

INHOUD

Inleiding	1
Deel I. Algemene communicatietheorie en cultuur	2
Hoofdstuk 1. Wat is communicatie?	2
Hoofdstuk 2. Wat is interculturele communicatie?	9
A. Definitie	9
B. Communicatiemodel	12
C. Culturele variabiliteit	13
Hoofdstuk 3. Welke rol speelt cultuur in de verschillende stappen van het communicatieproces?	17
A. Het communicatieproces verklaard.	17
B. De invloed van cultuur op de onderscheiden elementen van het communicatieproces.	21
Besluit	30
Deel II Non-verbale communicatie en cultuur.	31
Inleiding	31
Hoofdstuk 1. Functies van non-verbale communicatie.	33
A. Denotatie-connotatie	
B. Functies van non-verbale communicatie in het verbale discours.	34
Hoofdstuk 2. Classificatie van non-verbale communicatie.	36
A. Kinesics	36
B. Fysiek voorkomen	40
C. Haptics	41
D. Paralinguïstisch gedrag	41
E. Proxemics	42
F. Omgeving	43
G. Chronemics	44
Hoofdstuk 3. Het nature-nurture debat.	46
Besluit. Communicatieve competentie.	49
Bibliografie	51

INLEIDING

Eén van de belangrijkste ontwikkelingen van de laatste decennia is de ontsluiting van de wereld. Door de verspreiding van de media, die op steeds grotere schaal gebeurt, door de (r)evolutie in de transportsector, en door de mondialisering van de economie komt iedereen in mindere of meerdere mate met andere culturen in contact¹. Toerisme, migratie, internationale handel, enzovoort zorgen ervoor dat dit contact niet afstandelijk blijft, maar dat men tot op het persoonlijke vlak met deze verschillen geconfronteerd wordt. Deze contacten kunnen kortetermijn contacten zijn, zoals de toerist die zich gedurende enkele dagen of weken tracht onder te dompelen in een andere cultuur, maar ze kunnen ook van blijvende aard zijn, zoals bij migratie. Communicatie tussen leden van diverse culturen is dus niet meer weg te denken, waar mensen elkaar ontmoeten treden ze ook met elkaar in contact. Over deze contacten handelt deze paper. In het eerste deel wordt nagegaan of communicatie cultureel beïnvloed is. Dat dit zo is is overduidelijk, niet iedereen spreekt immers dezelfde taal. Maar blijft de invloed van cultuur beperkt tot de taal? Grijpt cultuur ook in op andere elementen van het communicatieproces? Op deze vragen zal getracht worden te antwoorden in het eerste deel.

Het tweede deel gaat dieper in op een bepaalde vorm van communicatie, met name de non-verbale communicatie. Waaruit bestaat non-verbale communicatie? Welke functies heeft het? Speelt het een rol in interculturele communicatie of is non-verbaal gedrag natuurlijk en dus gelijklopend voor ieder lid van het menselijk ras?

Het besluit tenslotte tracht alle antwoorden die zullen worden gegeven te vatten in één enkel begrip; communicatieve competentie. Als (non-verbale) communicatie cultureel beïnvloed wordt is het niet vanzelfsprekend dat ieder met ieder, over culturele grenzen heen, succesvol kan interageren. Het vereist competentie om hierin te slagen, een competentie die, door de

¹ Het is natuurlijk zo dat veel van deze faciliteiten voorbehouden blijven voor het meer welstellende deel van de wereldbevolking. Dit doet echter geen afbreuk aan het feit dat iedereen in toenemende mate in contact komt met personen die cultureel anders georiënteerd zijn.

toenemende mate van contact tussen leden van de meest diverse culturen, steeds belangrijker wordt.

DEEL I. ALGEMENE COMMUNICATIETHEORIE EN CULTUUR.

Hoofdstuk 1. Wat is Communicatie?

Hoewel de term communicatie een eenduidig begrip lijkt te zijn dat in het dagelijkse taalgebruik regelmatig opduikt blijkt het moeilijk een moeilijk te definiëren concept. Merten (geciteerd in Fauconnier (1986)) verzamelt maar liefst 160 definities. Communicatie moet dus duidelijker omschreven en beperkt worden tot een concept dat het best bruikbaar is voor het specifieke doel dat elke onderzoeker zich stelt.

Een eerste aflijning die kan worden gemaakt heeft betrekking tot het observatieniveau. Wanneer we niet-menselijke vormen van communicatie buiten beschouwing laten² kunnen aan de hand van het aantal en de aard van de deelnemers aan het communicatieproces vijf communicatiesystemen onderscheiden worden (Fauconnier, 1995).

Ten eerste kunnen we spreken van het intrapersoneel communicatiesysteem. Het betreft hier de communicatie zoals die zich afspeelt binnen elke individuele persoon en wordt dan ook voornamelijk bestudeerd door positief-wetenschappelijke disciplines zoals de neurofysiologie. Zoals later nog aan bod zal komen zijn er hier echter ook sociale processen aan het werk.³

Een tweede communicatiesysteem speelt zich af op het interpersonele niveau. Hier gaat het om communicatie waarbij zender en ontvanger telkens een individuele persoonlijke entiteit zijn.⁴

² Men kan immers ook de communicatie tussen mens en dier, tussen dieren onderling en in machines onderzoeken.

³ De invloed van cultuur op intrapersonale communicatie komt impliciet ter sprake bij de behandeling van de Sapir-Whorf hypothese

⁴ Een precieze omschrijving van de verschillende elementen van het communicatieproces komt lager aan bod.

Omdat de nadruk in de volgende hoofdstukken vooral op deze vorm van communicatie zal liggen zal hier lager uitgebreider op teruggekomen worden.

Een volgend te onderscheiden niveau is dat van communicatie tussen sociale groepen en collectiviteiten. Goede communicatiestructuren binnen een groep zijn van primordiaal belang voor haar interne samenhang. Bovendien kan men dit communicatieniveau heel ruim beschouwen en ook intergroepscommunicatie insluiten, waardoor ook processen als assimilatie vanuit een communicatie-theoretisch perspectief worden bekeken. De inbreng van andere sociaal-wetenschappelijke disciplines is hier onontbeerlijk.

Een specifiek niveau binnen groepscommunicatie, deze tussen instituties en organisaties vormt een vierde communicatiesysteem, dat een afzonderlijk onderzoeksdomein binnen de communicatietheorie uitmaakt.

Een laatste communicatiesysteem dat kan worden onderscheiden is dat van de massacommunicatie. Dit systeem onderscheidt zich van de vorige doordat het in principe niemand uitsluit van ontvangst van de boodschap. Hierdoor kan massacommunicatie niet los worden gezien van het gebruik van de media, die de noodzakelijke overbrugging van tijd en ruimte mogelijk maken.

Bij deze indeling kunnen wel enkele opmerkingen worden gemaakt. Ten eerste zijn de niveaus niets strikt te scheiden. Veel communicatie binnen een bedrijf bijvoorbeeld zal tussen concrete personen plaatsvinden, op interpersoneel niveau. Een tweede opmerking die kan worden gemaakt is dat op sommige niveaus communicatie zeer concreet is (bijvoorbeeld op interpersoneel niveau), waar de communicatieprocessen duidelijk te observeren vallen, terwijl op andere niveaus (bijvoorbeeld bij groepscommunicatie) communicatie abstracter is, en als dusdanig niet direct toegankelijk. Communicatie is dus geenszins een eenduidig begrip

Naast het observatieniveau onderscheidt Fauconnier (1986, 1995) nog drie andere breekpunten, waarvan er twee relevant zijn met betrekking tot het onderwerp van dit deel.⁵ Het gaat hier om

⁵ Het vierde breekpunt, de vraag of alleen geslaagde communicatie communicatie is, is niet echt

het al dan niet aanwezig zijn van de intentie te communiceren, en de aard van het communicatieproces.

Het standpunt dat men aanneemt tegenover het al dan niet noodzakelijk zijn van de intentie boodschappen over te dragen om van communicatie te kunnen spreken is één van de belangrijkste discussiepunten binnen de hedendaagse communicatietheorie (Gudykunst en Ting-Toomey 1988). Men kan intentionaliteit zowel bij zender als ontvanger onderzoeken. Vanuit een teleologische visie op communicatie moet de zender het doel hebben te doen ontvangen en is communicatie een ‘[...] handeling waarvan de handelende persoon een bepaalde kwaliteit of uitkomst verwacht, en waarbij hij deze verwachting of kennis gebruikt om deze kwaliteit of uitkomst te produceren.’ (Giddens, geciteerd in Fauconnier (1986, 31). Vanuit het standpunt van de ontvanger betekent intentionaliteit dan dat de ontvanger ‘[...] wens[t] het communicatief aanbod te ontvangen [...]’ met de bedoeling ‘[...] uit de data die in [zijn] omgeving voorkom[t] informatie te halen.’ (Fauconnier 1986, p. 32).

In tegenstelling tot de engere teleologische visie stelt de gedragsopvatting intentionaliteit, noch bij de zender noch bij de ontvanger, niet als voorwaarde om van communicatie te kunnen spreken.

De verschillende mogelijkheden kunnen samengevat worden in onderstaande tabel.

	Bedoeld door zender	Niet bedoeld door zender
Intentioneel ontvangen	1	2
Niet-intentioneel ontvangen	3	4

belangrijk in interpersonele contacten. Het bepalen van wat geslaagde communicatie is zal afhangen van de precieze doelstellingen die elke communicator zich stelt. Dit breekpunt is eerder belangrijk bij, bijvoorbeeld, de analyse van reclameboodschappen waar wel duidelijke objectieven worden gesteld.

