

Interculturele communicatieve competentie

W.A. Shadid

Ook verschenen in *Psychologie en Maatschappij*,
jrg. 24, no. 1, 2000, pp. 5-14.

© Niets uit dit artikel mag worden overgenomen of openbaar gemaakt
zonder verwijzing naar de auteur en duidelijke bronvermelding

In de dagelijkse communicatie verschillen mensen onderling in de mate waarin en de wijze waarop ze zich sociaal (kunnen) gedragen en in de effectiviteit van hun interacties. Iedereen heeft een eigen spreek- en luistergedrag, een eigen communicatiestijl en specifieke persoonlijke invoel- en aanpassingsvermogens. Dergelijke vaardigheden hebben onder andere invloed op de wijze waarop de eigen boodschap adequaat en overtuigend kan worden overgebracht, op de aandacht die men kan hebben voor de boodschap van de ander, op het plezierig laten verlopen van een gesprek en op het winnen van het vertrouwen van de communicatiepartner. Voorts verschillen deze communicatieve vaardigheden per cultuur en kunnen worden aangeleerd en op geschiktheid worden getoetst: 'op het juiste moment de juiste dingen zeggen of doen, die geschikt zijn voor de specifieke situatie'.

In dit artikel zal worden ingegaan op de betekenis van interculturele communicatieve competentie en op de vraag of deze aangeleerd kan worden. In dit verband kan men in de literatuur talrijke overzichten vinden over de inhoud en opzet van trainingen die bedoeld zijn voor de verbetering van interculturele competentie (zie hiervoor Landis & Brislin, 1983; Cushner & Brislin 1996). Hieronder zal worden betoogd dat het bevorderen van interculturele competentie alleen mogelijk is wanneer in de daarbij gebruikte modellen rekening wordt gehouden met zowel de culturele verschillen tussen de communicatiepartners als met hun sociale vaardigheden en de specifieke omstandigheden van de ontmoeting. De meeste benaderingen en trainingen op dit gebied zijn echter niet volledig, omdat daarin slechts rekening wordt gehouden met een deel van de factoren die interculturele competentie beïnvloeden. Modellen van competentie die de invloed van de situationele factoren in aanmerking nemen verwaarlozen veelal de culturele factoren, terwijl interculturele modellen die op culturele verschillen gebaseerd zijn, juist de invloed van situationele en persoonlijke factoren onderschatten.

Hoewel wetenschappers het eens zijn over de culturele gevoeligheid van interculturele communicatieve competentie, bestaat er op theoretisch niveau echter nog geen consensus over de inhoud ervan. In dit verband zijn twee benaderingen relevant: de cultuur-specifieke en de cultuur-algemene benadering (zie Hammer 1989: 248). Aanhangers van de eerstgenoemde benadering zien competentie vooral als de mate waarin iemand zich de communicatieregels, rituelen, verbale en non-verbale uitingen die voor een bepaalde cultuur specifiek zijn, eigen heeft gemaakt en daarmee ook daadwerkelijk kan omgaan. Ook de sociolinguïst Hymes (1979: 282), aan wie de introductie van deze term wordt toegeschreven, maakt in dit

verband onderscheid tussen kennis en het vermogen om de kennis te gebruiken. Aanhangers van de cultuur-algemene benadering vinden daarentegen dat alleen weten hoe het toegaat in een andere cultuur geen garantie geeft voor een competent optreden in die cultuur. Andere factoren en vaardigheden zoals het tegemoetkomen aan de communicatiepartner via het aanbrengen van aanpassingen in het eigen gedrag en het beschikken over een empathisch vermogen, zijn daarbij eveneens van essentieel belang.

