

Voorlichting in een multiculturele Samenleving

W.A. Shadid

Gepubliceerd in Gent, B. van & J. Katus (red.):
Voorlichting in een risicovolle informatiemaatschappij.
Theorieën, werkwijzen en perspectieven
Samsom, Alphen aan den Rijn, 2000, pp.145-162

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

Inleiding

Voorlichting in een multiculturele samenleving of interculturele voorlichting kan globaal worden omschreven als de systematische overdracht van informatie aan, of communicatie met, mensen uit verschillende groepen, waarbij rekening wordt gehouden met hun culturele eigenheden. Als gevolg van de complexiteit van de begrippen cultuur en communicatie is het echter allerm minst eenvoudig om precies aan te geven wanneer van zulke voorlichting sprake is. Ondanks de talrijke pogingen om deze begrippen af te bakenen, bestaan er op dit terrein nog steeds honderden definities, talrijke classificaties en benaderingen alsmede vele onduidelijkheden en uiteenlopende inzichten.

Het is algemeen bekend dat elke samenleving uit vele culturele groepen bestaat die hun communicatieve boodschappen op een voor hen specifieke manier overbrengen. Ook Nederland is, en was voor de komst van allochtonen, een multiculturele samenleving. Vanaf de jaren zestig is echter door de komst van relatief grote groepen uit andere landen het aantal culturen sterk toegenomen. Het totale aantal allochtonen dat geen Nederlandse nationaliteit heeft, bedroeg in 1997 680.000. Wanneer herkomst als criterium wordt genomen, dat wil zeggen wanneer een allochtoon wordt gedefinieerd als een persoon die zelf of één van zijn ouders in het buitenland geboren is, dan stijgt het aantal allochtonen voor hetzelfde jaar tot 2.677.000. Afgezien van mensen uit andere Europese landen zijn er in Nederland vier grote immigrantengroepen te onderscheiden. In 1997 bedroeg het aantal Surinamers en Antillianen/Arubanen respectievelijk 287.000 en 95.000. De andere twee grote groepen zijn oorspronkelijk afkomstig uit Turkije en Marokko. Hun aantal bedroeg in hetzelfde jaar 280.000 en 233.000 (zie CBS, 1998).

Ongeacht het land van herkomst en de reden van vestiging hebben deze groepen eigen culturen meegebracht: talen, normen, waarden en gewoonten. De praktijk van alle dag laat zien dat door deze groter geworden culturele verscheidenheid allerlei voorzieningen en activiteiten, zoals voorlichting en hulpverlening, aangepast moeten worden om geschikt te worden gemaakt voor de gehele

Nederlandse bevolking, inclusief de allochtonen daarbinnen (zie voor meer informatie Shadid 1998).

Hoe deze aanpassing moet gebeuren is echter niet geheel duidelijk. De praktijk in Nederland laat wel zien dat er een groeiende belangstelling bestaat voor het opdoen van kennis over de aard en gevolgen van processen die in interculturele ontmoetingen plaatsvinden. Dit komt duidelijk tot uitdrukking in het aantal boeken en artikelen dat de laatste jaren op het terrein van interculturele communicatie is verschenen alsmede in de toegenomen aandacht voor dat thema in de beroepsopleidingen en nascholingscursussen. De toegenomen aandacht is met name gericht op het optimaliseren van de deskundigheid van hulpverleners en voorlichters die beroepsmatig te maken (zullen) hebben met mensen uit andere culturen. Een en ander vindt plaats via het verschaffen van informatie over de betreffende niet-Nederlandse culturen en via het geven van concrete adviezen en recepten om de communicatie met leden van deze culturen efficiënt en effectief te laten verlopen. Dergelijke recepten worden in deze bijdrage echter niet gegeven.

Hieronder wordt na een korte bespreking van de begrippen cultuur en communicatie de aandacht gericht op aspecten waarmee rekening moet worden gehouden bij het geschikt maken van een voorlichtingsboodschap voor een multiculturele samenleving. Aangezien communicatie aan de basis ligt van alle vormen van voorlichting, en tevens cultuurgebonden is, zullen de betreffende factoren met name te maken hebben met het wezen van cultuur en communicatie alsmede met de culturele verscheidenheid en de gevolgen daarvan voor verbale en non-verbale uitingen en communicatiestijlen.

Cultuur

In het dagelijkse spraakgebruik wordt de term 'cultuur' veelvuldig gebruikt om naar één of meerdere aspecten van de materiële of immateriële producten van groepen te verwijzen zoals deze tot uitdrukking komen in de inrichting van hun sociale, economische, natuurlijke en religieuze omgeving. Dit betreft onder andere de voorwerpen die ze produceren en gebruiken, de wijze waarop ze met elkaar omgaan, dingen zeggen, hun gevoelens uiten, tijd en ruimte indelen en de wereld om hen heen percipiëren.

In het spraakgebruik en zelfs in de wetenschappelijke literatuur wordt cultuur daarom gekoppeld aan landen. Met veel gemak wordt dan verwezen naar bijvoorbeeld de Nederlandse, de Amerikaanse, de Turkse en de Spaanse cultuur alsof de afbakening van culturen slechts afhangt van nationaliteit, regionale of politieke grenzen. Voor het identificeren van specifieke culturen gebruiken sommige deskundigen echter de criteria taal, tijd en geografische ruimte. Een groep wordt geacht over een eigen cultuur te beschikken, als deze een eigen taal heeft om gemeenschappelijke cultuurelementen te ontwikkelen en aan volgende generaties over te dragen, en als zo'n groep tevens gedurende een lange periode één afgebakend geografisch gebied bewoont om de onderlinge communicatie mogelijk te maken. Op grond van zulke criteria wordt het aantal culturen in de wereld geschat op 10.000 en het aantal talen op 6.170. Aangezien er minder dan 200 landen lid zijn van de Verenigde Naties, geven deze getallen aan dat de meeste landen meerdere culturen hebben en dientengevolge als multicultureel

kunnen worden aangemerkt (vgl. Triandis, 1995). Hoewel het evident is dat het hier gaat om schattingen en arbitraire criteria, geven deze cijfers toch een indicatie voor de heterogeniteit van 'nationale culturen'.

In het algemeen wordt cultuur omschreven als een geheel van betekenissen of kennis dat een mens nodig heeft om in een gegeven situatie te kunnen functioneren: kennis van onder andere taal, gewoonten, praktijken, rituelen, opvattingen, waarden en normen. Het gaat hier zowel om kennis van hoe men zich dient te gedragen als om het waarom van dat gedrag. Cultuur is een model van en voor de werkelijkheid. "Cultuur reikt de mens als het ware een soort 'program van actie' uit waarin duidelijk wordt wat er in het menselijk bestaan op aan komt, welke zaken nastrevenswaardig zijn en welke wegen kunnen worden bewandeld om van de gegeven situatie het beste te maken. Cultuur informeert de mens niet alleen over de werkelijkheid waarin hij leeft, ze programmeert ook de wijze waarop die informatie in het menselijk gedrag wordt verwerkt. Het gaat dus niet alleen om een informatieverschaffend, maar ook om een informatieverwerkend mechanisme" (Tennekes, 1990: 44). Cultuur wordt met andere woorden door de leden van een groep in hun onderlinge communicatie geproduceerd, om vervolgens hun leven en onderlinge communicatie te reguleren. Dit geeft duidelijk aan dat zowel de producten van de mens als zijn innerlijk en uiterlijk functioneren in sterke mate worden bepaald door de cultuur waarin hij opgroeit.

