de specifieke etnische of religieuze groep waartoe die persoon behoort. Daarom is het doorgaans beter het niet te hebben over culturen en uitwisselingen of conflicten tussen culturen. Je kan beter spreken over de 'culturele achtergrond' van individuen, hun culturele verwantschappen en interculturele ontmoetingen van mensen die zichzelf als onderling cultureel verschillend beschouwen of zo worden gezien door anderen.

Communicatie in een interculturele omgeving

Communicatie is doeltreffend in zoverre de deelnemers erin slagen elkaar te begrijpen. We zijn van nature geneigd om boodschappen te interpreteren in overeenstemming met onze eigen opvattingen en veronderstellingen. Maar wanneer we communiceren met personen die een andere culturele achtergrond hebben dan de onze, moeten we waakzaam zijn voor mogelijke misverstanden bij de interpretatie van betekenissen en vice versa. Dat is niet altijd eenvoudig omdat de verschillen tussen de ontvangen boodschap en de interpretatie ervan niet altijd voor de hand liggen. Het vermogen om in een interculturele omgeving verkeerde of misleidende interpretaties te herkennen en recht te zetten is in deze context een belangrijke vaardigheid.

Interculturele communicatie hanteren

Een manier om interculturele misverstanden te voorkomen, is zo concreet mogelijk communiceren. Dat kan door bepaalde elementen toe te lichten en details toe te voegen die in een monoculturele omgeving voor de hand liggen en herhaaldelijk te checken of de personen met wie we communiceren, onze boodschap wel degelijk hebben begrepen. De ervaring leert dat we daardoor niet alleen de kwaliteit en doeltreffendheid van de communicatie verbeteren, maar ook positieve relatievorming in de hand werken en nieuwe zaken leren over onszelf en over mensen met een andere culturele achtergrond.

Wanneer je deze manier van interculturele communicatie nastreeft tijdens de taalcoaching, zal het risico op misverstanden met en tussen de vluchtelingen onderling in je groep afnemen. Daarnaast groeit de kans dat ze culturele diversiteit als een meerwaarde zien.

Niet alle verschillen zijn van culturele aard

Het is ook belangrijk om in te zien dat we niet alle verschillen tussen mensen in termen van cultuur kunnen uitleggen. Dat een groep vluchtelingen dezelfde culturele achtergrond heeft, betekent nog niet dat er geen verschillen heersen inzake meningen, prioriteiten, verwachtingspatronen, voorkeuren, houdingen ten opzichte van anderen en gedragspatronen. Deze verschillen zijn toe te schrijven aan het feit dat elke vluchteling een individu is met persoonlijke eigenschappen en een specifiek verhaal.

Denk na over deze twee situaties in taalcoachinggroepen

1. De groep splitst zich spontaan op tussen mannen en vrouwen en de groepsleden antwoorden niet op jouw vragen vooraleer de oudste persoon aan het woord is geweest of het woord doorgeeft aan iemand anders. De deelnemers wachten geduldig op informatie en instructies over wat ze moeten doen en stellen geen vragen. Er zijn slechts twee jongemannen die bereid blijken om actiever deel te nemen aan het leerproces. Ze stellen zich evenwel afwachtend op als ze zien hoe de rest van de groep reageert.
2. Vrouwen en mannen gaan vrij met elkaar om. De meeste groepsleden nemen actief deel en stellen vragen wanneer iets niet duidelijk is of wanneer ze iets willen weten. Een klein aantal groepsleden zit er echter passief bij, vermijdt oogcontact, geeft geen antwoord op vragen en gedraagt zich terughoudend.

In beide groepen zullen sommige leden de situatie normaal vinden en er zich goed bij voelen, terwijl anderen verbaasd en zelfs gefrustreerd reageren. De beschreven gedragingen kunnen verschillende oorzaken hebben.

