

JE KUNT NIET NIET COMMUNICEREN

Kaveh Bouteh is adviseur en trainer bij Pharos.

Hij is onder andere gespecialiseerd in het onderwerp culture diversiteit.



Kernvragen in dit artikel:

- Hoe gaan we om met de verschillen in een pluriforme samenleving?
- Wat is cultuur?
- Wat betekent interculturele communicatie voor professionals?
- Hoe kunnen professionals stereotypen en vooroordelen doorbreken?

Een casus uit de praktijk van een hulpverlener

“Ik vind het moeilijk om migrantenouders te adviseren. Dit kom je regelmatig tegen bij bijvoorbeeld slaapproblemen. Je geeft dan ouders adviezen, maar die worden niet toegepast. Communicatie met migrantenouders is erg lastig, in die zin dat ik het idee heb dat er mensen zijn die met een bepaalde hulpvraag bij me komen en als ik niet toeken wat zij verwachten, zij vaak van mening zijn dat hen tekort wordt gedaan.

Als je dan probeert uit te leggen waarom iets wel of niet kan, is er naar mijn idee weinig begrip voor de regels die op iedereen van toepassing zijn. Het lijkt net of migranten gewoon niet willen horen wat je zegt. Zij beginnen dan vaak gebrekkiger Nederlands te spreken, kijken bedenkelijk en zeggen dat ze mij niet begrijpen. Of ze zeggen ‘ja’, maar dan blijkt dat het helemaal geen ja is of niet begrepen is.”

Inleiding

De samenleving is in een rap tempo aan het veranderen. Nederland is een multiculturele samenleving. Professionals in zorg en welzijn werken met cliënten uit tal van culturen. Aan de ene kant maakt dit het werk gevarieerder, aan de andere kant vraagt dit om geduld, aanpassing, kennis en begrip.

Ik weet nog goed dat een docent tijdens mijn studie tegen mij zei: “Doe niet zo gek joh”. Het was een grapje, maar ik was zeer verbaasd. Hoezo gek? In Iran betekent gek dat je echt verstandelijk beperkt bent en daarover maak je geen grapjes. Pas toen de docent uitlegde dat ik het niet te letterlijk moest nemen, begreep ik wat hij had willen zeggen.

Mij werd voor de zoveelste keer duidelijk dat mijn blik beperkt is door de standaardconcepten die ik in mijn eigen denksysteem heb ontwikkeld. Binnen de kaders waarin ik ben opgegroeid en waarbinnen ik heb geleefd. Dit zette me aan het denken over diversiteit, verschillen, overeenkomsten, en eigenlijk over interculturele communicatie. Want hoe je communiceert, bepaalt je relatie met je gesprekspartner. Hoe je luistert, bepaalt wat je hoort en hoe je kijkt, bepaalt wat je ziet.

Bij professionals is er vaak behoefte om meer te weten over bepaalde culturen. Het is echter een illusie te denken dat met kennis over andere culturen de communicatie automatisch verbetert. Deze culturele voorkennis kan een negatief beeld bevestigen. Kijk bijvoorbeeld naar de boeken *Doe maar gewoon, 99 tips voor het omgaan met Nederlanders* van Hans Kaldenbach of *The Undutchables* van Laurie Boucke en Colin White. In deze boeken worden recepten gegeven, standaarden, aangaande de Nederlandse cultuur. Zulke culturele informatie werkt stereotyperend en kan tot vooroordelen en daardoor tot miscommunicatie leiden.