De grote lijnen van de cultuur van een groep worden via een levenslang leerproces, het zogenaamde socialisatieproces, van de ene op de andere generatie overgedragen. Sommigen spreken in dit verband echter van cultuur als 'mentale programmering' en vergelijken deze met de wijze waarop computers worden geprogrammeerd (vgl. Hofstede, 1994: 14-15). Op zich is er niets op tegen om cultuur te zien als een soort 'mentale programmering', indien de betreffende programmering ook verwijst naar cultuur als een product van intermenselijke communicatie en niet slechts naar een product dat in één bepaalde levensfase tot stand is gekomen. Cultuur is namelijk dynamisch en de beschrijving van de leefwijze van een groep dient daarom als een momentopname te worden beschouwd.

Om de begrijpelijkheid en voorspelbaarheid van gedrag in interculturele ontmoetingen te verhogen, vindt men in de praktijk allerlei dichotome classificaties van wereldculturen. Het gaat hier om classificaties als individualistisch tegenover collectivistisch, waarbij de plaats van het individu in de samenleving als uitgangspunt wordt genomen. In individualistische culturen staat het belang van het individu centraal, terwijl in collectivistische culturen daarentegen het belang van de groep. Andere classificaties die men in de literatuur aantreft zijn modern tegenover traditioneel, westers tegenover niet-westers, fijnmazig tegenover grofmazig en schuld- tegenover schaamte-culturen. Gezien de heterogeniteit van iedere afzonderlijke 'nationale cultuur', is het niet verbazingwekkend dat zulke dichotome benaderingen te star zijn en te ver afstaan van de werkelijkheid (zie Shadid, 1998). Een voorlichtingsboodschap die slechts gebaseerd wordt op een tweedeling van wereldculturen zal bij de betreffende groepen daarom niet het beoogde effect bewerkstelligen. Een adequate interculturele voorlichtingsboodschap dient

tevens rekening te houden met de heterogeniteit en de intrinsieke dynamiek van culturen in het algemeen, zoals hieronder wordt uiteengezet.

De dynamiek van cultuur

De dynamiek in cultuur kan duidelijk worden gemaakt aan de hand van het perspectief van het symbolisch interactionisme (vgl. Blumer, 1974: 12). De kerngedachte hiervan is dat de sociale werkelijkheid een betekenisvolle werkelijkheid is, die het best tot uiting komt in de interactie tussen mensen. In dat interactieproces wordt het menselijk handelen gestuurd door de betekenis die de interactiepartners toekennen aan de dingen om hen heen. De betekenis die iemand aan iets toekent, wordt echter ook in grote mate beïnvloed door de betekenis die anderen, waarmee hij of zij in interactie is, daaraan geven. Dit wil zeggen dat betekenissen niet intrinsiek aanwezig zijn in de dingen die waargenomen worden en evenmin uitsluitend bepaald worden door psychische factoren in de mens zelf, maar veeleer sociale producten zijn. Ze berusten op afspraken die mensen onderling maken. Een groetgebaar wordt als zodanig gezien, omdat de leden van een groep 'afspreken' dat een bepaalde handbeweging als zodanig geïnterpreteerd moet worden.

In een interactiesituatie verkeert de mens in een continu proces van interpretatie waarbij zowel het eigen gedrag als dat van anderen onder de loep wordt genomen. Op basis van deze interpretatie wordt een betekenis aan de situatie toegekend. Deze betekenis-toekenning wordt dan via verbale en non-verbale symbolen in gedrag omgezet. Wanneer iemand zijn eigen gedrag interpreteert, verplaatst hij zichzelf kortstondig in de rol van de ander met wie hij omgaat. Hij vraagt zichzelf af, wat mag ik in deze situatie doen en wat niet en neemt op basis daarvan een beslissing over het eigen gedrag. Dit interpretatieproces of deze betekenis-toekenning is gebaseerd op en wordt beïnvloed door: (1) wat men heeft geleerd in de socialisatie en (2) de eigen ervaring in eerdere gelijksoortige situaties. Socialisatie kan hier kort worden omschreven als het leerproces waarmee mensen de leefwijze van de groep waarvan ze deel uitmaken, te weten komen en zich eigen maken. Via dat proces leert men onder andere de betekenis van de dingen in de omgeving, wat in de groep gepast en ongepast gedrag is, wat wel en wat niet nastrevenswaardig is en wat de geschiktste weg is om dat te realiseren. Dat leerproces betreft dus het hoe, wat, waarom en wanneer van het menselijke gedrag in het algemeen. In moderne samenlevingen verloopt de overdracht van deze noodzakelijke kennis met name via de ouders, de school, de 'peer group' en de media.

In de visie van het symbolisch interactionisme speelt de eigen ervaring een centrale rol, onder andere omdat deze invloed heeft op de mate van bewustheid van het handelen. Het toekennen van betekenis aan zaken in de omgeving wordt alleen bewust beleefd in situaties waarvoor de eigen ervaring onvoldoende of geen passende reacties verschaft. Herhaalde ervaringen met vergelijkbare situaties maakt dat betekenis-toekenning in volgende vergelijkbare situaties minder problematisch wordt en in grote mate onbewust verloopt. Deze visie geeft aan dat mensen voortdurend nieuwe aspecten aan hun sociale

werkelijkheid of cultuur blijven toevoegen en bestaande aspecten wijzigen of zelfs totaal vervangen.