Ook bestaat er geen consensus over de vraag wie beoordeelt of iemand wel of niet communicatief competent is (vgl. Gudykunst & Kim 1992: 232). Sommigen gaan ervan uit dat competentie een onderdeel vormt van de persoonlijkheid: de ene persoon is introvert, de andere is extrovert; de ene is vlot, de andere is sloom. Anderen zien communicatieve competentie daarentegen als de subjectieve indruk die mensen zich kunnen vormen van eigen en andermans gedrag. Het is cultuurafhankelijk, contextgebonden en intersubjectief. Dat wil zeggen dat in een bepaalde interactiesituatie een persoon zijn gedrag wel als competent kan beschouwen, terwijl anderen daarover een andere mening kunnen hebben. Dat verschil in beoordeling is het grootst in interculturele ontmoetingen, omdat sociaal gedrag cultuurgevoelig is. Gedragingen die in de ene cultuur als sociaal vaardig worden gezien, hoeven dat in een andere cultuur niet noodzakelijkerwijs te zijn. Zo behoort bijvoorbeeld oogcontact in de ene cultuur wel tot de communicatieve vaardigheden en in de andere cultuur niet. Hetzelfde geldt voor het aanraakgedrag en de korte interpersoonlijke afstand. Ook speelt de sterke relatie tussen sommige persoonlijke eigenschappen en de culturele inbedding daarvan een grote rol bij misinterpretatie van gedrag in interculturele ontmoetingen. Gedragingen die in een bepaalde samenleving als nastrevenswaardig worden beschouwd, zoals bijvoorbeeld assertiviteit en zelfstandigheid in de 'westerse' cultuur, krijgen in de socialisatie een centrale plaats, terwijl in een andere cultuur juist conformisme en groepsbinding worden 'gekweekt' (zie voor meer diepgang over interculturele communicatie: Shadid 1998).

Het hierboven genoemde maakt duidelijk dat mensen die beschikken over de noodzakelijke vaardigheden voor een competent optreden niet automatisch door de sociale omgeving als competent hoeven te worden gezien, en zeker niet wanneer er sprake is van een optreden in een andere cultuur. Spitzberg en Cupach (1984: 153), vatten op grond van een uitgebreide literatuurstudie de essentie van communicatieve competentie in de volgende punten samen:

- (1) Competentie is een interpersoonlijke toeschrijving of afleiding en bestaat niet uit een set van vaardigheden of gedragingen.
- (2) Een dergelijke toeschrijving is (a) in wezen continu en niet dichotoom, wordt (b) gebaseerd op een complex interactieproces en is (c) verankerd in de geschiktheid en effectiviteit van gedrag.
- (3) Hoewel competentie een interpersoonlijke toeschrijving is, wordt deze meer waarschijnlijk gemaakt door bepaalde persoonlijke eigenschappen zoals motivatie voor, kennis van en vaardigheden in interactie.
- (4) Toeschrijving van competentie is niet alleen afhankelijk van persoonlijke eigenschappen, maar ook van de gepercipieerde overeenstemming tussen het verwachte gedrag in een bepaalde situatie en de context van dat gedrag.

Het hierboven genoemde geeft aan dat communicatieve competentie beïnvloedt wordt door allerlei factoren en tot uitdrukking komt in de effectiviteit van de

communicatie, of de mate waarin mensen in staat zijn (geweest) de eigen boodschap en die van de gesprekspartner op een adequate manier over te brengen, respectievelijk te begrijpen. Op zoek naar factoren die invloed hebben op het slagen van interculturele communicatie heeft bijvoorbeeld Rubens (geciteerd in Hammer 1989: 250) zeven gedragsfacetten geïdentificeerd. Deze facetten zijn het vermogen om (1) anderen met respect te benaderen en te behandelen, (2) onbevooroordeeld op anderen te reageren, (3) te erkennen dat wat men weet subjectief en individueel van aard is, (4) de wereld via de bril van de ander te zien, (5) adequaat te kunnen handelen in situaties van probleemoplossing en relatieontwikkeling, (6) de interactie met anderen adequaat te beheren, met name door rekening te houden met hun wensen en (7) ambiguïteit te tolereren, hetgeen tot uitdrukking komt in het vermogen om zich aan nieuwe en onbekende situaties aan te passen.