Miscommunicatie veroorzaakt heel veel problemen. Hoe vaak maak je het niet mee op een dag? Je denkt dat je iets goed hebt uitgelegd, maar iemand doet iets totaal anders dan jij had verwacht. Of je maakt een afspraak en later lijkt de ander zich hier niets meer van te herinneren. Er wordt veel aandacht besteed aan goed communiceren. Om miscommunicatie te voorkomen moet je helder formuleren. Je moet duidelijk zeggen wat je bedoelt en er niet omheen praten. Er is één voorwaarde voor goede communicatie, die al 90% van de miscommunicatie kan voorkomen. Deze voorwaarde is zo voor de hand liggend, dat het eigenlijk een wonder is dat dit zo vaak misgaat. Voordat je met succes met iemand kan communiceren, moet je contact hebben. Contact is de belangrijkste voorwaarde om miscommunicatie te voorkomen. Simpel hè?!

Vooroordelen en hun gevolgen voor effectieve communicatie

Dagelijks staan we bloot aan veel indrukken. Om die te verwerken treedt bij ons denken een mechanisme in werking dat categorieën vormt. Dat categoriseren houdt altijd een zekere mate van generalisatie

seren in. We negeren de individuele kenmerken en zien de specifieke gemeenschappelijke (bijvoorbeeld bij Belgen, Duitsers, de jeugd of ouderen). Stereotypen zijn gedachten over eigenschappen van leden van groepen die vaak niet op voldoende feiten zijn gebaseerd.

Als stereotypen gepaard gaan met negatieve gevoelens ten aanzien van (individuen uit) specifieke groeperingen, spreken we van vooroordelen. De discussie over stereotypen en vooroordelen heeft in de sociale wetenschappen en daarbuiten een lange geschiedenis. Het is algemeen bekend dat vooroordelen in alle sociale lagen een belangrijke rol spelen bij de perceptie van anderen. Mensen worden op basis van criteria als religie, etniciteit, ras, sekse en woonplaats in 'wij'- en 'zij'-groepen of in 'ingroups' en 'outgroups' ingedeeld.

Een dergelijk categoriseringsproces heeft altijd bestaan en zal ook altijd blijven bestaan. Er ontstaat een probleem, en dit is onvermijdelijk, wanneer men aan de andere groepen negatieve eigenschappen gaat toekennen en de individuele leden daarvan gaat bejegenen op basis van die eigenschappen. In dat geval spreken wij van vooroordelen (Shadid, 2010).

Stereotypen en vooroordelen jegens mensen met een andere culturele en etnische achtergrond zijn er ook meer dan genoeg. Deze negatieve denkbeelden spelen een belangrijke rol in hoe men zich opstelt tegenover mensen met een andere culturele achtergrond en beïnvloedt hoe gedacht wordt over de 'outgroups' (in dit geval de migrantencliënten). Dit terwijl deze negatieve denkbeelden vaak op niets gebaseerd zijn. Een vooroordeel is met andere woorden een vooringenomen houding ten opzichte van andere groepen die niet op feiten is gebaseerd.

Als je van tevoren denkt te weten hoe anderen zijn of zich gedragen, dan positioneer je je, veelal, op basis van aannames waarvan je (nog) niet gecheckt hebt of deze op feiten zijn gebaseerd. Hierdoor creëer je een patstelling of zelfs conflicten in de communicatie.

Om die reden vind ik 'culturele recepten', zoals hierboven genoemd, juist de interactie belemmeren en zorgen voor valkuilen. Terwijl je wanneer je onbevangen en open een gesprek aangaat, kunt bemerken dat je meer vragen durft te stellen aan je gesprekspartner. Hiermee laat je aan de ander zien dat je oprecht geïnteresseerd in hem of haar bent.

Cultuur

Wanneer ik trainingen, workshops en lezingen geef over het cultuurbegrip, dan wijs ik altijd op het gevaar dat een statisch cultuurbegrip categoriserend werkt en dat het groepen mensen opsplijt in wij en zij. Wat mij regelmatig opvalt is dat in Nederland regelmatig een statisch, culturalistisch cultuurbegrip wordt gehanteerd. 'Cultuur' wordt dan beschouwd als een vaststaand, eenduidig gegeven, dat onveranderlijk is in tijd, plaats en sociale groep. Cultuur wordt gezien als een zelfstandig dwingende kracht die leidt tot onveranderlijke groepsgebonden gedragsnormen. Als een soort programma van normen, waarden en gedragsvoorschriften, dat door immigranten van elders is meegenomen. (M. Komen & K. Bouteh 2009).