Hoewel er onder wetenschappers reeds consensus is bereikt over het dynamische karakter van cultuur, moet de geïnteresseerde tevergeefs zoeken naar adviezen over hoe daarmee rekening kan worden gehouden in de communicatie tussen mensen van verschillende culturele achtergronden. Onder meer om deze redenen wordt het cultuurconcept in de praktijk nog steeds op een statische wijze gebruikt. Bij hulpverlening en voorlichting aan een persoon van Marokkaanse, Turkse of Surinaamse origine verwijst men in de literatuur vaak naar zijn oorspronkelijke groepscultuur om zijn gedrag te verklaren. Daarbij wordt nauwelijks rekening gehouden met zijn sociaal-economische karakteristieken of met de specifieke omstandigheden van de ontmoeting. In het gunstigste geval wordt met betrekking tot de dynamiek van allochtone culturen melding gemaakt van het ontstaan van een zogenaamde migrantencultuur. Deze is de resultante van min of meer nieuwe oplossingen van migranten voor nieuwe conflictsituaties in de Nederlandse maatschappij. Anderen zien migrantencultuur als een mengvorm tussen de cultuur van de landen van herkomst en die van de Nederlandse samenleving. Beide culturen zijn, vanuit de optiek van de migrant, gevormd door zijn strijd tegen sociaal, economisch en cultureel onacceptabele situaties (vgl. Van Dijk & Schoenmakers, 1983; Feddema, 1991). In de praktijk is het begrip migrantencultuur echter nog niet onderzocht en de contouren en ingrediënten ervan zijn evenmin duidelijk uitgewerkt. In de literatuur blijft men dan steken in theoretische noties over de achtergronden waartegen deze culturele veranderingen zich voltrekken en houdt geen rekening met andere niet culturele factoren die het gedrag van immigranten beïnvloeden. De invloed van zulke factoren is ook duidelijk aangetoond in het onderzoek van Lambert (1987: 12) naar de opvoedingsstijlen en -waarden bij elf verschillende etnische groepen in Amerika. In dat onderzoek is gebleken dat de sociale klasse waartoe de ouders gerekend worden een veel grotere invloed heeft op de opvoedingspraktijken dan de etnische afkomst. Lambert stelt in dit verband terecht dat alvorens conclusies te trekken over culturele verschillen tussen groepen, de onderzoeker eerst de invloed van de socio-economische variabele in het onderzoek dient uit te schakelen. Het onderzoek laat immers zien dat de waarden die Italiaanse ouders uit de arbeidersklasse gebruiken bij de opvoeding van hun kinderen, meer overeenkomsten vertonen met die van Japanse ouders uit dezelfde klasse dan met die van Italiaanse ouders uit de middenklasse. Hetzelfde geldt ook voor de opvoedingsstijlen van Grieken en Japanners.

Communicatie

Men is het erover eens dat communicatie in algemene zin het zenden en ontvangen van verbale (onder andere woorden en zinnen) en non-verbale codes (zoals toon- en stemhoogte, gebaren en gelaatsuitdrukkingen) omvat. Deze codes worden gebruikt om de eigen bedoelingen, gedachten, gevoelens en ideeën en die van anderen respectievelijk kenbaar te maken en te interpreteren.

Voorts is men het erover eens dat deze codes op zichzelf geen betekenis hebben, maar een specifieke betekenis toegewezen krijgen op grond van afspraken

tussen de leden van een bepaalde groep. Zulke afspraken zijn vervat in het interpretatieschema, of cultuur, van iedere groep en worden geleerd via het socialisatieproces en de eigen ervaringen. Het is daarom vanzelfsprekend dat bij het bestaan van een verschil tussen de interpretatieschema's van een zender en een ontvanger, zoals dat het geval is in interculturele ontmoetingen, dat proces niet optimaal kan verlopen. Hoe groter dat verschil, des te kleiner is de kans dat de bedoelde betekenis volledig overkomt.

Naast de dynamiek van cultuur spelen ook specifieke aspecten van communicatie een belangrijke rol bij de adequate overdracht van informatie in een interculturele setting. Hiertoe behoren onder andere het communicatieniveau en de bij de betrokken groepen gebruikelijke omvang van de communicatieve boodschap. Kennis hiervan en van de cultuur van de doelgroep in het algemeen is daarom onontbeerlijk voor het opstellen van een geschikte interculturele voorlichtingsboodschap.

Niveaus van communicatie

Communicatie vindt plaats zowel op inhoudelijk- als op betrekkingniveau. Bij het eerstgenoemde niveau is de letterlijke betekenis van de boodschap in het geding. Het betrekkingniveau heeft daarentegen onder andere te maken met de wijze waarop de boodschap zou moeten worden opgevat en hoe de ene communicatiepartner de relatie met de andere ziet. Het gaat daarbij dus om de vraag wat de zender met de boodschap duidelijk heeft willen maken en hoe de verhouding tussen zender en ontvanger is.

In algemene zin omvat iedere communicatieboodschap verschillende aspecten: een zakelijk aspect (de feitelijke inhoud), een expressief aspect (de informatie die de zender geeft over zichzelf), een relationeel aspect (de relatie van de zender tot de ontvanger) en een appellerend aspect (de invloed die de zender wil uitoefenen op de ontvanger) (vgl. Fauconnier, 1986: 164). Oomkes (1994: 19, 50) geeft hiervoor een zeer illustratief voorbeeld. Op inhoudelijk niveau betekent de uitspraak 'je bent laat' dat de spreker vindt dat de aangesprokene te laat is gekomen. Om de uitspraak op betrekkingniveau te begrijpen, is het noodzakelijk om de manier waarop deze wordt gezegd (de intonatie, het tempo en de geluidsterkte van de uitspraak), de non-verbale uitingen die daarmee gepaard gaan en de context waarin deze wordt uitgesproken bij de interpretatie te betrekken. Als de uitspraak 'je bent laat' op een bepaalde, bijvoorbeeld verwijtende manier wordt geuit, dan geeft deze een aantal signalen aan die duidelijk maken hoe de zender (1) tegenover de boodschap staat (dit is een verdiend verwijt en het is van belang); (2) tegenover zichzelf staat (ik heb recht om je dit te zeggen); (3) tegenover de ontvanger staat (ik ben kwaad op je); (4) de relatie tussen hem en de ontvanger ziet (wij hebben een relatie waarin jij je dit niet zo maar kunt veroorloven); (5) denkt dat de ontvanger hem ziet (je denkt dat ik iemand ben die volzaam blijft wachten).

Hoewel iedere boodschap een inhoudelijk en een betrekkingaspect heeft, is het onmogelijk om het betrekkingaspect bij communicatie weg te denken omdat dit in de onuitgesproken codes van communicatie is vervat. Bij verbale en non-verbale communicatie maken mensen altijd gebruik van onuitgesproken codes die met name bij interculturele communicatie dikwijls voor misverstanden en

problemen kunnen zorgen. Volgens etnomethodologen als Garfinkel doen mensen bij communicatie een beroep op elkaar om met behulp van voor 'insiders' bekende, onuitgesproken codes de incompleetheid van wat zij in een bepaalde context zeggen of doen aan te vullen. Wanneer de kennis van de gehanteerde talen weinig of niets te wensen overlaat zal bij het geen rekening houden met het betrekkningsniveau van communicatie, de boodschap een geheel andere betekenis krijgen. Woorden en uitdrukkingen alsmede regels voor zinsconstructies die in de moedertaal gebruikelijk zijn, kunnen bij toepassing op een andere taal grammaticaal op zich wel juist zijn, maar dikwijls ongenueanceerde of inhoudsloze boodschappen produceren.

Het bovenstaande laat zien dat wanneer bijvoorbeeld een voorlichter wel de taal van de doelgroep kent maar niet de onuitgesproken codes en de regels die binnen de groep gelden, hij toch een buitenstaander blijft in die groep. Zijn boodschap zal dan ongetwijfeld onjuist worden geïnterpreteerd, onbegrijpelijk lijken of zelfs tot conflicten leiden.