Spitzberg vond in de literatuur maar liefst vijftig eigenschappen en gedragingen die tot competent gedrag kunnen leiden of daartoe kunnen worden gerekend. Hij is echter van mening dat, hoewel zulke lijsten van groot nut kunnen zijn als richtlijnen voor vaardig gedrag, een en ander nog te fragmentarisch en te beschrijvend van aard is. Een geïntegreerd en theoretisch gefundeerd kader voor de studie van intercultureel competent gedrag is dus nog niet voorhanden. Zonder zo'n kader is het onmogelijk aan te geven welke vaardigheden de belangrijkste zijn, in welke situaties welke vaardigheden noodzakelijk zijn of wat het verband is tussen de diverse vaardigheden. Om de hierboven genoemde theoretische lacune enigszins op te vullen heeft Spitzberg (1991: 354 e.v.) een geïntegreerd model ontwikkeld waarin rekening wordt gehouden met allerlei aspecten van interculturele competentie die op drie niveaus een centrale rol spelen: op het niveau van het individu; de ontmoeting en op het niveau van de relatie tussen de communicatiepartners. In het onderstaande zal slechts worden ingegaan op aspecten die te maken hebben met het individu, de zogenaamde persoonlijke dimensie van relationele competentie.

Componenten van interculturele competentie

In het hierboven genoemde model bestaat de persoonlijke dimensie van interculturele competentie uit drie componenten: motivatie; kennis en vaardigheden, die onderling zeer sterk samenhangen. Het hebben van kennis over anderen en hun cultuur zonder over vaardigheden te beschikken om deze kennis in de praktijk te brengen is namelijk sociaal nutteloos. Daarnaast kunnen dergelijke vaardigheden niet worden verworven zonder kennis te hebben van de eisen en beperkingen die de cultuur of situatie stelt. In het onderstaande zal in het kort worden ingegaan op de genoemde drie componenten.

Motivatie

Motivatie behelst in het kader van interculturele ontmoetingen de wil om sociale relaties aan te gaan met leden van andere culturele groepen. Hoewel de mens een sociaal wezen is en behoefte heeft aan contact met anderen, heeft het geen betoog dat hij zich niet tot iedereen in dezelfde mate aangetrokken zal voelen. De wederzijdse houding van interculturele gesprekspartners wordt in belangrijke mate bepaald door de culturele identiteiten die ze voor en tijdens de ontmoeting aan elkaar toeschrijven. Dit brengt met zich mee dat ze vooral aan het begin van de

ontmoeting, elkaar in termen van hun groepslidmaatschap zullen definiëren. Dat wil zeggen dat ze elkaar niet zozeer als autonome individuen benaderen, maar meer als vertegenwoordigers van de groepen waartoe ze elkaar rekenen met de daarbij behorende stereotypen en vooroordelen.

Als gevolg van onder andere taal- en cultuurverschillen alsmede mogelijke wederzijdse negatieve beeldvorming wordt het entameren van dergelijke intergroepscontacten negatief beïnvloed, en indien zulke contacten toch plaatsvinden, communicatieproblemen kunnen worden verwacht. Ook andere factoren spelen bij de motivatie om met leden van andere groepen om te gaan een belangrijke rol. Hiervan kunnen genoemd worden: de eigen persoonlijke behoefte aan contact, vooroordelen, ethnocentrisme, eerdere ervaringen met leden van de betreffende groep, de mate van onzekerheid en angst die men gewoonlijk voelt in nieuwe situaties, de sociale afstand die men wenst te houden tot de groep in kwestie en de tot haar gevoelde culturele afstand.