Tabel 1: Het intentioneel karakter van communicatie
(overgenomen uit Fauconnier (1986: p. 33))

Het teleologisch perspectief erkent enkel 1 als communicatie terwijl de gedragsopvatting ook 2, 3 en 4 als dusdanig beschouwt. De vraag welke opvatting het best beantwoordt aan de doelstellingen die in dit deel worden gesteld moet dus worden beantwoord. (cf. infra)

Een derde breekpunt dat Fauconnier onderscheidt stelt de vraag of communicatie éénrichtings- of tweerichtingsverkeer is. In de communicatiewetenschappen wordt communicatie vaak voorgesteld als een lineair proces, waarbij een boodschap, via een kanaal, overgebracht wordt naar een ontvanger.⁶ Enerzijds heeft het zeker zijn theoretische waarde om het communicatieproces op deze manier te bekijken, omdat in een lineair model de verschillende elementen die dit proces uitmaken duidelijk kunnen worden onderscheiden. Face-to-face interactie kan dan worden gezien als een opeenvolging van lineaire processen waarbij zender en ontvanger steeds van plaats wisselen. Wel moet men zich ervan bewust zijn dat het hier gaat om een analytisch onderscheid dat in de praktijk, door de voortdurende inwerking van beide communicatoren op elkaar, niet steeds te maken valt.

Zoals uit het voorgaande blijkt kan men communicatie vanuit verschillende invalshoeken bekijken en is het noodzakelijk een aantal keuzes te maken die het vooropgestelde doel het best dienen. Dit is wat nu aan bod komt.

Het onderwerp van deze uiteenzetting is te onderzoeken welke invloed cultuur op communicatie heeft, welke gevolgen dit heeft voor interculturele communicatie en dit vooral met aandacht voor de non-verbale aspecten.

Non-verbale communicatie wordt voornamelijk onderzocht in face-to-face contacten, in contacten waar individuele personen zonder het gebruik van media met elkaar in contact treden. Hierop bestaan uitzonderingen; ook wanneer er gebruik wordt gemaakt van sommige media

⁶ Het communicatiemodel van Shannon en Weaver, dat lager aan bod komt, is hier een treffende illustratie van.

spelen non-verbale elementen een belangrijke rol⁷ en Poyatos (1983) onderzoekt het belang van non-verbale communicatie in literatuur. De meeste aandacht gaat desalniettemin naar face-to-face relaties (Van Poecke, 1996).

Ook het onderzoek naar interculturele communicatie beweegt zich langs deze lijnen. Dit heeft voor de hand liggende redenen. Concreet contact tussen culturen geschiedt vaak tussen individuele personen, bijvoorbeeld tussen toerist of migrant en de autochtone bevolking. Ook andere niveaus van communicatie, bijvoorbeeld tussen bedrijven of zelfs staten vinden plaats op interpersoonlijk niveau (Porter en Samovar, 1972). Eén grote uitzondering hierop vormen de massamedia, waar vooral de impact van de Westerse populaire media, zoals televisie en film, op andere culturen een apart studiedomein vormt.

Een nuttige methodologische invalshoek wordt geleverd door de Palo Alto-groep, een discussiegroep van psychiaters, antropologen en structurele linguïsten waaronder voornamelijk Watzlawick, Beavin en Jackson een belangrijke rol hebben gespeeld (Van Poecke, 1996). Communicatie wordt door de Palo Alto-groep gezien als ‘circulatie, op basis van feedback, van informatie tussen de componenten van een systeem (of tussen systemen), in het licht van het handhaven of bereiken van een (nieuw) evenwicht’ (Van Poecke, 1996: p. 50). De theorie die zij vooropstellen biedt een oplossing voor de problemen die door Fauconnier worden blootgelegd.

⁷ Zo zullen paralinguïstische eigenschappen ook in een telefoongesprek blijven meespelen en zal de lichaamshouding van een televisie-presentator ook de manier waarop de boodschappen worden geïnterpreteerd beïnvloeden.

Eén van de stellingen die het meeste aandacht gekregen heeft wordt door de auteurs als een axioma vooropgesteld: alle gedrag in een interactioneel systeem is communicatief. Dit axioma laat zich ook mooi samenvatten in een aforisme van Watzlawick: ‘Men kan niet niet communiceren’ (geciteerd in Fauconnier, 1986: 161). Dit is een duidelijke stellingname tegenover het intentionaliteitsvraagstuk met een duidelijke voorkeur voor een gedragscommunicatieve aanpak.⁸ Vermits men zich niet niet kan gedragen en alle gedrag communicatief is, is het ook onmogelijk niet te communiceren. Communicatie wordt hier gelijkgesteld aan het overdragen van boodschappen. Op die manier wordt een belangrijke moeilijkheid die het vasthouden aan intentionaliteit als noodzakelijke voorwaarde met zich meebrengt uit de weg gegaan. Intentionaliteit is immers niet altijd duidelijk vast te stellen. Fauconnier (1986) geeft kleding als voorbeeld van het niet-intentioneel overbrengen van boodschappen. Dit is wellicht een onverantwoorde veralgemening, het belang dat in bepaalde subculturen wordt gehecht aan kleding laat minstens vermoeden dat het in bepaalde omstandigheden wel de bedoeling is klederdracht als boodschapdrager te gebruiken. Ook met betrekking tot non-verbaal gedrag kan het vaststellen van intentionaliteit een probleem vormen. Non-verbaal gedrag wordt algemeen als niet-bewust aanzien. Maar wat met de student die bewust non-verbale boodschappen van stress, zenuwachtigheid of vermoeidheid uitzendt om een mildere quotering te bekomen? Het lijkt dus aangewezen om in interpersonele relaties een gedragscommunicatief standpunt aan te nemen, en intentionaliteit niet als criterium te hanteren.

⁸ De vraag of communicatie geslaagd moet zijn wordt hierdoor negatief beantwoordt.

Wat betreft de vraag of communicatie één- of tweerichtingsverkeer is stelt de Palo Alto groep dat communicatie ‘[...] circulatie [is], op basis van feedback, van informatie tussen de componenten van een systeem (of tussen systemen)’ (Van Poecke, 1996: 50). Communicatie is dus steeds (minstens) twee-richtingsverkeer. Door feedback⁹ expliciet in dit proces op te nemen neemt men ook stelling in met betrekking tot de vraag of tweerichtingsverkeer kan opgesplitst worden in afzonderlijke lineaire processen waarin zender en ontvanger steeds van plaats verwisselen. Zender en ontvanger zijn gelijktijdig actief betrokken in het communicatieproces; de zender door het zenden van boodschappen, de ontvanger door het geven van feedback. Een lineaire voorstelling van communicatie waarbij ontvanger een passieve rol krijgt toebedeeld lijkt dus een vereenvoudiging van de werkelijkheid te zijn. Hartley (1993: 7) stelt om deze reden dan ook: ‘Interpersonal communication is ALWAYS two-way’.

⁹ Feedback wordt door Fauconnier (1986: 52) gedefinieerd als ‘informatie die de zender inwint over het resultaat van zijn communicatiehandeling.

Ook omtrent de elementen die interpersonele van andere vormen van communicatie onderscheiden bestaan er verschillende meningen. Hartley (1993) legt de nadruk voornamelijk op het ontbreken van gebruik van media en als interpersonele communicatie aanvaardt hij alleen deze vormen van boodschapsoverdracht die niet ‘gemediatiseerd’ zijn of waarbij m.a.w. geen gebruik gemaakt wordt van enige technisch hulpmiddel om tijd en/of ruimte te overbruggen. Dit impliceert dan wel dat een telefoongesprek geen interpersoneel contact zou zijn. Heel wat Amerikaanse auteurs leggen, bezorgd om hoe interpersonele communicatie zou moeten verlopen, het accent op de relatie tussen de betrokken actoren. Stewart (in Hartley, 1993) bijvoorbeeld stelt dat interpersonele communicatie enkel voorkomt in relaties waar een hoge mate van vertrouwen heerst, waarin iedere deelnemer bereid is zijn persoonlijke gevoelens en persoonlijke geschiedenis ter sprake te brengen en waar er een positieve appreciatie tussen de actoren bestaat. Vormen van face-to-face contact waar deze karakteristieken niet aanwezig zijn, en waar mensen ‘simply communicate what they have to’ (geciteerd in Hartley, 1993: 7) noemt hij ‘non-interpersonal communication’.¹⁰ Ook deze aanpak levert praktische problemen op. Het onderscheid valt analytisch wel te maken, maar in concrete contacten zal dit heel wat moeilijker zijn, en misschien zelfs onmogelijk wanneer men zelf niet rechtstreeks betrokken is bij de interactie. Fauconnier (1995) en DeVito (1976) tenslotte nemen enkel het aantal participanten als criterium. Voor het onderwerp van deze uiteenzetting is dit waarschijnlijk de meest interessante zienswijze. Bij de studie van interculturele face-to-face contacten zullen de participanten niet altijd interpersonele contacten kennen in de zin die Stewart bedoeld.

In dit hoofdstuk is getracht het brede begrip ‘communicatie’ te herleiden en af te bakenen tot een bruikbaar theoretisch concept. In de volgende hoofdstukken zal met communicatie voornamelijk interpersoonlijke communicatie bedoeld worden, gezien vanuit een gedragstheoretisch perspectief. Communicatie wordt in deze lijnen door Samovar en Porter (1991: 28) als volgt

¹⁰ Het voorbeeld bij uitstek om dit te verduidelijken is het obligate ‘Hoe gaat het?’ waarmee veel interpersoonlijk contact begint. De bedoeling van deze vraag is niet altijd te informeren naar de (gezondheids)toestand van de gesprekspartner.

gedefinieerd: 'Communication occurs whenever meaning is attributed to behaviour or the residue of behaviour.'

Hoofdstuk 2. Wat is interculturele communicatie?

A. Definitie

Na de afbakening van communicatie tot een brede vorm van interpersonele communicatie in het eerste hoofdstuk, wordt in dit deel interculturele communicatie nader bekeken. In tegenstelling tot wat de term kan doen vermoeden gaat het hier niet om een omschrijving gebaseerd op het aantal participanten. Interculturele communicatie beperkt zich niet tot communicatie tussen culturen maar kan in principe op alle communicatieniveaus plaatsvinden. Zoals reeds eerder gesteld (cf. supra) zal onze aandacht voornamelijk uitgaan naar het interpersonele niveau. Maar ook interculturele groepscommunicatie, bedrijfscommunicatie of internationale communicatie zijn mogelijk.