Cultuur wordt ook vaak beschouwd als een soort besturingsprogramma waaraan mensen zijn onderworpen. De statische definitie van cultuur levert geen bijdrage aan een gezonde communicatie. Wat wel een positieve bijdrage levert aan een gezonde en effectieve communicatie is een dynamische visie op cultuur. Cultuur wordt dan

beschouwd als een constructie die ontstaat en verandert door sociale interactie heen. Volgens deze visie is cultuur geen ding dat buiten de betrokkenen om iemands gedrag bepaalt, maar de uitkomst van een proces waarin mensen zelf betekenis geven aan hun wereld. Culturen zijn pluriform, altijd in ontwikkeling en aan verandering onderhevig. Zij worden door individuen uiteenlopend geïnterpreteerd en gevormd (Van Asperen, 2003).

Deze benadering lijkt professionals in de zorg tot een andere manier van handelen te brengen. Het leidt tot een individualiserende bejegening van cliënten of patiënten; tot doorvragen, luisteren en vooroordelen expliciet benoemen. Het leidt minder tot invullen voor de ander vanuit een stereotyperend cultuurbegrip.

Wat voor mij van belang is, is het inzicht dat culturen altijd in ontwikkeling zijn. Dat biedt een kans om uit de simpele 'wij-zij'-tegenstelling te geraken, waar we ons de laatste jaren vaak in wanen. Dat wil niet zeggen dat culturele verschillen of verschillen in socialisatie geen serieuze communicatieproblemen veroorzaken. Maar de vraag is: hoe pak je dergelijke communicatieproblemen aan en hoe maak je dergelijke problemen bespreekbaar? De kwaliteit van elke interventie staat of valt met communicatie. Je kunt communicatieproblemen door middel van communicatie wegwerken.

Het volgende citaat van Amin Maalouf, een Frans-Libanese socio-loog, illustreert de pluriformiteit in cultuur:

"Ik ben wie ik ben en niemand anders, omdat ik mij nu eenmaal in het grensgebied tussen twee landen bevindt, tussen twee of drie talen, tussen verscheidene culturele tradities. Dat is nu juist wat mijn identiteit bepaalt... Half Frans dus en half Libanees? Absoluut niet! Identiteit valt niet op te delen, noch in helften, noch in hokjes. Ik heb niet meerdere identiteiten, ik heb er slechts één, opgebouwd uit al die facetten die me hebben gevormd, volgens een unieke 'dosering' die bij iedereen anders is.

Soms wanneer ik klaar ben met mijn uitleg, voorzien van honderden details om aan te geven waarom ik nou precies al die verschillende achtergronden opeis, loopt iemand op me af om me met een hand op mijn schouder toe te fluisteren: 'U hebt gelijk om het zo te brengen, maar wat bent u nu diep in uw hart echt?'

Om dergelijke aanhouders heb ik lange tijd moeten lachen. Tegenwoordig lach ik niet meer. En wel omdat zo'n houding me tekenend lijkt voor een wijdverbreide visie op de mens die naar mijn idee gevaarlijk is. Wanneer men mij vraagt wat ik 'diep in mijn hart' ben, dan wordt hiermee gesuggereerd dat er 'diep in het hart' van iedereen één enkele achtergrond schuilt, een soort 'diepere waarheid', onze essentie, die bij onze geboorte wordt bepaald en nooit meer zal veranderen; alsof de rest - al die andere dingen: ons leven als individu, onze overtuigingen, voorkeuren, persoonlijke emoties, overeenkomsten met anderen, kortom, ons leven - volstrekt niet meetelt."