Hoe dan ook, het plaatsen van de communicatiepartner in een andere (culturele) groep bepaalt het wezen van interculturele communicatie. In het algemeen kan daarom worden gesteld dat hoe groter de veronderstelde culturele afstand tot de communicatiepartner is, des te groter de mate van de gevoelde onzekerheid in het wederzijdse contact is en des te kleiner de geneigdheid (motivatie) tot het aangaan van contact zal zijn (vergelijk Berger 1986: 52; Kim 1991). Deze stelling vindt zijn onderbouwing in twee theorieën op het terrein van interculturele communicatie: de theorie van de aantrekkingskracht van overeenkomsten (similarity attraction) en de theorie van onzekerheidsvermijding (uncertainty avoidance), die hieronder kort aan de orde zullen worden gesteld.

De aantrekkingskracht van overeenkomsten

De gedachtegang van deze theorie komt overeen met het bekende gezegde 'soort zoekt soort'. Onderzoek toont namelijk aan dat gepercipieerde overeenkomsten in cultuur, leefstijl, houding en taal een belangrijke invloed hebben op de mate waarin mensen zich tot elkaar aangetrokken voelen en ook op de effectiviteit van de onderlinge communicatie. Onderzoek van Simard (geciteerd in Gudykunst & Kim 1992: 198) laat bijvoorbeeld zien dat zowel Franstalige als Engelstalige Canadezen het contact met leden van de andere taalgroep als meer problematisch ervaren: ze hebben moeite met het beginnen van een conversatie, het kiezen van een gespreksonderwerp en het inschatten van de taal die ze in het gesprek zullen gaan hanteren. Ook ander onderzoek toont aan dat bij het aanknopen van vriendschappelijke relaties de groepen in kwestie overeenkomsten in taal en houding belangrijker vinden dan overeenkomsten in beroep of sociale klasse. De aantrekkingskracht van overeenkomsten is volgens Barnlund (1991: 26) mogelijk het gevolg van een zekere mate van narcisme bij de mens. Iedereen wenst in de ander een reflectie van zichzelf te vinden, dat wil zeggen als iemand die de omgeving op dezelfde manier ziet en interpreteert als hijzelf en die zich ook op dezelfde wijze uitdrukt. Uit het voorgaande kan men afleiden dat het gemak waarmee initiële interculturele contacten kunnen plaatsvinden, voor een belangrijk deel afhankelijk is van de veronderstelde overeenkomsten in cultuur tussen de potentiële communicatiepartners.

Onzekerheidsvermijding

Een andere theorie die ingaat op de gevolgen van de culturele afstand voor interculturele contacten is de theorie van onzekerheidsvermijding. Hierin staat de gedachte centraal dat hoewel iedere vorm van communicatie gepaard gaat met een zekere mate van onzekerheid en vrees, deze in interculturele contacten het hoogst zijn. In de theorie van onzekerheidsvermijding wordt ervan uitgegaan dat de kans op het ontstaan en sterker worden van sociale relaties groter wordt naar mate de interactiepartners erin slagen de wederzijdse onzekerheid in het contact te verkleinen en dat grote overeenkomsten in opvattingen die iemand denkt te hebben met een communicatiepartner de aanvankelijke onzekerheid verkleint en een hogere mate van non-verbale expressiviteit en intimiteit stimuleert (vergelijk Berger 1986: 52; Ting-Toomey 1986: 118).

Het gaat in deze theorie in het bijzonder om onzekerheden over het gedrag van de ander tengevolge van het taal- en cultuurverschil tussen beide. Immers, in interculturele contacten worden de eigen vanzelfsprekendheden of aannames over de werkelijkheid uitgedaagd en worden de eigen culturele normen en waarden niet toereikend om het gedrag van anderen te begrijpen en adequaat te voorspellen met vrees als gevolg. Vrees is daarom een van de factoren die zowel de motivatie van mensen om met anderen om te gaan als de effectiviteit van hun communicatie in belangrijke mate negatief kan beïnvloeden. Dit komt doordat men dan onder andere te veel uitgaat van bestaande stereotypen en vooroordelen over de groepen waartoe ze elkaar rekenen.