Omvang van de communicatieve boodschap

Het is niet alleen het niveau van communicatie dat de effectiviteit van overdracht van informatie beïnvloedt. Ook de omvang van de cultureel bepaalde communicatieve boodschap speelt hierbij een belangrijke rol. In dit verband wordt in de literatuur onderscheid gemaakt tussen beperkte en uitgebreide boodschappen. Met beperkte codes geven mensen minimale informatie weer, waardoor de boodschap alleen door leden van de eigen groep adequaat begrepen kan worden. Bij uitgebreide codes is de gegeven informatie daarentegen maximaal en vrijwel voor iedereen binnen en buiten de groep toegankelijk. De introductie van deze typen codes, die in de Nederlandstalige literatuur ook worden aangeduid als impliciete respectievelijk expliciete codes, is afkomstig van de sociolinguïst Bernstein, die deze ontdekt heeft in zijn studie naar het taalgebruik van kinderen in Engeland in relatie tot hun sociale klasse. In zijn onderzoek vond Bernstein dat kinderen uit de arbeidersklasse overwegend beperkte codes hanteren en die uit de middenklasse een meer uitgebreide vorm verkiezen. De verschillen tussen beide codes betekenen geenszins dat de uitgebreide codes beter zijn dan de beperkte of omgekeerd. Ze zijn slechts anders, vervullen verschillende functies, en beide vormen worden naast en door elkaar gebruikt.

Het genoemde onderscheid in de communicatiecodes is sindsdien veelvuldig in onderzoek en praktijk gehanteerd. Zo heeft bijvoorbeeld Eppink (1981) dit onderscheid gekoppeld aan de plaats die het individu in de samenleving inneemt (ik-cultuur versus wij-cultuur) en toegepast op de relatie tussen Nederlandse hulpverleners (gebruikers van expliciete codes) en hun buitenlandse cliënten, die alleen impliciete codes zouden gebruiken. Deze twee centrale dimensies (twee typen culturen en twee typen communicatiecodes) worden met elkaar in verband gebracht, waardoor een matrix ontstaat met vier typen cliënten en hulpverleners.

De hierboven genoemde auteur is van mening dat het wereldbeeld van de meeste allochtone cliënten in Nederland ingegeven wordt door hun gerichtheid op impliciete codes vanuit een 'wij-cultuur' en in mindere mate op expliciete

codes. De Nederlandse hulpverlener, met zijn zeer 'uitgebreide' opleiding, bekijkt daarentegen zijn omgeving voornamelijk vanuit expliciete codes vanuit een 'ik-cultuur' en in mindere mate vanuit impliciete codes. Eppink is met andere woorden van mening dat de Nederlandse hulpverlener ten gevolge van het verschil in verbale communicatiecodes de informatie die uit het gesprek met deze cliënten naar voren komt, niet kan gebruiken als steunpunt voor het afstemmen van zijn handelen. De hulpverlener die bijvoorbeeld op zijn manier open en eerlijk met de ouders gaat spreken (inhoudelijk, expliciet) over moeilijkheden met hun kind op school, loopt de kans dat zijn boodschap anders overkomt dan hij wil. De ouders interpreteren de boodschap misschien niet op inhoudelijk maar op betrekkningsniveau: ze kunnen hem zien als ondeskundig, ze kunnen alleen denken aan het aspect 'schande' of ze kunnen alleen de hoge status van de hulpverlener zien en beleefd 'ja' zeggen op al zijn suggesties.

Het belangrijkste bezwaar tegen deze benadering is dat deze overeenkomt met een dichotome indeling van culturen en maatschappijtypen en daarmee generaliserend is. Het is bovendien niet juist om te veronderstellen dat allochtonen slechts gebruik maken van impliciete codes en autochtone hulpverleners van expliciete codes. Het is namelijk niet zozeer het sociale milieu dat bepaalt welke type van codes wordt gebruikt, maar de aard van de sociale relaties die tussen de leden van een groep bestaat.

In het voorgaande is aandacht besteed aan factoren die de overdracht van informatie beïnvloeden en die met name te maken hebben met het wezen van cultuur en communicatie. Zoals hierboven is gesteld wordt de overdracht van informatie, c.q. voorlichting, echter ook beïnvloed door de culturele verscheidenheid aan verbale en non-verbale communicatiestijlen. Hieronder worden aan de hand van theorie van de culturele variabiliteit enkele aspecten nader besproken.

De theorie van de culturele variabiliteit

Het onderzoek van Hofstede (1994) dat de evidentie levert voor de theorie van de culturele variabiliteit en dat verricht is bij IBM-verstagingen in 53 landen laat zien dat nationale culturen variëren langs vier dimensies: de mate van collectivisme, de machtsafstand, de mate van onzekerheidsvermijding en de sekse gerichtheid.

(1) Individualisme versus collectivisme: In individualistische culturen staat het belang van het individu centraal en in collectivistische culturen dat van de groep. In dit laatstgenoemde geval ligt de nadruk op onder andere gemeenschappelijke belangen, traditie en het voorkomen van gezichtsverlies. De Verenigde Staten, Australië, Groot-Brittannië, Canada en Nederland staan als meest individualistische landen op de 1e t/m 5e plaats. Colombia, Venezuela, Panama, Ecuador en Guatemala sluiten als meest collectivistische landen de rij af.

(2) Grote versus kleine machtsafstand: Deze dimensie wordt voornamelijk bepaald door de mate waarin een samenleving de machtsongelijkheid tussen mensen accepteert als een gegeven. Dit is het geval in samenlevingen met grote machtsafstand. Wanneer de 53 onderzochte landen en landengroepen op basis van hun score op de machtsafstandsindex worden geordend, blijken Maleisië,

Guatemala, Panama, Filippijnen en Mexico op de eerste vijf plaatsen te staan en kunnen worden getypeerd als landen met de grootste machtsafstand. Ierland, Nieuw-Zeeland, Denemarken, Israël, en Oostenrijk (landen met de kleinste machtsafstand) staan op de 49ste t/m 53ste plaats.

(3) Sterke versus zwakke onzekerheidsvermijding: In culturen met sterke onzekerheidsvermijding bestaan veel formele regels (gedragcodes) en wordt een sterke nadruk gelegd op culturele waarden. Zulke samenlevingen zijn agressief, emotioneel en intolerant. Hofstede zegt hierover: "Hoge scores [sterke onzekerheidsvermijding] komen voor in Latijns-Amerika, Romaanstalig Europa en bij Mediterrane landen.[..]. Gemiddelde scores worden gevonden bij de Duitstalige landen Oostenrijk, Duitsland en Zwitserland. Gemiddelde tot lage scores horen bij alle Aziatische landen behalve Japan en Korea, bij Afrikaanse landen en bij de Angelsaksische en Noordepese landen plus Nederland".