- Sommige groepsleden gedragen zich op dezelfde manier als in hun land van herkomst.
- Sommigen die het belang van groepssolidariteit inzien, gedragen zich zoals ze denken dat de groep verwacht en dat is anders dan de manier waarop ze zich in hun thuisland zouden gedragen.
- Sommigen gedragen zich conform hun persoonlijke opvattingen die ontwikkeld zijn nadat ze hun land van herkomst hebben verlaten.

Deze verscheidenheid aan reacties toont aan dat we niet mogen proberen om alles via 'cultuur' uit te leggen, hoewel culturele praktijken een belangrijke rol spelen. We moeten ook afzien van hokjesdenken en stereotypering.

Een interculturele omgeving scheppen voor taalcoaching

Door de groep aan te moedigen om een eigen cultuur te creëren, met afgesproken regels en gemeenschappelijke codes, verklein je het risico op interculturele conflicten en misverstanden tijdens de taalcoaching. Dat houdt in dat je duidelijk maakt dat de groep een veilige plek is waar elk individu zich mag uitdrukken en aangeven wat zijn of haar noden en opvattingen zijn, en dat alle deelnemers ermee instemmen om zich open, respectvol en solidair op te stellen tegenover elkaar. In sommige gevallen zal het nodig zijn om groepsleden vriendelijk te verzoeken om zich te gedragen op een manier, die substantieel kan verschillen van de manier waarop ze verondersteld werden zich te gedragen in hun land van herkomst.

Hoffelijkheid

De inhoud van hoffelijkheid en de manier waarop die wordt geuit, kan sterk verschillen van de ene culturele context tot de andere. Sommige groepsleden kunnen het belangrijk vinden om te worden aangesproken en anderen aan te spreken met de familienaam of met een academische titel zoals ‘professor’ of ‘doctor’. Anderen vinden dat niet belangrijk. Voor hen is hoffelijkheid een kwestie van houding en gedrag: de spreker niet onderbreken, zelf niet te lang aan het woord zijn, ideeën inkleden als persoonlijke opvattingen en niet als absolute waarheid verkondigen (“Ik denk dat ...”, in plaats van “De realiteit is dat ...”). Ook stiptheid kan beschouwd worden als een uiting van hoffelijkheid. Sommigen vinden het normaal om oudere groepsleden met ontzag te benaderen, terwijl anderen dit onaanvaardbaar vinden omdat ze ervan overtuigd zijn dat men alle groepsleden op dezelfde manier moet behandelen. Overleggen hoe de deelnemers tot een gezamenlijke interpretatie van de term hoffelijkheid kunnen komen, is dan ook belangrijk bij het creëren van een effectieve groepscultuur.

Namen

Namen kunnen een bron van misverstand en frustratie zijn wanneer de diverse aanwezige tradities binnen de groep niet expliciet worden geformuleerd. Een naam afkomstig uit een niet-Europese taal kan bijvoorbeeld vaak verschillende transcriptievormen hebben in het Latijnse alfabet. Sommigen verkiezen een spelling die zoveel mogelijk lijkt op de uitspraak in de oorspronkelijke taal, terwijl anderen er geen graten in zien om varianten te aanvaarden. In Europa hebben de meeste mensen één of twee voornamen en één of twee familienamen, voorafgegaan door mijnheer of mevrouw bij beleefde vormen van aanspreking. Dit gegeven kan verschillen naargelang de culturele context van de leden van jouw groep. Hun namen kunnen dezelfde structuur hebben als Europese namen, maar bij een formele aanspreekvorm gebruiken ze ‘mijnheer’, ‘mevrouw’ of ‘juffrouw’ gevolgd door de voornaam van die persoon. Het kan ook zijn dat namen elementen bevatten die geen eigennaam zijn, maar adjectieven of woorden die verwijzen naar verwantschap. In sommige culturen worden mensen op verschillende manieren aangesproken en niet alleen met de naam die op hun identiteitsdocumenten staat. Sommige vluchtelingen kunnen ook afkomstig zijn uit streken waar men geen onderscheid maakt tussen de voornaam en de familienaam.

Zie ook Tool 3 – *Ethische en interculturele aandachtspunten bij het werken met vluchtelingen* en 14 – *Diversiteit in leergroepen*.