Het voorgaande geeft aan dat om (effectief) met leden van andere groepen te kunnen communiceren, de vrees voor de omgang met hen voldoende laag moet zijn. In de praktijk kan dat gerealiseerd worden door:

1. Het leren inzien van de (culturele) overeenkomsten tussen de communicatiepartners, zonder daarmee de verschillen uit het oog te verliezen. Groepen hebben veel meer overeenkomsten op allerlei terrein dan men in eerste instantie zou denken. Het inzien van zulke overeenkomsten zal volgens de hierboven genoemde theorieën de gepercipieerde culturele afstand verkleinen en de zekerheid in de communicatie vergroten. Het benadrukken van de verschillen tussen groepen en het gebruiken van bestaande stereotypen voor het begrijpen van de betreffende verschillen geeft alleen schijnzekerheden en kan voor de communicatie een averechtse uitwerkingen hebben.
2. Het bewust worden van de eigen vooroordelen jegens zowel de eigen groep als andere groepen. Het gaat hier om het leren vermijden van generaliserende opvattingen over de Marokkaan, de Turk, de Duitser, de allochtoon en de Nederlander. Op deze manier wordt de kans groter dat de communicatiepartner niet als vertegenwoordiger van de eigen groep wordt gezien maar als een autonoom individu en dat zijn waargenomen gedrag op diens merites wordt geïnterpreteerd.

Kennis

De tweede component in het interculturele competentiemodel is kennis. Gudykunst (1994: 168) noemt in dit verband kennis van de mogelijkheden om gegevens over anderen te verzamelen, kennis van de verschillen en overeenkomsten tussen de communicatiepartners en tussen de groepen waartoe ze behoren en, tenslotte, kennis van alternatieve interpretaties van hun gedrag. Het belang van kennis van zowel de cultuur van de groep waartoe de communicatiepartner behoort (haar

culturele schema) als van haar sociaal-economische positie is vooral gelegen in het kunnen doen van juiste voorspellingen en in het kunnen formuleren van juiste verwachtingen met betrekking tot het gedrag van haar leden.

De culturele schema's van groepen bepalen hun wederzijdse verwachtingen en komen tot uitdrukking in hun normen, waarden en opvattingen aangaande bijvoorbeeld gastvrijheid, beleefdheid, attentie, zedelijkheid, hulpvaardigheid en vriendschap. De verschillen in interpretatieschema's kunnen ertoe leiden dat bijvoorbeeld beleefdheid en assertiviteit in de ene cultuur door de leden van een andere cultuur worden geïnterpreteerd als onderdanigheid respectievelijk brutaliteit.

Voorts levert kennis van sociaal gewenst gedrag in de cultuur van de communicatiepartner een wezenlijk bijdrage aan het voorkomen van misverstanden. Wat in de ene cultuur normaal in het openbaar bespreekbaar is, kan in een andere cultuur niet of in mindere mate bespreekbaar zijn. De vraag naar wat iemand verdient is bijvoorbeeld in Nederland ongepast, terwijl dezelfde vraag bij sommige groepen in landen van het Midden-Oosten normaal is. Omgekeerd geldt dit ook voor bijvoorbeeld een opmerking over de schoonheid van de echtgenote of de dochter, die in laatstgenoemde landen als incompetent gedrag wordt aangemerkt, terwijl zo'n uitlating in Nederland als normaal of zelfs als compliment wordt beschouwd. Ook het hanteren van verschillende schema's van non-verbaal gedrag, zoals oogcontact, interpersoonlijke afstand en het aanraakgedrag, kan in interculturele ontmoetingen dikwijls aanleiding geven tot misverstanden.

In de beroepsopleidingen of in trainingen die specifiek worden opgezet voor het bevorderen van interculturele competentie dienen in ieder geval voor iedere groep afzonderlijk de volgende aspecten aan de orde te worden gesteld:

Allereerst dient aandacht te worden besteed aan de algemene lijnen van de cultuur van de specifieke groep in kwestie. Het moet daarbij primair gaan om de normen en waarden met betrekking tot zaken als familierelaties, gastvrijheid, beleefdheid, vriendschap, de verhouding tussen mannen en vrouwen, ouders en kinderen en om de machtsafstand tussen hoger en lager geplaatsten en de religieuze voorschriften in de betreffende cultuur. Ook aspecten die te maken hebben met non-verbale communicatie dienen hier besproken te worden.