(4) Masculiniteit versus feminiteit: In mannelijke culturen bestaan sterke sociale rolverschillen tussen mannen en vrouwen in tegenstelling tot vrouwelijke culturen waarin de gelijkheid van sekserollen voorop staat. In eerstgenoemde culturen wordt van mannen geldingsdrang, ambitie en competitie verwacht. Japan, Oostenrijk, Venezuela, Italië en Zwitserland bekleden als meest masculiene culturen, de 1e t/m 5e plaats. De vijf meest feminiene landen; Costa Rica, Denemarken, Nederland, Noorwegen en Zweden staan aan het eind van de reeks.

Een andere dimensie die men in de literatuur tegenkomt en die meestal toegevoegd wordt aan de theorie van de culturele variabiliteit, betreft de context van communicatie. De antropoloog Hall (1976), die op basis hiervan slechts een dichotomie heeft gedefinieerd, maakt in dit verband onderscheidt tussen hoge- en lage-contextculturen. In hoge-contextculturen (zoals in het Midden-Oosten, Japan en China) zou men over het algemeen een impliciete communicatieve boodschap gebruiken, hetgeen wil zeggen dat de boodschap voor anderen van buiten de groep niet volledig te begrijpen is (zie ook onder de paragraaf 'omvang van de communicatieve boodschap'). Ook zou men hier meer in termen van 'ingroups' en 'outgroups' denken en is in sterke mate op elkaar aangewezen. In lage-contextculturen daarentegen, zoals in Amerika en West-Europa, zouden de gebruikte communicatieve boodschappen expliciet zijn en zijn de leden meer individualistisch ingesteld.

Hoe waardevol de hierboven besproken theorie voor het crossculturele onderzoek ook moge zijn, de vraag dient gesteld te worden naar de bruikbaarheid ervan als basis bij het omgaan met verschillende groepen immigranten in Nederland. De stelling dat immigranten onverkort hun oorspronkelijke culturele normen en praktijken ongewijzigd zullen blijven toepassen in hun omgang met mensen uit andere culturen, is discutabel. Een dergelijke stelling is in strijd met de intrinsieke dynamiek van cultuur zoals hieronder zal worden besproken.

Voor interculturele voorlichting brengt deze theorie wel met zich mee dat allereerst vastgesteld moet worden tot welke cultuurtype een doelgroep behoort alvorens de voorlichtingsboodschap op die groep los te laten. Voorts brengt dit met zich mee dat hoe groter het cultuurverschil tussen twee groepen is, des te moeilijker het wordt om ze via dezelfde voorlichtingsboodschap te bereiken.

Grondige kennis van de cultuur van de doelgroep is daarom onontbeerlijk voor het opstellen van een voor haar leden geschikte voorlichtingsboodschap. Gebrek aan kennis van het interpretatieschema van de doelgroep kan ertoe leiden dat bijvoorbeeld beleefdheid en assertiviteit in de ene cultuur door de voorlichter uit een andere cultuur geïnterpreteerd worden als onderdanigheid respectievelijk brutaliteit. De verschillende conceptie van en verwachtingen die mensen uit verschillende culturen kunnen hebben aangaande bijvoorbeeld vriendschap en gastvrijheid, kunnen bovendien ertoe leiden dat het waargenomen gedrag ter zake negatief wordt gepercipieerd en derhalve in de richting van respectievelijk onbetrouwbaarheid of gierigheid wordt geplaatst.

Voorts is kennis van de cultuur van de doelgroep noodzakelijk omdat de beoordeling van sociaal gewenst gedrag cultuurgevoelig is. 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 compliment wordt beschouwd. Ook het hanteren van verschillende schema's van non-verbaal gedrag kan in interculturele ontmoetingen dikwijls aanleiding geven tot misverstanden.

Culturele variabiliteit en non-verbale uitingen

Het is evident dat de effectiviteit van de overdracht van informatie, c.q. voorlichting, aan een groep positief wordt beïnvloed door een juist gebruik van non-verbale symbolen die in de betreffende groep gelden. Bij het opstellen van een geschikte interculturele voorlichtingsboodschap dient daarom rekening te worden gehouden met de culturele variabiliteit van non-verbale uitingen, zoals oogcontact en toon- en stemhoogte, alsmede met andere aspecten zoals de betekenis van bepaalde visuele symbolen (figuren, tekeningen, emblemen), interpersoonlijke afstand en lichamelijk contact. Om het belang van zulke uitingen in de verschillende culturen te laten zien wordt hieronder ingegaan op de literatuurstudie van Hecht, Andersen & Ribeau (1989: 166 e.v.). Zij nemen de dimensies van de hierboven besproken theorie van de culturele variabiliteit als uitgangspunt en vullen deze aan met twee andere dimensies: de context van communicatie en de nabijheid van contact.

Individualistische versus collectivistische culturen. Mensen in individualistische culturen zouden in vergelijking met die in collectivistische, meer afstand prefereren, zowel in sociaal als in ruimtelijk opzicht. Zij zouden ook meer glimlachen, omdat ieder verantwoordelijk is voor het eigen geluk en de eigen sociale relaties. In collectivistische culturen, zoals Colombia, Venezuela en Panama, ligt de verantwoordelijkheid voor het eigen geluk echter meer bij de groep en wordt conformisme aan haar normen primair gesteld, terwijl persoonlijk geluk als secundair wordt gezien. Individualistische culturen, zoals de Europese en Noord-Amerikaanse, zouden verder meer non-verbaal gericht

zijn, in het verbale meer privé zaken onthullen en meer intieme gebaren laten zien.

Masculiene versus feminiene culturen. Feminiene culturen leggen volgens hen meer nadruk op affectie, medelijden en emotionaliteit. Mensen in deze culturen, zoals in Nederland, Zweden en Noorwegen, ervaren minder ongemak en ongenoegen in hun leven dan in masculiene culturen. In laatstgenoemde culturen, zoals in Japan en de Verenigde Staten, wordt immers veel meer nadruk gelegd op prestaties en ambitie. Het niet bereiken van de nagestreefde prestaties wordt verantwoordelijk gesteld voor ervaren leed. In feminiene culturen is dit minder het geval, omdat daarin het accent niet zo zeer ligt op prestaties, maar meer op dienstverlening en behulpzaamheid.

Culturen met een hoge versus een lage onzekerheidsvermijding. De relatie tussen deze dimensie en non-verbaal gedrag is volgens Hecht en anderen in de literatuur nog steeds sterk onderbelicht. Het weinige beschikbare empirisch materiaal laat in ieder geval zien dat mensen in culturen met hoge onzekerheidsvermijding minder plezier in hun sociale relaties ervaren dan die in culturen met lage onzekerheidsvermijding. De oorzaak hiervan wordt gezocht in de veronderstelling dat sociale relaties in culturen van het eerstgenoemde type veel meer gebonden zijn aan strikte regels.