Interculturele en/of effectieve communicatie

Communicatie is een complex proces. Definities kunnen verschillen en men moet uitspraken in de context kunnen plaatsen. Neem als voorbeeld het volgende woord: 'bank'. Hebben wij het over een bankstel of de Rabobank? Of het gezegde: 'Over de brug komen'. Men kan deze uitdrukking letterlijk interpreteren en op zoek gaan

naar een 'brug'. Zender en ontvanger moeten eigenlijk mijns inziens ruim de tijd nemen om elkaars woorden eerst te definiëren daarna te interpreteren en als laatste in de context te plaatsen. Besteedt men deze tijd niet of wil men deze tijd er niet voor vrijmaken, dan zullen er communicatiefouten, communicatieproblemen (miscommunicatie) ontstaan.

Communicatie kan nooit voor 100 procent goed gaan, grofweg omdat sommige mensen sommige definities niet zo kunnen interpreteren en in de context kunnen plaatsen zoals de zender het bedoeld heeft. Naar elkaar luisteren en elkaar proberen te begrijpen is het startpunt van elke communicatie. Wat niet vergeten dient te worden in dat proces zijn de belangen die spelen. Soms begrijpt men elkaar maar zijn er tegenstrijdige belangen. Mensen willen elkaar soms niet begrijpen. Daarnaast denk ik ook dat de boodschap begrijpelijk gemaakt moet worden voor de ander: niet iedereen kan de informatie zo opslaan om te begrijpen wat je ermee bedoelt. Soms moet je spreken in metaforen en soms moet je iets aanduiden met voorbeelden.

Met de ene cliënt spreek je langzamer of leg je iets nogmaals uit, terwijl je bij een ander aan een half woord genoeg hebt. Actief luisteren, een open houding en kritisch proberen te zijn over je eigen opvattingen zijn mijns inziens factoren voor een goede communicatie. Professionals moeten ervoor waken hun eigen ethocentrische reflectie niet te verheffen tot universele normen en waarden en van de ander te eisen dat hij of zij zich conformeert aan hun waarheid. Men moet niet de eigen cultuur als meetinstrument gebruiken om anderen te beoordelen. Hiervoor is kritische zelfreflectie een belangrijke competentie.

Essentieel in de communicatie is tevens dat de zender op een empathische manier de ander kan bejegenen. Ik onderstreep de uitspraak "Als je de ander erkent, is de kans groter dat er een open dialoog tot stand komt." Wanneer de wil er is om naar elkaar te luisteren; wanneer de ervaringen, de achtergrond en het verhaal dicht bij elkaar komen, dan voelt men zich bijna automatisch begrepen.

Definities van communicatie

We communiceren allemaal en toch kun je van mening verschillen over een definitie van communicatie. Een veel gehoorde opvatting over communicatie is dat er een zender is en een ontvanger (Fauconnier, 1981). Als de ontvanger de boodschap juist heeft geïnterpreteerd, dan zou er pas sprake zijn van communicatie. Bij deze theorie wordt wel aangevuld dat er ruis kan ontstaan, waardoor de communicatie verstoord raakt. Deze definitie is echter te minimaal om communicatie goed te kunnen analyseren.

De definitie van Watzlawick e.a. (1976) biedt meer mogelijkheden. Watzlawick e.a. stellen dat het niet mogelijk is om niet te communiceren. Waar mensen zijn wordt gecommuniceerd. Ook zwijgen of jezelf terugtrekken is te beschouwen als een vorm van communicatie. In woorden uitgedrukt: ik praat nu niet - ik ben er (even) niet bij.