Porter en Samovar (1972) definiëren interculturele communicatie als datgene wat zich voordoet wanneer een zender lid is van één cultuur en de ontvanger lid is van een andere. Zender en ontvanger kunnen dus zowel een persoon als een groep zijn.

In deze betekenis valt interculturele communicatie te onderscheiden van cross-culturele communicatie. De eerste term legt de nadruk op het contact tussen interactanten van verschillende culturen terwijl bij de tweede term vooral het contrast tussen verschillende communicatiepatronen in de verf wordt gezet. Met cross-culturele communicatie wordt dus voornamelijk de studie bedoeld die verschillende intraculturele communicatiepatronen cross-cultureel onderzoekt en vergelijkt¹¹ (Gudykunst en Ting-Toomey, 1988).

Interculturele communicatie is een overkoepelend begrip dat in zich nog een aantal meer specifieke communicatievormen verenigt, zoals interraciale, internationale en interetnische communicatie.

¹¹ Hierbij dient te worden opgemerkt dat dit onderscheid niet steeds wordt gemaakt. Samovar en Porter (1991) bijvoorbeeld behandelen deze twee begrippen als synoniemen.

Interraciale communicatie is communicatie waarbij zender en ontvanger niet tot hetzelfde ras behoren. Ras verwijst hier naar een aantal fysieke kenmerken zoals huidskleur, structuur van het haar en vorm van het hoofd. Samovar en Porter (1991) zijn van mening dat, hoewel de scheidingen tussen rassen steeds vager zijn, ras nog steeds een invloed heeft op interraciale communicatie. Dit concept is echter problematischer dan men in eerste instantie zou vermoeden. De grens tussen interraciale en interetnische (cf. infra) communicatie is moeilijk te trekken. De moeilijkheden om ras te definiëren en de grote meningsverschillen rond het aantal rassen doen vermoeden dat ras eerder een sociaal construct is dan dat het beantwoordt aan een fysieke realiteit, en heeft in deze zin zeker zijn invloed op communicatie. Wanneer ras echter gedefinieerd wordt als een karakteristieke en onderscheidende verzameling van fysieke kenmerken moet het bestaan van interraciale communicatie gelegitimeerd worden door aan te tonen dat deze fysieke eigenschappen een bepalende invloed hebben op communicatie. Dit is iets wat noch Samovar en Porter, noch enig ander auteur opgenomen in dit onderzoek aantonen. De verschillen die aan de oorsprong liggen van interraciale communicatieconflicten kunnen worden teruggebracht tot sociale, economische of culturele verschillen, zodat het nut van het concept interraciale communicatie betwijfeld kan worden. Een recente verklaring van de American Anthropological Association (AAA) bevestigt deze zienswijze.¹² In deze verklaring wordt gesteld dat het concept ras een sociale constructie is die gegroeid is vanuit een bepaalde wereldvisie ontwikkeld in het Westen, en die door o.a. kolonisatie wereldwijd ingang heeft gevonden. Deze sociale constructie bestaat erin dat '[...] both scholars and the general public have been conditioned to viewing human races as natural and separate divisions within the human species based on visible physical differences.' (AAA statement on race, 1998) De biologische verschillen blijken echter zeer miniem te zijn. Bovendien is het zo dat '[...] human cultural behavior is learned, conditioned into infants beginning at birth, and always subject to modification' en dat 'No human is born with a built-in culture or language.' (AAA statement on race, 1998) Wanneer dezelfde redenering mutatis mutandis wordt toegepast op communicatie wordt het duidelijk dat interraciale communicatie een concept is dat steunt op een welbepaalde ideologie en niet beantwoordt aan een sociale realiteit.

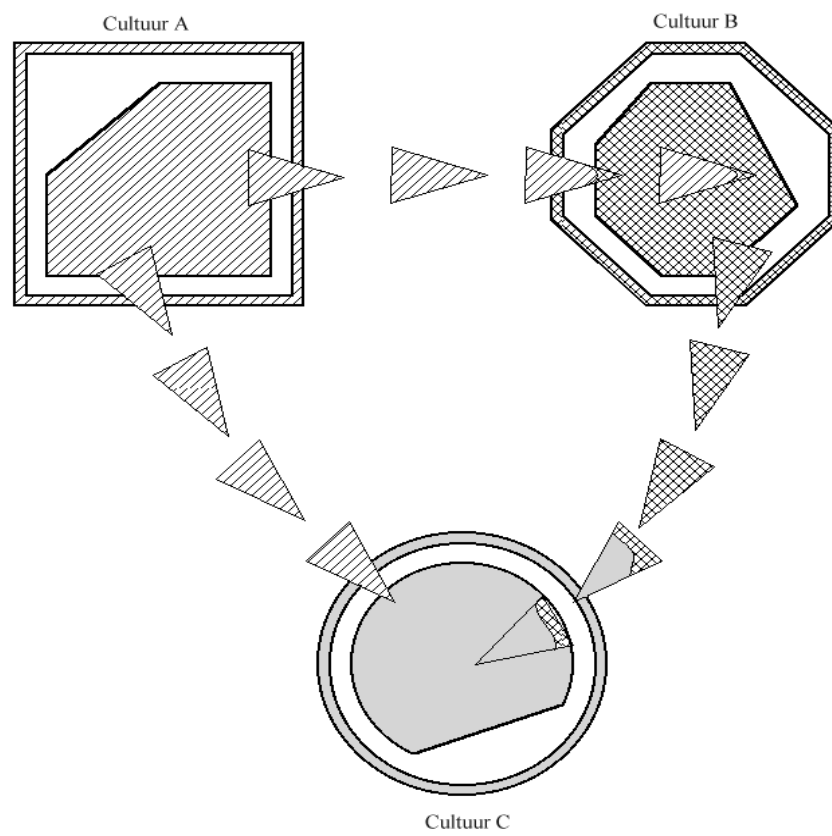
¹² Deze verklaring is te vinden op de internetlocatie <http://www.ameranthassn.org/racepp.htm> en dateert van 17 mei 1998.

Een tweede deelgebied van interculturele communicatie is internationale communicatie. Hiermee worden de contacten tussen staatsorganen bedoeld. Deze contacten worden in hoge mate beïnvloed door de militaire, economische en internationaal rechterlijke factoren. Hoewel deze ontmoetingen meestal ook plaatsvinden tussen individuele personen, is de context ervan dermate geritualiseerd dat het hier niet meer gaat om interpersonele communicatie.

Een laatste verfijning vinden Samovar en Porter in de interetnische communicatie, wat zij definiëren als communicatie tussen personen van eenzelfde ras, maar met een verschillende etnische achtergrond. Vanwege de bezwaren die kunnen worden geformuleerd tegen het gebruik van het concept ras als oorzaak van communicatieve verschillen kan deze definitie worden verruimd door de factor ras niet in de analyse op te nemen.

Vanwege de subtiele betekenisverschillen tussen deze verschillende deelgebieden zal in wat volgt enkel worden gesproken over interculturele communicatie.

B. Communicatiemodel



Figuur 1. Intercultureel communicatiemodel van Samovar en Porter
(overgenomen uit Samovar en Porter (1991))

Hoe verloopt nu interculturele communicatie? Zoals uit het derde hoofdstuk zal blijken beïnvloedt cultuur communicatie op een ingrijpende manier. Daarom zal nu het verloop van interculturele communicatie worden nagegaan aan de hand van het communicatiemodel van Samovar en Porter (1991).

Een communicatiemodel is een grafisch schema dat communicatie in een vereenvoudigde vorm tracht weer te geven. Al naargelang het gebruikte model worden andere elementen benadrukt, zodat een communicatiemodel structureel, dynamisch, functioneel of operationeel kan zijn. Het model van Samovar en Porter probeert voornamelijk de invloed van voorafbestaande culturele verschillen op informatieuitwisseling en het uiteindelijke resultaat van het communicatieproces uit te beelden en is in die zin eerder operationeel.

In het model van Samovar en Porter zijn drie culturen opgenomen, die worden uitgebeeld door middel van drie verschillende geometrische figuren. Cultuur A en B vertonen onderling veel gelijkenissen, terwijl cultuur C in belangrijke mate verschilt van zowel A als B. Dit wordt weergegeven door de gelijkaardige geometrische vorm van A en B en de geringe afstand tussen de figuren A en B en de sterker afwijkende vorm van C, die bovendien op een grotere afstand van A en B staat.

Binnen elke vorm staat een gelijkaardige figuur die minieme verschillen vertoont met de grotere figuur. Deze vorm representeert een individueel lid van elke cultuur, waarbij het vormverschil uitdrukt dat personen in belangrijke mate door cultuur worden gevormd, maar er niet volledig door gedetermineerd worden zodat interpersoonlijke verschillen binnen eenzelfde cultuur mogelijk zijn.

De productie, transmissie en interpretatie van boodschappen wordt gerepresenteerd door de driehoekige pijlen, waarvan het patroon de invloed van cultuur op deze processen weergeeft. Wanneer een boodschap de ene cultuur verlaat draagt hij, in een bepaalde mate, de mening die de zender tracht over te dragen. Wanneer de boodschap dan aankomt bij de ontvanger ondergaat zij veranderingen, omdat de oorspronkelijke boodschap onderworpen wordt aan '[...] culturally different repertoires of social reality, communicative behaviours and meanings that do not necessarily coincide with those of the message producer'. (Samovar en Porter, 1991: 76). Meer concreet wordt zo in het schema getoond dat een boodschap van cultuur A naar cultuur B in een grotere mate overeenstemt met de oorspronkelijk bedoelde betekenis, terwijl de betekenis van een

boodschap van cultuur B naar cultuur C een grotere alteratie ondergaat, en er dus meer van de oorspronkelijke betekenis verloren gaat.¹³

De nadruk ligt bij dit model dus duidelijk op cultuurverschil en op de grootte daarvan als belangrijkste factor voor het beïnvloeden van communicatieprocessen. Daarom zullen we nu dieper ingaan op hoe die verschillen kunnen worden geconceptualiseerd.