Culturen met grote versus kleine machtsafstand. Mensen in culturen met grote machtsafstand, zoals de Filippijnen, Mexico, India en Frankrijk, zijn volgens de hierboven genoemde auteurs bekwaam in het herkennen van non-verbaal gedrag, omdat hun cultuur de vrije omgang tussen de klassen in mindere of meerdere mate belemmert. Ondergeschikten zouden hier tevens meer stress en emoties vertonen omdat ze gericht zijn op het behagen van hun superieuren en op het stroomlijnen van hun sociale relaties in het algemeen. Dit wil zeggen dat in culturen met grotere machtsafstand, mensen meer positieve emoties vertonen ten opzichte van personen met een hogere status en negatieve ten opzichte van hen die een lagere status hebben. Zij zouden bovendien zachter spreken en minder aankijkgedrag vertonen, omdat ze langdurig oogcontact en luid spreken als beledigend ervaren. In culturen met een kleine machtsafstand, zoals Ierland, Denemarken en Oostenrijk, zouden de getoonde emoties daarentegen meer gericht zijn op het verminderen van de statusverschillen.

Lage- versus hoge-contextculturen. In lage-contextculturen, zoals Noord-Amerika en Noord-Europa, zouden verbale en andere expliciete communicatiecodes overheersen. Mensen uit deze culturen zouden open en spraakzaam zijn en zulke eigenschappen ook als aantrekkelijk beschouwen. Mensen uit Oosterse landen, zoals China en Japan, waar een hoge-contextcultuur bestaat, zouden daarentegen meer gesloten en mysterieus zijn en spraakzaamheid als onaantrekkelijk beschouwen. Ze zouden bovendien meer gericht zijn op non-verbale communicatie, met als gevolg dat ze meer oog hebben voor en grotere betekenis hechten aan gelaatsuitdrukkingen, lichaamsbewegingen en spanningen. Zij zouden tevens van hun communicatiepartner verwachten dat deze eerder onduidelijke gemoedstoestanden en subtiele gebaren herkent. In Frankrijk, Engeland en Italië komen aspecten van beide cultuurtypen voor.

Hoge- en lage-contactculturen. Het betreft hier de nadruk die in deze typen culturen wordt gelegd op gedrag dat te maken heeft met toegankelijkheid en benaderbaarheid respectievelijk vermijding en afstand. Hoge-contactculturen zoals in Zuid-Amerika, Zuid- en Oost-Europa en de Arabische wereld creëren een hoge mate van nabijheid via het inschakelen van hun zintuigen. Ze hebben dan ook de neiging elkaar meer aan te raken, te omhelzen, te kussen bij begroeting en dichter bij elkaar te zitten. Mensen in lage-contactculturen, zoals Aziaten, Noord-Amerikanen en Noord-Europeanen, zouden daarentegen in mindere mate zintuiglijke betrokkenheid prefereren, met als gevolg dat ze door leden van het andere cultuurtype als emotie-arm worden beschouwd. Onderzoek van Watson toont aan dat Arabieren, Latijns-Amerikanen en Zuid-Europeanen hun blik richten op de ogen van hun communicatiepartners, terwijl Aziaten, Indo-Pakistaniërs en Noord-Europeanen meer perifeer oogcontact vertonen. Zij richten hun blik niet op het gezicht of de ogen van de communicatiepartner, maar meer naar beneden of in de ruimte (vgl. Harper, Wiens & Matarazzo 1978, 216 en 249). Ook de observaties van Hall laten zien dat Amerikanen (uit lage- of niet-contactcultuur) en Arabieren (uit hoge-contactcultuur) zich aan elkaars non-verbaal gedrag storen. Amerikanen, met name die van Noord-Europese origine, zouden het doordringende oogcontact, de kleine persoonlijke afstand, het aanraakgedrag en stemniveau van de Arabier als storend ervaren. Zulk gedrag zou, althans bij dát deel van de Amerikanen, uitsluitend mogelijk zijn wanneer de relatie met de communicatiepartner als intiem wordt gedefinieerd (vgl. Gudykunst & Kim, 1992: 178).

Het voorgaande laat zien dat er tussen groepen grote verschillen bestaan met betrekking tot de betekenis en wenselijkheid van bepaalde gedragingen en non-verbale uitingen. Hoewel het zeer bewerkelijk is om vast te stellen tot welke cultuurtype de doelgroep behoort, is het in het kader van interculturele voorlichting toch van wezenlijk belang om bij het opstellen van een voorlichtingsboodschap aandacht te besteden aan mogelijke verschillen in non-verbale uitingen die er bestaan tussen de groep waartoe de voorlichter behoort enerzijds, en de doelgroep anderzijds.

Culturele variabiliteit en communicatiestijlen

In het voorgaande is de term taal gehanteerd alsof deze door iedereen in een bepaalde groep of samenleving op dezelfde manier wordt gebruikt. In de praktijk van alledag blijkt echter dat, afhankelijk van onder andere opleiding, beroep en woonplaats, mensen in eenzelfde samenleving hun taal op verschillende manieren hanteren en dus op uiteenlopende wijzen met elkaar communiceren. Niet alleen accenten kunnen hierbij verschillend zijn, maar ook het spreektempo, de intonatie, de zinsconstructie en de wijze waarop de communicatieve boodschappen zelf worden geuit.

Bij voorlichting in een multiculturele samenleving dient daarom ook rekening te worden gehouden met verschillen in communicatiestijlen die bij de diverse doelgroepen kunnen bestaan. Een communicatiestijl bestaat uit een combinatie van een aantal aspecten van taalgebruik, zoals de intonatie, het ritme en tempo van spreken, de uitgebreidheid van de boodschap en de (in)directheid waarmee iets wordt gezegd. Het gaat hier niet om de individuele stijl van communiceren,

maar om die welke in grote lijnen kenmerkend is voor een gehele groep. De impliciete veronderstelling daarbij is dat het niet op de hoogte zijn van de communicatiestijl van de doelgroep tot onvolledige of onjuiste interpretatie van de voorlichtingsboodschap en eventueel tot irritaties en conflicten kan leiden. Met de communicatiestijl moet rekening worden gehouden omdat mensen die bijvoorbeeld opgevoed zijn om in de omgang met anderen direct en assertief te zijn, onherroepelijk als grof en beledigend kunnen overkomen op mensen die een andere, meer indirecte manier van communiceren gebruiken. In het onderstaande zal daarom worden ingegaan op enkele communicatiestijlen zoals deze in verschillende cultuurtypen kunnen voorkomen.

Met betrekking tot de uiteenlopende cultureel bepaalde communicatiestijlen onderscheiden Gudykunst, Ting-Toomey & Chua (1988: 100 e.v.) vier verschillende typen: directe versus indirecte; uitgebreide versus beknopte; persoonlijke versus contextuele; en instrumentele versus affectieve stijl.