Een tweede thema dat aan de orde moet komen betreft de culturele aspecten van de groep in kwestie die voor de specifieke beroepssituatie relevant zijn. In de sector van de gezondheidszorg kunnen bijvoorbeeld aspecten als de betekenis van ziekte en genezing, traditionele genezing, de verhouding tussen de seksen, de plaats die de zieke inneemt in de samenleving en in de religie, de ziektebeleving en het ziektegedrag van belang zijn.

In de derde plaats dient aandacht te worden geschonken aan de sociaal-economische en culturele heterogeniteit binnen de groep. Het betreft hier voornamelijk zaken als etnische en regionale afkomst, opleidingsniveau, leeftijd, geslacht, scholing en secularisatiegraad. Moslims in Nederland zijn bijvoorbeeld veel minder homogeen dan men op het eerste gezicht zou denken. Wanneer men over Surinamers en Molukkers spreekt, zullen weinigen beseffen dat zich onder hen ook moslimgroepen bevinden. Naar land van herkomst zijn er onder meer Turken, Marokkanen, Indonesiërs, Surinamers, Tunesiërs, Egyptenaren, Somaliërs en Molukkers, waarbij de twee eerstgenoemde groepen de grootste zijn. Deze bevolkingsgroepen verschillen onderling niet alleen qua taal, gebruiken, gewoonten

en wereldbeeld, maar vertonen ook sociale en sociaal-economische verschillen: jongeren en ouderen, stedelingen en plattelanders, eerste- en latere generatiemigranten, laag en hoog opgeleiden, werkenden en werklozen, enzovoort.

Op de vierde plaats dient in de training de algemene sociaal-economische en juridische positie van de groep in kwestie aan de orde te worden gesteld. Het gaat hier voornamelijk om de stand van zaken met betrekking tot de positie van de betreffende groep in verschillende sectoren van de samenleving: de arbeidsmarkt, de huisvesting, het onderwijs, de politiek, de wetgeving, en de maatschappelijke acceptatie in de samenleving. De maatschappelijke positie heeft namelijk vele gevolgen voor de toekomstmogelijkheden en verwachtingen van de leden van de betreffende groepen alsmede voor de interculturele contacten met hen.

Hoe belangrijk het voorgaande ook moge zijn, dient hier opgemerkt te worden dat de relatie tussen de oorspronkelijke cultuur en het feitelijke gedrag probabilistisch en niet deterministisch van aard is. Kennis van de oorspronkelijke cultuur van de communicatiepartner dient daarom te allen tijde flexibel te worden toegepast en in het juiste perspectief te worden geplaatst. Dit betekent dat eerst nagegaan moet worden of, en zo ja in welke mate, de communicatiepartner waarde hecht aan de betreffende culturele aspecten en op welke wijze deze een belemmering kunnen vormen voor het contact. Als hiermee geen rekening wordt gehouden, is het gevaar aanwezig dat de communicatiepartner gereduceerd wordt tot een karikatuur van de eigen oorspronkelijke cultuur.

Vaardigheden

De derde component van interculturele competentie is vaardigheden. Om op een effectieve en competente manier met anderen te communiceren, moet men naast motivatie en kennis ook beschikken over persoonlijke (sociale) vaardigheden, zoals converstatie-management, altercentrisme, flexibiliteit, luistervaardigheid, bedachtzaamheid, en empatisch- en aanpassingsvermogen. Dergelijke vaardigheden, en met name de drie laatstgenoemde worden in de literatuur als zeer essentieel beschouwd voor interculturele communicatieve competentie.