C. Culturele variabiliteit

Aan de basis van cross-culturele verschillen tussen communicatiepatronen, en de problemen die dit bij interculturele communicatie kan veroorzaken, liggen cultuurverschillen. Het wekt dan ook

¹³ Hoe de boodschap die verzonden wordt door een lid van cultuur A naar een ontvanger van cultuur C moet worden geïnterpreteerd is in het werk van Samovar en Porter niet meteen duidelijk. De boodschap blijft zijn oorspronkelijk patroon behouden, maar lijkt niet echt tot in cultuur C door te dringen. Of Samovar en Porter bedoelen dat sommige boodschappen de ontvanger niet bereiken vanwege te grote culturele verschillen of dat hier gaat om een grafisch-technische kwestie (misschien was het omwille van de duidelijkheid niet mogelijk een gelijkaardig verloop weer te geven zoals die wordt gegeven voor communicatie tussen cultuur B en C), is niet uit de begeleidende tekst op te maken. Aangezien de culturele verschillen inderdaad zo groot kunnen zijn dat een boodschap volledig verloren kan gaan, bijvoorbeeld wanneer non-verbaal gedrag niet wordt opgemerkt (cf. infra), kan aangenomen worden dat dit is wat Samovar en Porter proberen voor te stellen.

geen verwondering dat tal van pogingen zijn ondernomen om de culturele variabiliteit te vatten in duidelijke schemata. In wat volgt zullen vooral deze theorieën aan bod komen die Gudykunst en Ting-Toomey (1988) nuttig achten voor het verklaren van variabiliteit in communicatiepatronen.¹⁴

De belangrijkste dimensie waarlangs in verscheidene wetenschappelijke disciplines culturele variabiliteit wordt verklaard is individualisme-collectivisme. Uiteraard moeten deze twee begrippen worden gezien als de polen van een continuüm. In individualistische culturen wordt de nadruk voornamelijk gelegd op het bereiken van individueel gestelde doelen, terwijl in collectivistische culturen het groepsbelang primeert. In het eerste type culturen primeert de ‘ik’-identiteit op de ‘wij’-identiteit terwijl in het tweede geval de verhoudingen omgekeerd zijn. In dit verband wordt door Scheper-Hughes en Lock (1987: 14) opgemerkt dat het wellicht zo is dat ‘[...] all humans are endowed with a self-consciousness of mind and body, [...] of being-in-the-world as separate and apart from other human beings’, wat lijkt te impliceren dat iedereen eerst en vooral individu is. Het is echter ook zo dat dit universele bewustzijn moet worden onderscheiden van de sociale conceptie van het individu als persoon, als houder van een aantal rechten en als moreel aansprakelijk wezen.

Een tweede dimensie die culturele variabiliteit helpt te verklaren is de distinctie tussen ‘high-context’ en ‘low-context’ culturen, geformuleerd door de antropoloog Edward Hall. Het gaat hier specifiek om communicatieverschillen en is daarom van bijzonder belang voor de studie van interculturele communicatie. Bij ‘high-context’ culturen ligt de nadruk bij het communicatieproces op de context zodat de meeste informatie niet expliciet gedenoteerd wordt (cf infra) maar voornamelijk wordt geconnoteerd. In ‘low-context’ culturen daarentegen wordt de meeste informatie wel expliciet gecodeerd. Zoals later zal blijken wordt er voornamelijk

¹⁴ Concrete voorbeelden van culturele variabiliteit zullen aan bod komen in het derde hoofdstuk. Dat cultuur een invloed heeft op communicatie wordt voorlopig gepostuleerd, maar zal worden aangetoond in hoofdstuk 3.

gedenoteerd langs het verbale kanaal terwijl connotatie vooral langs het non-verbale kanaal plaatsvindt. Verder merken Gudykunst en Ting-Toomey (1988) op dat ‘lage-context’ culturen doorgaans ook individualistisch zijn en dat collectivistische culturen meestal een hogere contextgevoeligheid kennen.

Naast deze ruwe indelingen maken de dimensies die Hofstede op basis van uitgebreid cross-cultureel studies onderscheidt een verdere verfijning van de beschrijving van culturele variabiliteit mogelijk. Naast individualiteit beschouwt Hofstede nog de volgende dimensies: onzekerheid-vermijding, machtsafstand en mannelijkheid-vrouwelijkheid.¹⁵ (Gudykunst en Ting-Toomey: 1989)

Het belang dat gehecht wordt aan het vermijden van onzekerheid is cross-cultureel verschillend. Sommige culturen kennen een lage tolerantiedrempel voor onzekerheid en ambiguïteit, en hebben daardoor meer nood aan regels en absolute waarheden, en zijn minder tolerant tegenover afwijkend gedrag. Culturen die minder nood hebben aan onzekerheid-vermijding brengen meer begrip op voor afwijkend gedrag en hebben minder nood aan een strengere regelgeving.

Machtsafstand wordt gedefinieerd als ‘[...] the extent to which the less powerful members of institutions and organizations accept that power is distributed unequally’ (Hofstede en Bondt, geciteerd in Gudykunst en Ting-Toomey, 1988: 47). In culturen met een hoge machtsafstand wordt de uitoefening van macht gezien als een basisfeit van de sociale orde, terwijl in groepen met een lagere machtsafstand macht bij voorkeur moet worden uitgeoefend op een legitimeerbare manier.

Het onderscheid tussen vrouwelijke en mannelijke maatschappijen is gebaseerd op de nadruk die binnen een cultuur gelegd wordt omtrent zaken als materiële welstand, macht en assertiviteit. Wanneer dit belangrijke waarden zijn spreekt Hofstede van een mannelijke maatschappij, wanneer integendeel waarden als de kwaliteit van het leven, persoonlijk contact en verzorging ligt gaat het om een meer vrouwelijke cultuur.

¹⁵ Eigen vertaling van uncertainty avoidance, power distance en masculinity-femininity.

Een gelijkaardige poging culturele variabiliteit te vatten in dichotomieën zijn de patroonvariabelen van Parsons. Een patroonvariabele is een dichotomie van wederzijds uitsluitende keuze-mogelijkheden waaruit een actor, voor de handeling, een keuze dient te maken. Naast individualiteit versus collectiviteit onderscheidt Parsons de volgende tweedelingen: affectiviteit versus affectieve neutraliteit, kwaliteit versus prestatie, universalisme versus particularisme en specificiteit versus algemeenheid.¹⁶

De keuze tussen affectiviteit en affectieve neutraliteit is een keuze tussen het nastreven van onmiddellijke behoeftebevrediging zonder rekening te houden met eventuele gevolgen (affectiviteit) en het terzijde schuiven van behoeftebevrediging voor morele belangen (affectieve neutraliteit). Wanneer de nadruk ligt op kwaliteit zal de actor eerder belang hechten aan de specifieke attributen van een ding of persoon terwijl bij prestatie de aandacht voornamelijk zal uitgaan naar de specifieke verwezenlijkingen van de persoon of het ding. Een volgende variabele, universalisme versus particularisme, maakt het onderscheid tussen handelen vanuit een algemeen of universeel kader (universalisme) of handelen met aandacht voor de particulariteit van ieder afzonderlijk object of individu. De laatste dichotomie, specificiteit-algemeenheid, bepaalt hoe een actor een individu of object ziet, meer bepaald als een holistisch geheel (algemeenheid) of met enkel aandacht voor enkele specifieke kenmerken van de persoon of het object.

De relevantie van de patroonvariabelen van Parsons, die zich vooral op het individuele vlak lijken te situeren, voor de verklaring van culturele variabiliteit ligt vooral bij het feit dat het hier niet gaat om louter persoonlijk geïnspireerde keuzes, maar dat cultuur deze keuzes beïnvloedt met een systematische voorkeur voor één van de polen.

De verschillen die door de verschillende auteurs geconceptualiseerd worden hebben zeker hun relevantie voor communicatie. Saville-Troike (1982) merkt op dat de competentie gepast te kunnen communiceren binnen een bepaalde culturele context een grondige kennis van de cultuur

¹⁶ Eigen vertaling van affectivity-affective neutrality, ascription-achievement, universalism-particularism en specificity-diffuseness.

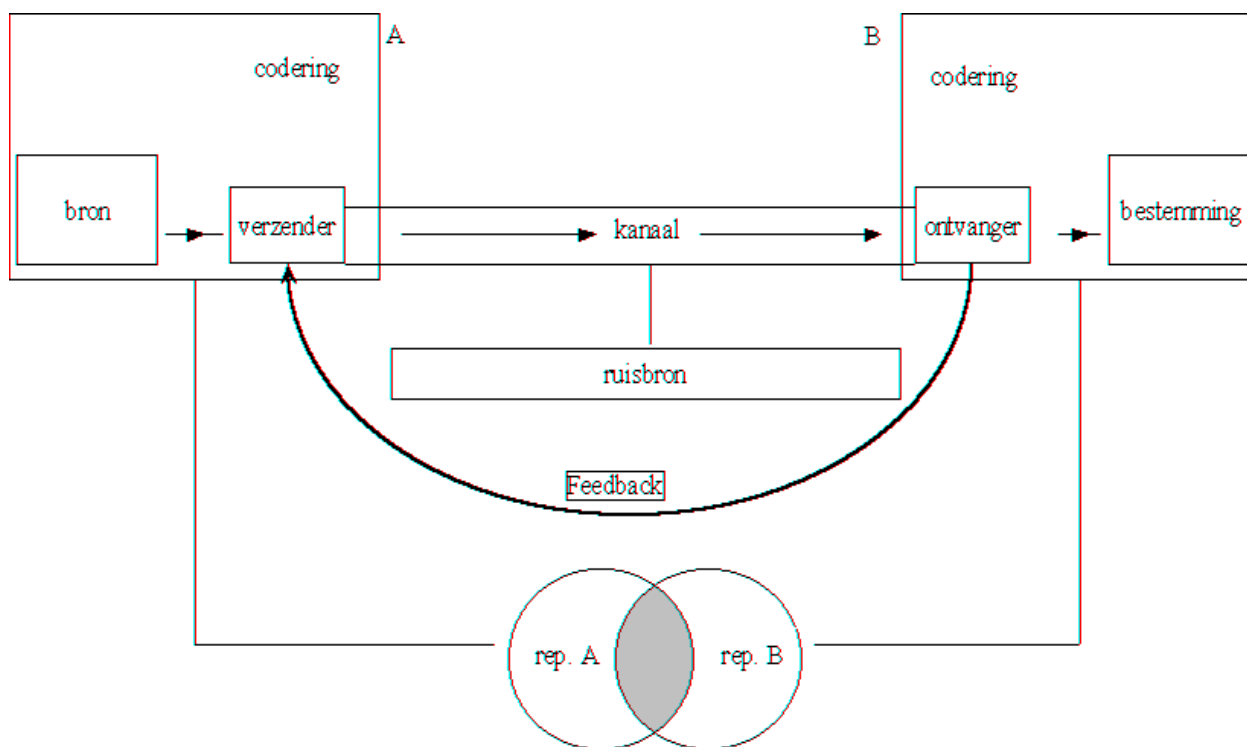
in kwestie vereist. (cf. infra). De verschillen in cultuurtrekken zullen bovendien hun impact hebben op communicatie. In een maatschappij die gekenmerkt wordt door een hoge machtsafstand bijvoorbeeld zullen heel wat elementen in verbale en non-verbale taal aangepast zijn aan de noodzaak statusverschillen uit te drukken.