Een bruikbare definitie van communicatie

Het is niet mogelijk om niet te communiceren. Alles is communicatie, inclusief betekenisgeving en intenties (houding).
(Watzlawick 1976; Habermas, 2009)

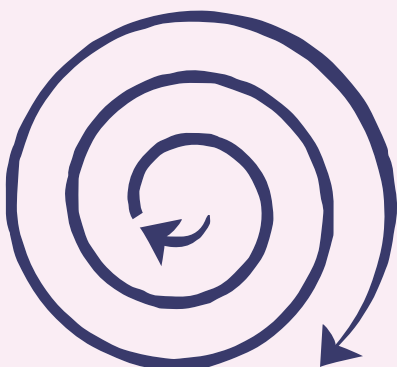
Directe en indirecte communicatie

Er is een tijd geweest, en misschien is het nog steeds zo, dat men er van uitging dat mensen uit westerse culturen direct communiceren en dat mensen uit niet-westerse culturen indirect communiceren.

Met indirecte communicatie wordt bedoeld dat je niet concreet bent en dat je het onderwerp met een omweg benadert. Directe communicatie met mensen uit niet-westerse culturen zou door niet-westerlingen als grof worden opgevat.

Dit onderscheid tussen directe en indirecte communicatie is weinig zinvol, omdat het een grove indeling is en ook niet overeenkomt met de praktijk. Ik zie overal mensen die direct of indirect communiceren. Het is afhankelijk van de context waarin gecommuniceerd wordt en heeft

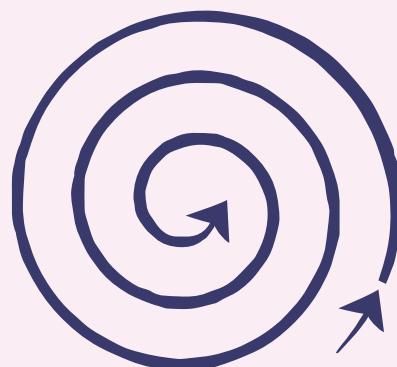
INDIRECTE COMMUNICATIE



Hoe gaat het?

**Hoe gaat het met je gezin, je werk?
Ga je nog wel eens naar Maastricht?
(Wachten op uitnodiging)**

DIRECTE COMMUNICATIE



**Ga je nog wel eens naar Maastricht?
Kan ik een keer meerijden?**

eerder met hiërarchie in relaties te maken dan met cultuurverschil. Indirect communiceren kan een manier zijn voor het individu, lager in hiërarchie, om de eigen kwetsbaarheid te beschermen en dit wordt meestal uitgelegd als een vorm van beleefdheid. Over de hele wereld geldt dat mensen in groepen vaak sociaal wenselijke antwoorden geven. In één-op-één gesprekken is het makkelijker om een mening van een ander te achterhalen. Wil je duidelijkheid creëren, dan is directe communicatie dé vorm. Directe communicatie kan ook beleefd en fatsoenlijk plaatsvinden; directheid en fatsoen spreken elkaar niet tegen. Naast iets wat je duidelijk wilt maken, kun je de communicatie verbreden door bijvoorbeeld te vragen hoe het met iemands familie gaat. Professionals moeten weten dat er andere communicatiepatronen bestaan dan die van henzelf. Ze moeten veel meer rekening houden met deze communicatiepatronen wanneer ze zoeken naar datgene wat de migrantencliënt nu eigenlijk bedoelt.

Conclusie

De effectiviteit en kwaliteit van een interventie valt of staat met de interactie tussen de professional en de cliënt. In de praktijk bekijken zorgprofessionals diversiteit helaas wat eenzijdig. Ze willen informatie over de culturele achtergrond van hun cliënten om een brug te kunnen slaan. Maar met enkel het inzetten van die informatie kun je ook de plank mis slaan. Ik geef altijd het voorbeeld van Ruud Lubbers toen hij nog hoofd van de UNHCR was. Hij had een afspraak met een Chinese collega en liet zich informeren over diens cultuur. Een cadeau geven, dat is goed. Maar je mag het niet openmaken waar de ander bijstaat. De Chinese collega had juist van zijn adviseurs gehoord dat Nederlanders wel willen dat je hun cadeau openmaakt. Stonden ze daar tijdens het gesprek. . . Ofwel: je hebt aan culturele kennis niet genoeg. Je attitude en je communicatieve vaardigheden (als belangrijkste tools) bepalen de effectiviteit van de communicatie. Effectiviteit in de communicatie is bovenal maatwerk. Elke cliënt is uniek. Het zijn immers mensen die elkaar ontmoeten, niet culturen. En miscommunicatie met je gesprekspartner kun je alleen wegwerken door middel van communicatie.