Bedachtzaamheid (mindfulness) impliceert het onderkennen van de heterogeniteit van andere groepen, het ontvankelijk zijn voor nieuwe informatie en het onderkennen van meerdere perspectieven. Zo zijn Gudykunst en Kim (1992: 336) in navolging van andere auteurs ook van mening dat mensen die effectief met 'vreemdelingen' kunnen omgaan, niet de eigen cultuur of die van de vreemdeling als uitgangspunt nemen bij de interpretatie van het gedrag van de ander, maar gebruiken juist een derde perspectief dat beide culturen verenigt. Mensen die over zo'n derde perspectief beschikken, kunnen volgens de hierboven genoemde auteurs als volgt worden omschreven: (1) ze zijn 'open-minded' voor nieuwe ideeën en ervaringen, (2) ze kunnen zich verplaatsen in mensen uit andere culturen, (3) ze nemen verschillen en overeenkomsten tussen hun eigen cultuur en die van anderen op een adequate manier waar, (4) ze zijn geneigd gedragingen die ze niet begrijpen te beschrijven in plaats van die als slecht, onjuist of betekenisloos te beoordelen, (5) ze zijn scherpzinnige waarnemers van het eigen gedrag en dat van anderen, (6) ze zijn beter in staat om betekenisvolle relaties aan te knopen met mensen uit andere culturen en (7) zijn minder ethnocentrisch. In al deze eigenschappen staan openheid, het zich kunnen verplaatsen in en het meevoelen met de ander centraal.

Een van de meest besproken communicatieve vaardigheden die nodig zijn om op een effectieve manier met vreemdelingen om te gaan, is empathie, ook wel aangeduid als gerichtheid op de ander, altercentrisme of 'role taking'. Het vermogen om zich in de rol van een ander te kunnen verplaatsen of via zijn bril te kijken, heeft echter hoofdzakelijk te maken met de cognitieve component van empathie. Dit betekent dat om op cognitief niveau iets te bereiken, men zich eerst bewust moet worden van de wijze waarop men gewoonlijk communiceert en rekening houden met de context van de ontmoeting en de machtsverhouding tussen zichzelf en de communicatiepartner. Dit vereist flexibiliteit in het eigen gedrag, gedegen kennis van de situatie en van de normen, waarden en gewoonten van de communicatiepartner.

Empathie heeft naast een cognitieve component echter ook een affectieve en een communicatieve component. Op affectief niveau is een empatisch persoon iemand die de emoties (vreugde, verdriet) van een ander kan voelen en ervaren alsof hij die zelf meemaakt en dit aan hem of haar duidelijk kan laten blijken. Op communicatief niveau is hij of zij iemand die in staat is om via verbale en non-verbale uitingen begrip en belangstelling voor de situatie van de gesprekspartner (cultuur, positie en omstandigheden) duidelijk te maken, hetgeen uitgebreide kennis vereist van de hierboven genoemde culturele uitingen (vergelijk Gudykunst 1994; Hammer 1989).

Om communicatieve competentie te verbeteren zou men op grond van het voorgaande daarom onder andere aandacht kunnen schenken aan:

1. Het verbeteren van de vaardigheden die nodig zijn om de aanwezige culturele en maatschappelijke kennis in adequaat gedrag om te zetten. Het betreft hier vaardigheden als openheid, altercentrisme, conversatiemanagement, en het empatisch- en het aanpassingsvermogen.

Het leren denken in een breed perspectief met betrekking tot het zoeken naar oorzaken van geconstateerde misverstanden met de communicatiepartner. Dit vereist het vermogen om bij het interpreteren van het gedrag van de ander de culturele bril tijdelijk af te doen en zodoende rekening te houden met eventuele invloeden van andere factoren, zoals de angst en onzekerheid, percepties en verwachtingen, eventuele ongelijke machtsrelatie en de mogelijkheden en onmogelijkheden die de specifieke interactieinstantie met zich meebrengt.