De directe versus indirecte stijl verwijst naar de mate waarin de sprekers hun bedoelingen (ideeën, wensen en meningen) via een directe respectievelijk verholde of gecamoufleerde wijze aan anderen kenbaar maken. De auteurs presenteren aan de hand van literatuur voorbeelden van indirecte communicatiestijlen die in het algemeen het meest voorkomen in landen met een 'collectivistische' cultuur zoals Japan, China, Korea en de Arabische wereld, en vergelijken deze met de directe stijlen die gebruikelijk zijn in landen met een 'individualistische' cultuur zoals in Noord-Amerika en West-Europa. Zo zou bijvoorbeeld de taalsocialisatie van kinderen in Japan gericht zijn op zelfafkeuring, waarbij hen wordt geleerd gevoelens van anderen niet te kwetsen om de harmonie binnen en conformiteit aan de groep te handhaven. Ook zouden Japanse moeders hoofdzakelijk retorische vragen stellen om hun kinderen afkeuring van bepaalde gedragingen kenbaar te maken. Een soortgelijke indirecte communicatiestijl zou ook voorkomen bij Koreanen. Deze zouden in de conversatie geen directe afwijzingen gebruiken zoals 'nee' of 'ik ben het er niet mee eens', maar eerder indirecte vormen van tegenspreken zoals 'ja, maar' en 'in principe ben ik het ermee eens'. De oorzaak van dergelijke indirecte manieren van communiceren wordt vooral gezocht in het feit dat het in beide genoemde culturen belangrijk wordt gevonden dat anderen geen gezichtsverlies leiden. In Amerika, waar een directe stijl gebruikelijk is, zou taalsocialisatie daarentegen meer gericht zijn op het cultiveren van eerlijkheid, waarbij het belangrijk wordt gevonden dat de ware bedoelingen van de spreker direct en onomwonden in diens boodschap tot uitdrukking komen.

Sommige auteurs beschouwen bijvoorbeeld het verschil in directheid van de stijl als één van de voornaamste oorzaken van problemen in de diplomatieke betrekkingen tussen Egypte en de Verenigde Staten. Collectivisme en conformisme in de Egyptische cultuur zouden mede verantwoordelijk zijn voor hun indirecte communicatiestijl, terwijl de waarden van individualisme en zelfbevestiging in de Amerikaanse cultuur een directe stijl noodzakelijk maken (vgl. Gudykunst et al, 1988: 104). Deze culturen zouden gericht zijn op schaamte respectievelijk schuld en op het vermijden van wederzijds respectievelijk eigen gezichtsverlies.

De omvang van de communicatieve boodschap, uitgebreid versus beperkt, is volgens Gudykunst en anderen de tweede dimensie waarlangs communicatiestijlen intercultureel kunnen variëren. Deze dimensie heeft betrekking op de mate waarin binnen een bepaalde cultuur rijk en expressief taalgebruik respectievelijk het gebruik van ‘understatements’, stiltes en pauzes in de conversatie gebruikelijk zijn en wenselijk worden geacht. Tussen deze twee uitersten bestaat de zogenaamde ‘precieze’ stijl waarbij de communicatieve boodschap niet meer en niet minder informatie bevat dan strikt noodzakelijk is om de betekenis daarvan duidelijk te maken. Zo zou men in Arabische culturen, met name bij het uiten van complimenten en bij het benadrukken van de ernst waarmee een mening wordt geponeerd, talrijke metaforen en bloemrijke beeldspraak gebruiken, terwijl in Amerika daarentegen exacte complimenten worden gehanteerd. Een gevolg van dit verschil is dat geuite beweringen van mensen uit eerstgenoemde culturen op Amerikanen als sterk overdreven overkomen.

De hierboven genoemde auteurs zijn van mening dat een uitgebreide stijl over het algemeen kenmerkend is voor culturen van het Midden-Oosten, terwijl Westerse (Noord-Europese en Noord-Amerikaanse) en Aziatische culturen precieze respectievelijk beperkte communicatie-stijlen hanteren. Afgezet tegen twee van de dimensies van de culturele variabiliteit, geven ze een interculturele vergelijking die hieronder kort wordt samengevat:

Mensen in hoge-contextculturen met een matige onzekerheidsvermijding gebruiken in situaties waarin ze zich onzeker voelen, een uitgebreide stijl van communicatie en een gecamoufleerde verbale stijl, en vertonen minder conformiteit in nieuwe en onbekende situaties. Uitgebreide boodschappen en overdreven spraakstijl zijn voor hen de beste middelen om hun ‘gezicht’ en dat van hun conversatiepartner te sparen.

Mensen in hoge-contextculturen met hoge onzekerheidsvermijding vertonen daarentegen een grote mate van bezorgdheid in onvoorspelbare situaties. Zij gebruiken meer ‘understatements’ en stiltes om de situatie in de hand te houden, gezichtsverlies bij henzelf te voorkomen en tegelijkertijd de ander niet publiekelijk gezichtsverlies te laten lijden. Een en ander is in deze culturen bedoeld ter behoud van de groepsharmonie.

Mensen in lage-contextculturen en lage onzekerheidsvermijding zouden daarentegen een precieze stijl hanteren en in onvoorspelbare situaties het minste bezorgdheidsniveau vertonen. Zij benaderen nieuwe situaties confronterend en zonder ‘understatements’ en kunnen zich veroorloven authentiek te zijn, omdat eerlijkheid hier het primaire doel is.

De derde stijl die door Gudykunst, Ting-Toomey & Chua wordt onderscheiden, is de persoonlijke versus contextuele. Eerstgenoemde is persoonsgericht en impliceert een taalgebruik waarin de ‘ik’-identiteit wordt benadrukt. Zo’n stijl omvat een taalgebruik waarin gelijkheid en symmetrische relaties met de communicatiepartner tot uitdrukking worden gebracht. De contextuele stijl is daarentegen gericht op het benadrukken van de rol-identiteit. Deze stijl verwijst naar het gebruik van taal om hiërarchische sociale verhoudingen en asymmetrische relaties aan de duiden. In relatie tot de dimensies van culturele variabiliteit zijn genoemde auteurs van mening dat in Aziatische en Afrikaanse

culturen, die gekenmerkt worden door een hoge machtsafstand, een hoge context en een grote mate van collectivisme - zoals die van Maleisië, India, Indonesië, Ghana en Nigeria - een contextuele stijl van communicatie wordt geprefereerd. In Amerikaanse, Noord-Europese en Australische culturen, die gekenmerkt worden door een kleine machtsafstand, een lage context en een grote mate van individualisme, zou daarentegen een persoonlijke communicatiestijl worden geprefereerd.