Communicatieadviezen

- Begin bij het begin: "Wie is je vader, wie is je moeder?"
- Wees uitnodigend, erken de ander, doe geen ondervraging, maar wissel uit.
- Wees attent, eerlijk en oprecht.
- Praat in de ik-vorm en namens jezelf (niet in de wij-vorm of de je-vorm).
- Doorbreek eenmaal ontstane wij-zij-patronen door te spreken in de ik-vorm en houdt de inhoud dicht bij jezelf.
- Praat met mensen in plaats van over mensen.
- Spreek iemand aan als mens en niet als vertegenwoordiger van zijn cultuur.
- Werk met de effecten van je communicatie (niet met je bedoelingen).
- 'Gebruik' in eerste instantie in plaats van een boekje je gesprekspartner als informant over zijn achtergrond.
- Gebruik perspectiefwisseling; kijk vanuit de werkelijkheid van de ander naar de situatie.
- Beschouw alle 'culturele informatie' als hypothesen die je elke keer, bij elke cliënt, moet toetsen.
- Er zijn geen goede vervangers voor empathie, betrokkenheid, aandacht en de tijd nemen.
- Algemene kennis over tradities en gewoonten geven een brede kijk op de wereld, maar realiseer je dat het niet automatisch iets zegt over je gesprekspartner.
- Spreek over verschijnselen en niet over groepen, dus heb het over moslims die geen varkensvlees eten in plaats van: moslims eten geen varkensvlees.
- Wees empathisch en vraag zo nodig begrip van de ander voor jezelf.
- Open vragen stellen is een basisvaardigheid voor goede gesprekken.
- Geef de cliënt de gelegenheid vragen te stellen.
- Wees kritisch ten opzichte van generalisaties en stereotypen en gebruik ze zelf niet.
- Voorkom verwijten en machtsstrijd en zoek naar stimulansen.
- Doe wat je zegt en houd je aan afspraken.

Literatuur:

- Mieke Komen en Kaveh Bouteh (2009), Culturele competentie in de jeugdzorg. In: *Perspectief* (2009), nummer 7. http://www.fontysmediatheek.nl/wiki/home/Perspectief_2009_nummer_7
- Evelien van Asperen (2007), *Voorbij de interculturele paradox* http://www.diavers.nl/publicaties/diavers_interculturele_paradox_2007.pdf
- Asperen, E. van (2003 PhD). *Interculturele Communicatie & Ideologie*. Utrecht: Pharos (English: printed 2005 PhD).
- Asperen, E. van (2005). *De Interculturele Paradox*. Handboek Zorg. Maarssen: Elsevier Gezondheidszorg Reed, Augustus, aanvulling nr 7. pp. B 3.6-1 - 3.6-21.
- Asperen, E. van (2004). *Interculturele Beroepshouding*. Handboek Interculturele Zorg. Maarssen: Elsevier Gezondheidszorg Reed. November pp. II 2.3-1 - 2.3-24.
- W. Shadid (2010), *Interculturele communicatie*. In: Penninx, R., H. Münstermann en H. Entzinger (red.): *Etnische minderheden en de multiculturele samenleving*, Groningen, Wolters-Noordhoff, 1998, pp. 137-168
- P. Watzlawick, Habermas, J.H. Beavin, D.D. Jackson (2009), *De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie*. Bohn Stafleu van Loghum
- A. Maalouf (1999), *Moorddadige Identiteiten, Een betoog tegen zinloos geweld*. Amsterdam: Pagina 9 t/m 11