Conclusie

De ratio van dit artikel is dat communicatieve competentie in interculturele ontmoetingen te verbeteren is en dat ieder die sociaal of beroepsmatig in interculturele ontmoetingen betrokken raakt een veelzijdig persoon moet zijn om competent te kunnen optreden. Idealiter zou hij niet alleen moeten beschikken over de noodzakelijke communicatieve vaardigheden en over adequate kennis aangaande de communicatiepartner, maar ook voldoende gemotiveerd moeten zijn om dergelijke ontmoetingen aan te gaan en vlekkeloos te laten verlopen.

Voorts laat het voorgaande zien dat kennis van de communicatiepartners van elkaars cultuur averechts kan werken als ze elkaar primair beschouwen als vertegenwoordigers van de groepen waartoe ze behoren en niet zien als autonome individuen met een eigen ervaring en een eigen persoonlijkheid.

Voor het verbeteren van de communicatieve competentie van hulpverleners in interculturele ontmoetingen zou een en ander in een speciaal voor dit doel

opgezette cursus moeten worden geïmplementeerd of structureel in het curriculum van de beroepsopleidingen kunnen worden geïntegreerd. Dergelijke aandacht is onontbeerlijk, althans als men verwacht dat beoefenaren van een bepaalde beroep regelmatig in interculturele ontmoetingen zullen geraken.

Literatuur

- Barnlund, D.C. (1970): A transactional model of communication. In: K.K. Sereno & C.D. Mortensen (eds.): *Foundations of communication theory*. New York: Harper & Row, pp. 83-102.
- Berger, C.R. (1986): Social cognition and intergroup communication. In: W.B. Gudykunst (ed.): *Intergroup communication*. Baltimore, pp. 51-61.
- Cushner, K. & R.W. Brislin (1996): *Intercultural interactions. A practical guide*. California: Sage publications.
- Gudykunst, W.B. (1994): *Bridging differences. Effective intergroup communication*. California: Sage Publication.
- Gudykunst, W.B. & Y.Y. Kim (1992): *Communicating with strangers. An approach to intercultural communication*. New York: McGraw-Hill.
- Hammer, M.R. (1989): Intercultural communication competence. In: M.K. Asante & W.B. Gudykunst (eds.): *Handbook of international and intercultural communication*. London: Sage publications, pp. 247-260.
- Hymes, D.H. (1972): On communicative competence. In: J.B. Pride & J. Holmes (eds.): *Sociolinguistics*. Harmondsworth: Penguin Books Ltd., pp. 269-293.
- Kim, Y.Y. (1991): Intercultural communication competence. A systems-theoretic view. In: S. Ting-Toomey & F. Korzeny (eds.): *Cross-cultural interpersonal communication*. London: Sage Publications, pp. 259-275.
- Landis, D. & R.W. Brislin (eds.) (1983): *Handbook of intercultural training. Volume I: Issues in theory and design*. New York: Pergamon Press.
- Shadid, W. (2008): *De multiculturele samenleving in crisis. Essays over het integratiedebat in Nederland*. Gigaboek, Heerhugowaard, ISBN: 9789085481690.
- Shadid, W.A. (1998): *Grondslagen van interculturele communicatie. Studieveld en werkterrein*, Houten: Bohn, Stafleu Van Loghum.
- Spitzberg, B.H. & W.R. Cupach (1984): *Interpersonal communication competence*. London: Sage Publications.
- Spitzberg, B.H. (1991): Intercultural communication competence. In: L.A. Samovar & R.E. Porter (eds.): *Intercultural communication. A reader*. Belmont: Wadsworth Publishing Company, pp. 353-365.
- Ting-Toomey, S. (1986): Interpersonal ties in intergroup communication. In: W.B. Gudykunst (ed.): *Intergroup communication*. Baltimore, pp. 114-126.

Prof. Dr. W. Shadid is hoogleraar in de Interculturele Communicatie en verbonden aan de universiteiten van Tilburg en Leiden. Voor meer info zie:
<http://www.interculturelecommunicatie.com>