De waarde van dergelijke conceptualiseringen ligt vooral bij de mogelijkheid cultuurtrekken te vatten in ruwe dichotomieën, wat cross-culturele vergelijkingen vergemakkelijkt en voorspellingen in verband met communicatief gedrag mogelijk maakt. Toch dient te worden gewaarschuwd voor het hechten van al te veel belang aan deze indelingen. De complexe werkelijkheid laat zich niet vatten in simpele tweedelingen en het gevaar bestaat dat door het gebruik van deze variabelen andere belangrijke elementen over het hoofd worden gezien. Bovendien worden sociale karakteristieken hier sterk gemathematiseerd en dreigen, door het gebruik van statistische analysemethododes, kwalitatieve elementen verloren te gaan.

Hoofdstuk 3. Welke rol speelt cultuur in de verschillende stappen van het communicatieproces?

A. Het communicatieproces verklaard.

Cultuur speelt een grote rol in interpersonele communicatie. Zonder deze propositie zou het onmogelijk zijn over interculturele communicatie te spreken. Talloze voorbeelden tonen aan dat er wel degelijk cross-culturele verschillen bestaan inzake communicatie. Maar heeft cultuur invloed op alle of op bepaalde elementen van het communicatieproces? Om dit te onderzoeken zal in dit hoofdstuk eerst een algemeen communicatiemodel worden gepresenteerd, om daarna na te gaan waar cultuur in het communicatieproces ingrijpt.



Figuur 2: Het communicatiemodel van Shannon and Weaver.
(overgenomen uit Fauconnier (1986: 44), met eigen aanpassingen).

Het communicatiemodel dat we als uitgangspunt nemen is dat van Shannon and Weaver, volgens DeVito (1976) het meest gebruikte. Dit model is aangepast om het circulaire karakter van communicatie zoals dat in het eerste hoofdstuk aan bod is gekomen erin op te nemen. In dit model zijn verschillende elementen te ontdekken, die hier kort besproken zullen worden.¹⁷

¹⁷ Deze bespreking steunt op Fauconnier (1986).

Bron en verzender / ontvanger en bestemming. In tegenstelling tot andere modellen onderscheiden Shannon en Weaver zender en bron (en ontvanger en bestemming). Dit onderscheid is in interpersonele contacten moeilijker te maken dan in andere communicatiesystemen omdat beide samenvallen in één persoon.¹⁸ Toch zou men kunnen zeggen dat het brein de bron is en het stemorgaan of de mond de verzender. Het onderscheid dat wordt gemaakt is dus analytisch. In de dagelijkse werkelijkheid zullen bron en zender (of ontvanger en bestemming) in face-to face relaties ervaren worden als een eenheid. Het maken van dit onderscheid getuigt ook van een duidelijke stellingname in het debat over de relatie tussen denken en taal, en ligt in de lijn van het Westerse denken dat denken los ziet van de taal. Saussure is het daar niet mee eens, voor hem is er geen signifié zonder signifiant en omgekeerd (Van Poecke, 1991) en hij maakt dus geen onderscheid tussen bron en verzender.

Coderen / decoderen. Strikt genomen wordt er in het communicatieproces twee keer gecodeerd of gedecodeerd: in eerste instantie worden bewustzijnsinhouden omgezet in tekens en in tweede instantie worden deze tekens omgezet in signalen. In een gesprek worden zo gedachten eerst omgezet in woorden en zinnen waarna deze woorden en zinnen worden omgezet door het spraaksysteem in auditieve signalen (klanken). Hierbij dient te worden opgemerkt dat dit geen bewuste handeling hoeft te zijn, emoties kunnen immers onbewust (zelfs ongewild) worden gecodeerd in non-verbale tekens.

¹⁸ In een technisch model is dit onderscheid makkelijker te maken. Zo is in een telefoongesprek de persoon de bron en de telefoonhoorn de verzender.

Repertorium van tekens. Een teken is een samengaan van signifiant of betekenaar en signifié of betekende en kan zo de boodschap ‘dragen’ en ‘vervoeren’. Een tekensysteem is dan de systematische configuratie van tekens die onderling op een zodanige manier zijn samengebracht dat zij als afzonderlijke expressiemiddelen van elkaar kunnen worden onderscheiden. Signifiant en signifié zijn verbonden door een arbitraire relatie, hun band berust niet op een ‘natuurlijke’ overeenkomst tussen teken en betekende.¹⁹ Daardoor is het noodzakelijk dat de participanten minstens een deel van een tekensysteem, of tekenrepertorium gemeenschappelijk hebben om tot communicatie te komen.

Signalen. De signalen worden in het bovenstaande model door middel van pijltjes enkel grafisch weergegeven. Een signaal is een zuiver natuurkundig-technisch concept. In face-to-face relaties onderscheidt men 5 signalen, gebaseerd op de zintuigen: optische (visuele), akoestische (auditieve), tactiele, oleofactische en gustatieve signalen.

Kanaal. Het kanaal is het bindmiddel dat de ruimte tussen verzender en ontvanger overbrugt. In mediamieke communicatie zal het hier voornamelijk gaan om technische hulpmiddelen, terwijl in face-to-face contacten het kanaal natuurlijk is, lucht bijvoorbeeld.

Een verdere specificering van het type kanaal dat wordt gebruikt kan gebeuren aan de hand van de verschillende soorten signalen die langs het kanaal passeren. Zo kan men spreken van een optisch, akoestisch, tactiel, oleofactisch en gustatief kanaal. (Fauconnier, 1986)

Boodschap. De boodschap is datgene wat wordt overgedragen. Daarmee is echter nog lang niet alles duidelijk. Want wat wordt overgedragen? Betekenis, bewustzijnsinhouden of enkel de tekens? De betekenis die aan een boodschap wordt gegeven hangt immers gedeeltelijk af van de interpretatie van de ontvanger. Misschien is het duidelijker te stellen dat communicatie een poging is tot het overdragen van bewustzijnsinhouden door middel van tekens. Communicatie kan dan geslaagd zijn of niet, maar dit verandert niets aan het feit dat er communicatie

¹⁹ Dit wil niet zeggen dat er geen ‘natuurlijke’ relatie kan bestaan. Sommige tekens, bijvoorbeeld iconen, hebben een zekere band met de werkelijkheid. Toch berust ook deze relatie bijna altijd op een conventie.

plaatsvindt. Een gedragstheoretisch perspectief lijkt dus een minimalistische visie op wat wordt overgedragen, namelijk tekens, te impliceren.

Ruis. Ruis is al datgene wat een belemmering vormt in de overdracht van tekens. Voorbeelden hiervan zijn; storende achtergrondgeluiden, een spraakgebrek, afleidende visuele stimuli enzovoort. Ruis kan bestreden worden door versterking, herhaling of een beter richten van het signaal en het gebruik van meerdere signalen langs verschillende kanalen.

Feedback. Feedback is ‘ [...]de informatie die de zender inwint over het resultaat van zijn communicatiehandeling.’ (Fauconnier, 1986: 52). Dankzij feedback kan de zender te weten komen of de ontvanger aandachtig is, de boodschap zoals bedoeld interpreteert, de communicatie wil verder zetten, enzovoort. Het is precies dit element dat communicatie circulair maakt, omdat het gelijktijdig met het zenden van de boodschap gebeurt (cf. supra).

Wanneer we cultuur definiëren als ‘ [...] een intersubjectief symbolensysteem dat de mens een oriëntatie biedt ten aanzien van *de anderen, de dingen, zichzelf* en eventueel het buitenmenselijke [...] een symbolensysteem met zowel een cognitieve als evaluatieve dimensie’ (Roossens, 1992:33, eigen cursivering) is het duidelijk dat cultuur grote invloed uitoefent op de verschillende elementen van het communicatieproces.²⁰ Wanneer cultuur een evaluatieve houding tegenover de anderen, de dingen en zichzelf aan zijn leden meegeeft is het immers redelijk te

²⁰ Hierbij dient te worden opgemerkt dat de relatie communicatie-cultuur een dubbele dimensie kent. Cultuur beïnvloedt communicatie maar communicatie beïnvloedt eveneens cultuur. Zonder communicatie is cultuur onmogelijk. (Gudykunst en Ting-Toomey, 1988). Zo stelt Lévi-Strauss dat communicatie zich in iedere maatschappij op minstens drie vlakken ontplooit: door de uitwisseling van vrouwen (verwantschapssysteem), door de uitwisseling van goederen (economisch systeem) en door de uitwisseling van boodschappen (taalsysteem) (Van Poecke, 1991). Communicatie op deze manier bekeken is dus een noodzakelijke voorwaarde voor cultuur.

veronderstellen dat deze oriëntering zich zal manifesteren in het gedrag tegenover deze anderen. In wat volgt zal daarom nagegaan worden welke invloed communicatie heeft op de belangrijkste elementen van het communicatieproces, zoals die in het model van Shannon en Weaver aan bod zijn gekomen.²¹

²¹ Omwille van overzichtelijkheidsredenen is er getracht de invloed van cultuur op communicatie aan de hand van de onderdelen die Shannon en Weaver onderscheiden aan te tonen. Dit is in sommige gevallen problematisch, aangezien bijvoorbeeld taal, als onderdeel van de algemene cultuur, invloed heeft op zender en ontvanger, maar ook als coderingssysteem kan worden bekeken, en als dusdanig op zijn beurt wordt beïnvloed door cultuur. Er is hierbij geprobeerd een zo logisch mogelijke indeling te volgen.