Tenslotte onderscheiden Gudykunst en anderen de instrumentele versus affectieve communicatiestijlen. Een instrumentele verbale stijl is zowel zender- als doelgericht en maakt hoofdzakelijk gebruik van verbale uitingen om het nagestreefde doel te bereiken. Een affectieve stijl is daarentegen gericht op de ontvanger en op het communicatieproces. Men maakt daarbij doorgaans gebruik van expressieve non-verbale uitingen om de relatie tot en goedkeuring van de ontvanger vast te stellen. Met betrekking tot de culturele variabiliteit zijn genoemde auteurs van mening dat leden van individualistische lage-contextculturen, zoals Amerikanen, Nederlanders en Zwitsers, over het algemeen een instrumentele verbale stijl gebruiken. Daarbij wordt de nadruk gelegd op handhaving van het 'eigen gezicht'. Leden van collectivistische hoge-contextculturen zoals Arabieren, Latijns-Amerikanen en Aziaten hebben daarentegen een meer affectieve stijl die gericht is op het vermijden van wederzijds gezichtsverlies.

Het voorgaande laat zien dat er tussen groepen grote verschillen bestaan ten aanzien van de gebruikelijke communicatiestijl. Het behoeft geen betoog dat het vaststellen van de gebruikelijke stijl bij de doelgroep geen eenvoudige opgave is. Desalniettemin is het in het kader van interculturele voorlichting van wezenlijk belang om rekening te houden met de specifieke stijl die door de doelgroep gewoonlijk wordt gehanteerd.

Conclusie

Het voorgaande geeft duidelijk aan dat gedegen kennis van de cultuur van de doelgroep onontbeerlijk is voor het overbrengen van een adequate voorlichtingsboodschap in een multiculturele samenleving. De oorspronkelijke cultuur van de betreffende groep dient echter niet statisch maar dynamisch te worden benaderd. Mensen zijn namelijk geen passieve wezens die uitsluitend handelen op basis van hun oorspronkelijke cultuur, maar zijn ook actieve makers van nieuwe cultuurelementen. Dit is alleen al vanzelfsprekend, omdat de oorspronkelijke cultuur meestal geen volledig uitgewerkte en precieze richtlijnen verschaft voor allerlei specifieke situaties waarin mensen in hun relatie tot anderen terecht kunnen komen. Het is daarom een misvatting te veronderstellen dat het dagelijkse doen en laten van mensen uitsluitend gereguleerd wordt door de groepscultuur waarover ze op dat moment beschikken. Cultuur levert slechts een breed stramien van mogelijkheden waaruit het individu een voorlopige keuze kan maken om zijn handelen te bepalen en te structureren. Welke keuze iemand maakt, hangt in belangrijke mate af van vele factoren, zoals de context van de interactie, de eigen situatie, motieven, doeleinden en verwachtingen. Met andere woorden, de mens past niet alleen toe wat hij in samenwerking met anderen geproduceerd en geleerd heeft,

maar interpreteert, kiest, hergroepeert en verandert de betekenissen naar gelang de situatie waarin hij zich bevindt. Cultuur is zowel een leidraad voor als een product van de eigen ervaring van mensen in sociale interactie.

Voorts dient voor een adequate voorlichtingsboodschap in een multiculturele samenleving kennis te worden vergaard over de cultuurtypen waartoe de doelgroepen behoren, en over de inhoud van die culturen. De voorlichtingsboodschap zal dan gebaseerd moeten zijn op de aspecten die in die typen van belang zijn. In het bijzonder dient rekening te worden gehouden met de verbale en non-verbale communicatiestijlen die door de doelgroepen worden gehanteerd. Een en ander betekent dat bij het bestaan van traditionele culturele groepen in een multiculturele samenleving, algemene voorlichting nauwelijks effectief zal zijn, en zelfs averechtse gevolgen kan hebben. Zulke situaties komen echter sporadisch voor, omdat culturele verandering, en in het bijzonder in een immigratiesituatie, onvermijdelijk is. Mensen ontwikkelen op grond van hun ervaring in het immigratieland verwachtingspatronen en referentiekaders die afwijken van die welke gangbaar zijn in het land van herkomst. Ze komen eerder overeen met de patronen en kaders die in het land van vestiging gebruikelijk zijn.

Of, en zo ja, in welke mate en met welke snelheid bepaalde cultuurelementen veranderen hangt echter af van het belang dat het individu hecht aan het betreffende element. Kernelementen zoals religieuze waarden veranderen niet of veel langzamer dan randelementen zoals kleding en voedsel. Een deskundige voorlichter dient daarom zulke kernwaarden bij de doelgroep nauwkeurig te identificeren en er rekening mee te houden bij het opstellen van een voorlichtingsboodschap.

Literatuur

- Blumer, H. (1974). *Symbolisch Interactionisme. Perspectief en methoden*. Meppel: Boom.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (1998). *Allochtonen in Nederland 1998*. Voorburg: CBS.
- Dijk, R. van & J. Schoenmakers (1983). *Migrantenkultuur en psychische stoornis*. *Psychologie en Maatschappij*, jrg. 24, pp. 349-376.
- Eppink, A. (1981): *Cultuurverschillen en communicatie. Problemen bij hulpverlening aan migranten in Nederland*. Alphen aan den Rijn: Samsom.
- Fauconnier, G. (1986). *Algemene communicatietheorie. Een overzicht van de wetenschappelijke theorieën over communicatie*. Leiden: Martinus Nijhoff.
- Feddema, R. (1991). *Perspectieven op migrantencultuur. Een kritiek op het ethnocentrisch modernisme*. *Psychologie en Maatschappij*, jrg. 15, pp. 47-60.
- Gudykunst, W.B. & Y.Y. Kim (1992). *Communicating with strangers. An approach to intercultural communication*. New York: McGraw-Hill.
- Gudykunst, W.B. & S. Ting-Toomey with E. Chua (1988). *Culture and interpersonal communication*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Hall, E.T. (1976). *Beyond culture*. New York: Doubleday.
- Harper, R.G, A.N. Wiens & J.D. Matarazzo (1978). *Nonverbal communication. The state of the Art*. New York: J.Wiley & Sons.
- Hecht, M., P.A. Andersen & S.A. Ribeau (1989). *The cultural dimensions of nonverbal communication*. In: M.K. Asante & W.B. Gudykunst (eds.). *Handbook of*

- international and intercultural communication. London: Sage Publications, pp. 163-185.
- Hofstede, G. (1994). *Allemaal andersdenkenden. Omgaan met cultuurverschillen*. Amsterdam: Contact.
- Lambert, W.E. (1987). The fate of old-country values in a new land: A crosscultural study of child reasoning. *Canadian Psychologist*, vol. 28, pp. 9-20.
- Montgomery, M. (1995). *An introduction to language and society*. New York: Routledge.
- Oomkes, F.R. (1994). *Communicatieleer. Een inleiding*. Meppel: Boom, Zesde druk.
- 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.
- Tennekes, J. (1990). *De onbekende dimensie. Over cultuur, cultuurverschillen en macht*. Apeldoorn: Garant.
- Triandis, H.C. (1995). A theoretical framework for the study of diversity. In: M.M. Chemers, S. Oskamp & M.A. Costanzo (eds.). *Diversity in organizations. New perspectives for a changing workforce*. California: Sage Publications, pp. 11-36.

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>