

## Interculturele communicatie

Migratie is iets van alle tijden. Toch leven we in een tijd die bestempeld wordt als de eeuw van de superdiversiteit. Wat zorgt er dan voor dat we de migratie van vandaag toch als een nieuw fenomeen beschouwen?

Migratie is nog nooit zo snel gegaan en zo intens geweest als nu. De globalisering van de economie en de technologische evoluties op het vlak van media maken van de wereld een groot dorp. Het grote verschil met de eerder beperkte diversiteit van vroeger, is de enorm toegenomen verscheidenheid aan etnische achtergronden in onze samenleving. De redenen waarom mensen migreren, is ook gediversifieerder geworden. Samenhangend met deze diversificatie is ook het toegenomen verschil in talen, religies en gebruiken waarmee men wordt geconfronteerd in alle domeinen van het maatschappelijk leven.

Het is dan ook logisch dat ook de werkvloer meer en meer plek is waar verschillende culturen met elkaar in contact komen. En het is ook verklaarbaar dat dit contact niet altijd even vlot verloopt. Als je bedenkt hoe onze identiteit beïnvloed wordt door de gemeenschap waarin we opgroeien, is het normaal dat mensen elkaar niet altijd begrijpen, letterlijk en figuurlijk. De waarden, overtuigingen en het daarmee overeenstemmende gedrag van de ene groep komt soms in conflict met die van een andere groep. Op de werkvloer kan zich dat uiten in kleine dingen (gewoontes op het vlak van eten, taal, muziek, begroetingen, ...) en grote dingen (religieuze symbolen en praktijken, relaties, tijdsbeleving ...).

Ongevoelig blijven voor deze problematiek is geen optie. Doen alsof er geen culturele verschillen zijn of verwachten dat een bedrijfscultuur onveranderd moet blijven, is vaak vragen om (nodeloze) problemen en een slechte werksfeer. Om tot maatregelen te komen waarin iedereen zich kan vinden, is het nodig dat de culturele verschillen op de werkvloer (h)erkend worden en bespreekbaar zijn. Daarom is het nodig dat werknemers zich bewust zijn van hun eigen culturele identiteit, en van de manier waarop de eigen waarden van invloed zijn op de interactie met anderen op de werkvloer.

### **Misverstanden en miscommunicatie**

Communicatie bestaat uit 3 elementen: de woorden die je gebruikt, de intonatie waarmee je dat doet en je lichaamstaal: de houding van je lichaam, je gezichtsuitdrukking, de gebaren die je maakt ... Van jongs af aan is je geleerd hoe je dit hoort te doen, in welke situaties iets mag of niet mag, wat beleefd is en wat niet. Kortom, dit is voor een deel cultureel bepaald. Wanneer je met iemand praat probeer je iemands boodschap in te schatten op basis van de waarden en normen die je hebt geleerd. Storing of ruis op de lijn treedt op wanneer de boodschap van de zender niet aansluit bij de cultuur van de ontvanger.

Gelijkwaardig, respectvol, empathisch, zonder vooroordelen of stereotypen.

Het is gemakkelijk om te verklaren waarom het op communicatief vlak soms misloopt tussen mensen van verschillende culturele herkomst. Moeilijker is het om een effectieve communicatie tot stand te brengen die rekening houdt met de invloed van culturele verschillen. Maar onmogelijk is het zeker niet, wanneer je enkele basisregels in acht neemt.

## Drempels

Nogal wat drempels kunnen een efficiënte communicatie in de war sturen. Zich daarvan bewust worden is een eerste stap in de richting van een respectvolle communicatie. De eerste belangrijke drempel is natuurlijk de taal waarin gecommuniceerd wordt. Welke taal je onderling ook gebruikt, het spreekt voor zich dat je rekening houdt met zaken zoals dialect, uitdrukkingen of figuurlijk taalgebruik, moeilijk vakjargon enz. Het grootste deel van de communicatie tussen mensen gebeurt echter non-verbaal, om de woordelijke boodschap te ondersteunen. Non-verbale communicatie tussen mensen met verschillende culturele identiteiten is heel moeilijk te interpreteren. Het gaat hier onder andere over de mate van oogcontact, het gebruik van gebaren, de toon waarop iets wordt gezegd, hoe luid men spreekt, aanrakingen ... Een gebaar kan snel verkeerd begrepen worden. Hier geldt dat hoe meer ervaring je hebt in het intercultureel communiceren, hoe gemakkelijker je ook de non-verbale signalen op een correcte manier interpreteert.

Ook de communicatiestijl is van belang. In West-Europa communiceert men bijvoorbeeld directer dan in Aziatische culturen. In beide culturen is de lichaamstaal beheerst of zelfs subtiel. In Zuid-Amerika daarentegen wordt drukker gepraat, met een uitgesproken lichaamstaal. De mate waarin mensen emoties tonen op het werk, en dat al of niet gepast vinden, kan ook voor vervelende situaties zorgen. Wie op de hoogte is van deze verschillen, zal bepaalde verbale en non-verbale boodschappen in deze context opvatten, en minder geneigd zijn om ze te interpreteren volgens zijn eigen stijl. Ook bedrijfsleiders die zaken willen doen in het buitenland, krijgen te maken met deze verschillen in communicatiestijl en stemmen de eigen communicatie vaak af op de gesprekspartner. Dus waarom zou dat op de werkvloer zelf niet kunnen?

Ten slotte spreekt het voor zich dat je je nooit mag laten leiden door stereotypen, door ongenueanceerde voorstellingen over de eigenschappen van een bevolkingsgroep ook toe te schrijven aan één individu. Het probleem met vooroordelen, is dat ze hardnekkig zijn. Ook hier zal enkel ervaring met interculturele communicatie deze opvattingen kunnen doorprikken.

Voor alle duidelijkheid, interculturele communicatie betekent niet dat alles zomaar moet kunnen. De waarden en normen waar een bedrijf belang aan hecht, moeten niet ter discussie worden gesteld. Maar begrip en openheid in de communicatie voor de verschillen tussen mensen kan ervoor zorgen dat bepaalde maatregelen beter begrepen en opgevolgd worden, of dat bepaalde gewoontes en gebruiken ook toegankelijker worden voor iedereen in de onderneming. En dat is beter voor de sfeer, de veiligheid en de gezondheid voor iedereen op de werkvloer.

Als vakbondsafgevaardigde kom je op voor de rechten van iedereen, en kan je die vertrouwenspersoon zijn die nodig is om de brug te vormen tussen verschillende culturen in het bedrijf. De ACLVB organiseert regelmatig vormingen over (interculturele) communicatie. Wil je echter iets meer doen en deze problematiek op het sociaal overleg brengen? De ACLVB-loopbaanconsulent helpt je daar graag bij. Maak een afspraak voor meer info: [www.aclvb.be/nl/contactgegevens-loopbaanconsulenten](http://www.aclvb.be/nl/contactgegevens-loopbaanconsulenten)