B. De invloed van cultuur op de onderscheiden elementen van het communicatieproces.

*Zender / ontvanger*²²

De zender is steeds lid van een bepaalde cultuur en wordt er dan ook in sterke mate door beïnvloed in zijn communicatief gedrag. Cultuur is een van de belangrijkste factoren in de constitutie van het ‘self’ van ieder individu, en dringt op die manier door tot de meest intieme dieptes van ieder persoon. (Gudykunst en Ting-Toomey, 1988). Wat de zender als potentiële boodschappen ziet zal afhangen van zijn eigen identiteit en persoonlijke interesses, die minstens ten dele cultureel beïnvloed zijn. Eén manifestatie van de invloed van cultuur op zender en ontvanger, namelijk de linguïstische relativiteitshypothese, heeft een ruim debat op gang gebracht en verdient hierdoor wat meer aandacht.

Taal kan gezien worden als een belangrijk, en vaak zelfs identificerend, onderdeel van cultuur en oefent een belangrijke invloed op de zender uit. Met deze stelling bevinden we ons volop in het debat rond de linguïstische relativiteitshypothese, misschien beter bekend als de Sapir-Whorf hypothese.²³

De centrale stelling van deze hypothese laat zich het best samenvatten in dit citaat:

“The “linguistic relativity principle” ... means, in informal terms, that users of markedly different grammars are pointed by their grammars toward different types of observations and different evaluations of externally similar acts of observation, and hence are not equivalent as observers but must arrive at somewhat different views of the world.” (Whorf, geciteerd in Foley 1997: 192)

Whorf stelt hier dat observatie niet voor iedereen, ongeacht de culturele achtergrond, een gelijklopend proces inhoudt maar dat de taal medieert tussen de externe werkelijkheid en de

²² In wat volgt zal voornamelijk over de zender worden gesproken, met dien verstande dat de wijze waarop cultuur de ontvanger beïnvloedt grotendeels gelijklopend is.

²³ Aangezien een grondige behandeling van dit debat te ver zou leiden zullen hier enkel een aantal hoofdpunten aangebracht worden. Foley (1997: 192-245) geeft echter een zeer duidelijke stand van zaken.

culturele constructie van deze werkelijkheid. De basis waarop deze veronderstelling steunt vinden we bij Sapir.

Language is a guide to “social reality.” [...] Human beings do not live in the objective world alone, nor alone in the world of social activity as ordinarily understood, but are very much at the mercy of the particular language which has become the medium of expression for their society. It is quite an illusion to imagine that one adjusts to reality essentially without the use of language and that language is merely an incidental means of solving specific problems of communication and reflection. The fact of the matter is that the “real world” is to a large extent unconsciously built up on the language habits of the group. (Sapir, geciteerd in Hoijer, 1976 (1972): 150).

Doordat de grammaticale en semantische categorieën van verschillende talen niet gelijklopend zijn wordt ook de werkelijkheid anders gecategoriseerd door de sprekers van verschillende talen. Een voorbeeld kan dit verduidelijken.²⁴

Door een vergelijking van de het ‘Standard Average European’²⁵ (SAE) met het Hopi kwam Whorf tot de vaststelling dat de Hopi-taal volledig andere categorieën voor ruimte en tijd gebruikte. Het SAE maakt tijd ‘telbaar’, zodat men een tijdsspanne als ‘tien dagen’ kan onderscheiden, hoewel deze ‘tien dagen’ niet onmiddellijk observeerbaar zijn. Concepten van tijd worden geobjectiveerd als kwantificeerbare eenheden. Het Hopi kent een dergelijk kwantificatie van tijd niet, maar ‘telt’ enkel entiteiten die als een objectieve groep kunnen worden waargenomen. Zo spreken zij wel van ‘tien mannen’, terwijl tijd voornamelijk enkel aangeduid wordt met ‘nacht’ of ‘dag’. De opeenvolging van dagen wordt dus wel onderscheiden maar niet als een opeenvolging van verschillende dagen maar als een herhalende cyclus van steeds dezelfde dag. Dit uit zich dan in observeerbare verschillen; SAE sprekers spreken over tijd als een object,

²⁴ Dit voorbeeld is afkomstig van Whorf zelf en is te vinden in Foley (1997).

²⁵ Whorf bekeek de verschillen tussen het Engels en andere Europese talen als triviaal en contrasteerde dit SAE voornamelijk met Noord-Amerikaanse Indianentalen.

wat ook duidelijker merkbaar is in heel wat culturele praktijken als uurlonen, dagboeken, maar ook een eigen opvatting van geschiedenis. De Hopi daarentegen kennen deze fixatie met tijd niet en hechten evenmin veel belang aan een minutieuze geschiedschrijving.

Een tweede voorbeeld vinden we bij Hoijer (1972), die zich baseert op de Navaho-taal, waar geen duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen een persoon die een handeling uitvoert, de handeling zelf en de objecten van de handeling. Hierdoor zijn mensen geen agens van een handeling, maar raken zij betrokken bij een actie die los van hen al bestaat. Men zou kunnen zeggen dat er niet wordt gezegd dat 'Bill werkt' maar iets als 'het werken gebeurt met Bill'. Dit is in overeenstemming met de opvatting van de Navaho, die zichzelf ziet als '[...] adjusting to a universe that is given [...]' (Hoijer, 1972: 158). Deze levenshouding is een illustratie van het grote belang dat de noodlotsidee inneemt in Navaho-mythologie.

De Sapir-Whorf hypothese heeft heel wat controversie losgemaakt. Sapir noch Whorf hebben zich ooit expliciet bekend noch tot extreem taalrelativisme noch tot een eerder gematigde vorm van relativisme. Bovendien was de linguïstische relativiteitshypothese aanvankelijk geen stelling, die bewezen of ontkracht diende te worden, maar een axioma, dat als waar werd aanvaard. Pas later geeft men getracht deze hypothese te falsifiëren of bevestigen, veelal door het onderzoek naar kleurschema's. Er is veel kritiek op de hypothese geuit. (Van Poecke, 1991) Eén van de courante opmerkingen is dat zij geen onderscheid maakt tussen de oppervlaktestructuur en de dieptestructuur van een taal, zodat niet valt uit te maken of een taal, die bijvoorbeeld geen subject-predikaat-schema in de oppervlaktestructuur heeft, dit schema niet onderkend in haar dieptestructuur. Hierbij kan wel worden opgemerkt dat het vooral in de oppervlaktestructuren is dat de hypothese werkzaam is; het is daar dat een bepaalde manier om de werkelijkheid te conceptualiseren wordt vergemakkelijkt, terwijl andere manieren worden bemoeilijkt.

Een andere kritiek merkt op dat het mogelijk is in één taal verschillende wereldbeelden uit te drukken, en dat sprekers van verschillende talen eenzelfde wereldbeeld kunnen delen. Deze opmerkingen verwarren echter concrete filosofische, sociale en religieuze opvatting over de wereld en het linguïstische wereldbeeld. Wereldbeelden worden medebepaald door de taal, maar er niet door gedetermineerd. Zo is het niet onmogelijk een westers wereldbeeld in het Chinees uit te drukken, maar is het wel zo dat westerse denkschema's moeilijker te gebruiken zijn in het Chinees, omdat deze taal een aantal structuren mist die erg belangrijk zijn in de Westerse filosofie en logica, en vice versa.

Een laatste opmerking stamt uit het kleurenonderzoek, dat heeft uitgewezen dat wanneer een taal minder kleurtermen heeft de gebruikers beter in staat zijn de verschillende kleuren te onderscheiden. Dit weerlegt een streng taaldeterminisme, maar bevestigt een zwakker taaldeterminisme: de taal biedt een structuur voor conceptualisering, waarbij bepaalde onderscheidingen moeilijk vermeden kunnen worden, maar andere moeilijk kunnen worden uitgedrukt.

Uit dit alles blijkt dat de Sapir-Whorf hypothese moeilijk terzijde kan worden geschoven. Hoewel een streng taaldeterminisme, dat stelt dat taal het denken volledig determineert, niet houdbaar lijkt is een gematigd taalrelativisme, in de zin dat taal bepaalde denkschema's bevordert en andere bemoeilijkt, wel verdedigbaar. De structuur van een taal speelt dus zeker mee in het communicatieproces en de invloed op zowel zender als ontvanger mag uit de voorgaande voorbeelden duidelijk zijn. Niet alleen het verschil in taal bemoeilijkt interculturele communicatie, ook het verschil in linguïstisch wereldbeeld dat met dit taalverschil verbonden is kan een obstakel vormen voor het succesvol overdragen van de door de zender bedoelde betekenissen.

*Coderen / decoderen*²⁶

Ook de manier waarop bewustzijnsinhouden worden omgezet naar tekens is cultureel beïnvloed. Iets wat dit duidelijk aanwijst is het fenomeen van 'code-switching', wat zich voordoet wanneer binnen eenzelfde gesprek, of zelfs binnen eenzelfde zin, door dezelfde persoon wordt overgeschakeld van de ene taal op een andere, of van een stijl binnen eenzelfde taal op een andere stijl.²⁷ Wat deze omschakeling betekent kan heel divers zijn, maar niet zelden heeft het te maken

²⁶ De uiteenzetting zal hier beperkt worden tot de eerste coderingsbeweging waarbij de bewustzijnsinhoud wordt omgezet naar tekens.

²⁷ Het wisselen van stijl binnen hetzelfde gesprek of zin noemt Saville-Troike (1982) 'style-shifting'. De functies blijven echter hetzelfde en code- en style-shifting zullen daarom onder dezelfde noemer worden behandeld.

met de aard van de relatie waarmee de interactanten zich tot elkaar verhouden. In het codewisselingsonderzoek onderzoekt men dus voornamelijk wat de situationele en taalkundige factoren zijn die de overgang van de ene taal of taalvariëteit naar een andere beïnvloeden. (Boves en Gerritsen, 1995)

Voorbeelden van dit fenomeen zijn legio. Oudere Vlamingen, bijvoorbeeld, bedienen zich af en toe wanneer de emoties wat hoger opslaan, of wanneer de context meer elitair wordt, van het Frans. En twee West-Vlaamse studenten die in hun dialect staan te keuvelen zullen waarschijnlijk overgaan op Algemeen Nederlands wanneer een, eveneens West-Vlaamse, professor zich bij hen voegt, ook al is deze laatste hetzelfde dialect machtig. Foley (1997) behandelt een aantal voorbeelden in detail, waarvan er hier twee ter illustratie zijn overgenomen.

Het eerste voorbeeld handelt over een Yimas-dorp in Papoea Nieuw Guinea, waar de meeste volwassenen vloeiend twee talen spreken: de plaatselijk taal en Tok Pisin, de lingua franca van Papoea Nieuw Guinea. De oorspronkelijke taal draagt connotaties van traditionele culturele patronen, intieme relaties en lokale condities, terwijl Tok Pisin moderniteit en de hiermee verbonden macht en de wijdere wereld connoteert. Andrew Andikapan is Yimas en is lange tijd de voorzitter geweest van het lokale bestuurlijk lichaam, de Karawari raad, die meertalig is samengesteld en waar het Tok Pisin de voertaal is. Andrew bedient zich ook in Yimas voornamelijk van Tok Pisin, als sociale ‘marker’ van zijn hoge status en belangrijke rol in politieke zaken die gesitueerd zijn in de wijdere wereld en zo de lokale context overstijgen.²⁸ Enkel in persoonlijke relaties zal Andrew de lokale taal gebruiken zelfs al kennen deze persoonlijke kennissen of familieleden eveneens Tok Pisin. De meest opvallende voorbeelden van ‘code switching’ doen zich voor in interacties waarbij, in een persoonlijk gesprek, van onderwerp wordt veranderd. Wanneer Andrew bijvoorbeeld een gesprek voert met zijn moeder, dat aanvankelijk over persoonlijke aangelegenheden handelt, maar daarna uitmond in ruzie, of in een gesprek over politiek, zal hij in aanvang de lokale taal gebruiken om daarna over te gaan op Tok Pisin.

²⁸ Overigens wordt ook in lokale politieke affaires voornamelijk het Tok Pisin gehanteerd.

Dit voorbeeld illustreert hoe taal kan gebruikt worden om sociale status uit te drukken. De keuze van een taal hangt hier niet af van de gezamenlijke kennis van beide communicatoren van de taal maar van hun onderlinge sociale verhoudingen en van het onderwerp dat wordt besproken.

Een tweede voorbeeld toont aan dat ‘code switching’ niet alleen de sociale rol van de spreker benadrukt maar ook andere functies kan hebben. De moderne dialecten in het Midden-Oosten en Noord-Afrika zijn sterk uit elkaar gegroeid, maar de klassieke taal is steeds het Arabisch gebleven. Dit klassieke Arabisch is meer dan alleen maar een taal, maar heeft een groot prestige, niet in het minst door de invloed van de Islam.²⁹ Het klassieke Arabisch is voornamelijk een geschreven taal en kan worden beschouwd als een ‘hoge’ taal, terwijl het regionale Arabische dialect veelal een gesproken taal is, en een ‘lage’ taal kan worden genoemd. Het wisselen van codes gebeurt hier niet om de sociale status van de participanten aan te duiden, maar de gebruikte code hangt af van de status van het onderwerp.. Klassiek Arabisch wordt zo gebruikt in de moskee, in parlementaire toespraken en in nieuwsuitzendingen, kortom in formele situaties waar de graad van wederzijdse interactie erg laag is. Een bevestiging daarvan is dat in universiteiten de meer formele vakken in het Arabisch worden gedoceerd, terwijl vakken waar meer ruimte voor interactie is in het regionale dialect aangeboden worden.³⁰

Ook met betrekking tot coderen en decoderen speelt cultuur dus een zekere rol. De gebruikte code werd niet enkel geselecteerd op basis van nuttigheidsoverwegingen - namelijk welke code het meest efficiënt zou zijn om de bedoelde betekenis over te brengen- maar naargelang van de sociale factoren die in de communicatiesetting aanwezig zijn.

Repertorium van tekens

Wat dit aspect van communicatie betreft kunnen we kort zijn; de invloed van cultuur is aan bod gekomen wanneer het fenomeen van codewisseling werd besproken. Het volstaat hier te vermelden dat bij beide interactanten minstens een deel van hun tekenrepertorium

²⁹ Men spreekt in dit verband over het dogma van de uitmuntendheid van de Koran. De Koran, waarin de woorden van God zijn opgetekend zoals die aan de profeet Mohammed werden geopenbaard, is geschreven in een Arabisch dat zowel stilistisch als syntactisch niet te evenaren valt. (Platti, 1996) Het prestige van dit Koranisch Arabisch straalt af naar elke vorm van klassiek Arabisch.

³⁰ Ergens zijn beide functies wel aanwezig in beide voorbeelden. Het Tok Pisin wordt ook gebruikt voor meer formele onderwerpen en niet alleen om de persoonlijke sociale status duidelijk te maken, net zoals een imam zich voornamelijk van Klassiek Arabisch zal bedienen om de nadruk te leggen op het feit dat hij imam is. De algemene tendens is echter zoals hierboven beschreven. Saville-Troike (1982) onderscheidt beide functies van code-switching door te spreken van situationele code-switching, waar de reden van codewisseling bij de situatie (onderwerp) ligt en metaforische code-switching, waar de nadruk ligt op de sociale rollen van de communicatoren.

gemeenschappelijk moet zijn wil met tot communicatie komen. Welke tekenrepertoria men beheerst is als vanzelfsprekend duidelijk cultureel bepaald: het tekenrepertorium van iemand die is opgegroeid bij de Luunda (Kongo) zal grondig verschillend zijn van het tekenrepertorium van de gemiddelde Belg.

Signalen

Signalen zijn natuurkundig-technische concepten en als dusdanig heeft cultuur hier geen enkele invloed op. Dit neemt niet weg dat de signaalkeuze wél cross-cultureel kan verschillen. Omdat het hier gaat om een keuze van kanaal, wat op zijn beurt het type signaal determineert zal dit hierna aan bod komen.

Kanaal

Het onderscheid dat Hall maakt tussen ‘low’ en ‘high context cultures’ (cf. supra) is gebaseerd op een verschil in gebruik van kanalen. ‘Low context’ culturen maken vooral gebruik van het auditieve kanaal³¹, omdat de meeste informatie expliciet wordt gedenoteerd. ‘High context’ culturen benutten dan in grotere mate de andere kanalen en dit vanwege het feit dat de meeste informatie gehaald wordt uit de context, wat zowel op gustatieve, oleofactische, tactiele als visuele signalen gebaseerd kan zijn.

Net zoals de keuze die gemaakt wordt³² bij het gebruik van codes is ook de keuze van kanaal niet zonder gevolgen voor de betekenis van de boodschap. Hartley (1993) stelt immers dat het gebruik van verschillende kanalen een verschillende impact op communicatie kan hebben. Zo kan een specifiek kanaal de informatie die het laat passeren transformeren, hebben de verschillende kanalen een andere sociale betekenis en zijn bepaalde boodschappen naar sociale normen niet geschikt om langs een bepaald kanaal te passeren.

³¹ Dit in de veronderstelling dat het gaat om face-to-face relaties, zoals dit in het eerste hoofdstuk werd bepaald. Wanneer geschreven boodschappen onder de loupe worden genomen gaat dit onderscheid op basis van kanaal niet meer op. Alle ‘communicatie’ verloopt dan via het visuele kanaal, en het onderscheid ‘low context - high context’ zal dan gemaakt kunnen worden afgaande op wat expliciet wordt vermeld en wat impliciet kan worden weergegeven. Ook een geschreven tekst bevat immers non-verbale codes. (Poyatos, 1992)

³² Dit kan de indruk wekken dat ‘een keuze maken’ steeds een bewuste beslissing inhoudt. Dit is hoogstwaarschijnlijk niet zo, heel wat van die keuzes gebeuren onbewust, zoals bijvoorbeeld de ‘keuze’ emoties voornamelijk langs non-verbale weg uit te drukken.

Ook wat betreft het gebruik van één van de verschillende beschikbare kanalen kan dus vastgesteld worden dat culturele voorschriften een niet te verwaarlozen rol spelen. Precies omdat deze keuzes niet geheel vrijwillig gebeuren is de mogelijkheid misverstanden te veroorzaken door een verkeerde kanaalkeuze niet uit te sluiten.

Boodschap

Of de boodschap die in het communicatieve proces wordt overgedragen cultureel beïnvloed wordt is niet zo duidelijk. Bij de bespreking van het model van Shannon en Weaver werd immers vastgesteld dat een gedragstheoretisch perspectief vereist dat men aanvaard dat enkel de tekens worden overgedragen. Het valt aan te nemen dat de overdracht van de fysische verschijningsvorm van de tekens niet cultureel beïnvloed wordt.³³ Het is wellicht veilig te veronderstellen dat dezelfde externe stimuli bij ieder menselijk wezen dezelfde neurologische processen teweeg brengt. (Foley, 1997).

Aan iedere overdracht van tekens is echter een interpretatieaspect verbonden. De door de zender als meest geschikt geachte tekens om de boodschap over te brengen worden door de ontvanger(s) geïnterpreteerd. Deze interpretatie is wel cultureel beïnvloed, want zal voornamelijk de eigen culturele logica hanteren.

Ruis

Ruis, datgene wat de overdracht van de tekens bemoeilijkt, is universeel aanwezig, omdat in iedere cultuur de mogelijkheid bestaat dat deze overdracht gestoord wordt. Wat echter als ruis wordt bestempeld is niet universeel, en wat in de ene culturele setting als storend zal worden ervaren is in een andere setting misschien een normale component van het communicatieproces. Onder de Creools-sprekenden van Antigua bijvoorbeeld is het vaak voorkomend dat de verschillende communicatoren door elkaar praten, wat bij groepen die een veel georganiseerder communicatiestroom kennen en de spreekbeurten veel strikter geregeld zijn als storend, en dus als ruis, zou overkomen. (Fauconnier, 1986; Foley, 1997). Wanneer men dit vergelijkt met bepaalde Noord-Amerikaanse autochtone groepen, waar het de gewoonte is dat elke spreker een stilte laat vallen die soms enkele minuten kan bedragen vooraleer een nieuwe spreekbeurt aan te vatten, (Van Poecke, 1991) mag het duidelijk zijn dat ook ruis cultureel beïnvloed wordt.

³³ Toch kunnen ook hierbij kanttekeningen geplaatst worden. Barley (1983) tracht tijdens zijn veldwerk bij de Dowayo (Kameroen) de plaatselijke naam van een dier te achterhalen door een foto te tonen van het betreffende dier. Deze aanpak blijkt echter niet te werken, omdat zijn informanten niets op de foto kunnen herkennen. In welke mate het in dit concrete geval lukt de fysische verschijningsvorm van het teken over te dragen is niet duidelijk.

Feedback

Ook feedback kan bondig behandeld worden. In wezen gaat het hier immers om een omgekeerde communicatiebeweging, waarbij alle andere componenten een zelfde rol spelen. Opnieuw wordt er gecodeerd, worden de signalen langs een kanaal verzonden en worden zij door de ontvanger gedecodeerd. Feedback wordt dan gekenmerkt door dezelfde culturele invloeden die opgaan voor het algemene communicatieproces. Kenmerkend voor deze terugkoppeling is evenwel dat het gekarakteriseerd wordt door een grotere culturele gevoeligheid. Wanneer er op een cultureel onaangepaste manier feedback wordt gegeven kan dit zorgen voor ernstige communicatiestoornissen, vermits dit proces de relatie tussen beide participanten bij uitstek zichtbaar maakt. De ontvanger geeft immers door deze terugkoppeling blijk van interesse (of desinteresse) en een misverstand op dit vlak kan voor een grondige verstoring van de interpersoonlijke communicatie en relaties verantwoordelijk zijn.

Door het standaard communicatieproces, zoals Shannon en Weaver dat zien, te ontleden en voor elk aspect na te gaan of cultuur een invloed uitoefent kan men vaststellen dat cultuur een erg ingrijpend rol speelt in alle elementen van het communicatieproces, behalve de strikt biologische of neurologische processen. Dit betekent meteen ook dat elke stap van het communicatieproces potentieel cross-culturele verschillen vertoont en dat een gebrek aan kennis van deze verschillen bij één van de participanten kan leiden tot een verstoring van de communicatieve harmonie.

Besluit

In dit deel is eerst, op basis van een aantal criteria, geprobeerd vast te stellen wat communicatie precies is en welke communicatie-opvatting het meest bruikbaar is voor het onderzoeken van de impact van cultuur op gegevensoverdracht. Communicatie werd zo in hoofdstuk 1 gedefinieerd als interpersonele communicatie, bekeken vanuit een gedragstheoretisch standpunt.

In het volgende hoofdstuk is nader ingegaan op wat men interculturele communicatie noemt. Hier is vastgesteld dat interraciale communicatie, zoals gedefinieerd door de geraadpleegde auteurs niet beantwoordt aan een sociale realiteit. Vervolgens is nagegaan hoe interculturele communicatie verloopt aan de hand van het model van Samovar en Porter.

In het derde en laatste hoofdstuk van dit deel tenslotte is er getracht aan te tonen wat tot dan toe werd gepostuleerd, namelijk dat communicatie cultureel beïnvloed wordt aan te tonen. Er is vastgesteld dat dit inderdaad het geval is en dat deze invloed erg verregaand is, vermits ieder element in het communicatieproces aan deze beïnvloeding onderhevig is.

DEEL II NON-VERBALE COMMUNICATIE EN CULTUUR.

Inleiding

Communicatie is lange tijd bestudeerd geweest aan de hand van het onderzoek naar de natuurlijke taal. Het grootste deel van de aandacht is dan ook steeds gegaan naar het verbale vlak, waar communicatie voornamelijk wordt bestudeerd door de linguïstiek en de pragmatiek. Hiermee werd echter een heel onderzoeksveld braak gelaten, namelijk dat van de non-verbale communicatie. Deze nadruk op het verbale maakte van non-verbale communicatie een restcategorie, wat een verklaring biedt waarom het gaat om een zo divers onderzoeksveld. Een definitie als die van Samovar en Porter weerspiegelt deze evolutie duidelijk: '[...] nonverbal communication involves *all those stimuli (except verbal stimuli)* within a communication setting, generated by both the individual and the individual's use of the environment, that have potential message value for the sender or receiver.' (1991:179, eigen cursivering) .

Deze nadruk op het verbale en het toekennen van een ondergeschikte rol aan het nonverbale heeft zijn gevolgen voor interculturele contacten. Ook in dit verband ligt de nadruk immers op het verwerven van de nodige verbale capaciteiten en wordt het non-verbale meestal op een tweede plan gedwongen, of zelfs volkomen genegeerd. Deze westerse historische ontwikkeling hypothekeert de mogelijkheid tot geslaagde interculturele communicatie. Het ontbreken van een besef van het bestaan van cross-culturele verschillen in non-verbale communicatie vergroot immers de kans op misverstanden (Schneller, 1988). Synnott (1993) merkt op dat het dualistische wereldbeeld dat de westerse filosofie sinds zijn ontstaan heeft beheerst een bijzondere visie op het lichaam inhoudt. Voornamelijk sinds Descartes wordt het menselijk lichaam geassocieerd met de natuur, en de geest met cultuur. Dit is een mogelijke verklaring waarom non-verbale communicatie lang als niet-essentieel werd bekeken. Bovendien lijkt dit wereldbeeld ertoe te leiden non-verbale communicatie als natuurlijk te beschouwen, wat cross-culturele verschillen uitsluit. Een dergelijk wereldbeeld is op zijn minst niet erg bevorderlijk voor het besef dat ook non-verbale communicatie cultureel beïnvloed is en kan er toe leiden dat dit belangrijke luik van communicatie in concrete interculturele contacten verwaarloosd wordt.

Doordat de nadruk lang tijd op het verbale niveau heeft gelegen en door de relatief recente

aandacht voor het non-verbale³⁴ wekt het dan ook geen verwondering dat non-verbale communicatie op uiteenlopende manieren wordt gedefinieerd. Van Poecke (1996) tracht tot een samenhangende theorie te komen omtrent wat non-verbale communicatie precies is. Tot non-verbale communicatie behoort immers niet, in tegenstelling tot wat Samovar en Porter in de hoger geciteerde definitie stellen, alles wat niet verbaal is. Foto's, verkeersborden, vlaggensignalen, morsecode en dergelijke worden doorgaans niet tot dit onderzoeksdomein gerekend. Maar wat zijn dan precies de criteria die maken dat iets tot dit domein gerekend wordt?

Van Poecke hanteert twee criteria voor het onderscheiden van non-verbale communicatie van andere communicatievormen. Ten eerste stelt hij dat het non-verbale enkel in face-to-face relaties voorkomt en dat het, ten tweede, geen denotatieve codes kan bevatten. Meteen wordt ook duidelijk dat dit geen onbespreekbare positie is. Poyatos (1992) spreekt immers ook van non-verbale communicatie in literaire teksten. Een probleem met het tweede criterium wordt zichtbaar bij de non-verbale subklasse van de emblemen, die wel een denotatieve functie vervullen, maar doorgaans toch tot het domein van de non-verbale communicatie worden gerekend.

Tekentalen zoals de American Sign Language, en schriftsystemen kunnen wel veilig uit het domein van het non-verbale worden gesloten. De reden hiervoor is dat het gaat om een samenhangend systeem, dat dezelfde interne logica volgt als verbale communicatie. In principe gaat het zelfs om hetzelfde als de gesproken taal, waarbij het vocale element echter wordt vervangen door andere middelen.

³⁴ Met uitzondering van Darwin's *The expression of the Emotions in Man and Animals* (1872) is het studieveld van de non-verbale communicatie pas tot ontplooiing gekomen vanaf 1940 (Van Poecke, 1996).

Hoofdstuk 1. Functies van non-verbale communicatie.

In het algemeen heeft non-verbale communicatie dezelfde functies als andere vormen van communicatie: het overbrengen van denotatieve en connotatieve informatie. Hierbij kan worden opgemerkt dat de overdracht van denotatieve informatie beperkt blijft tot de klasse van de emblemen (cf. infra). Het onderscheid denotatie-connotatie vraagt echter enige verduidelijking.

A. Denotatie-connotatie (Van Poecke, 1991)

In iedere boodschap binnen een face-to-face relatie (en wellicht ook daarbuiten) zijn steeds gelijktijdig twee soorten betekenis aanwezig. Beide soorten betekenis worden geproduceerd volgens aparte regels.

Ten eerste is er de denotatieve betekenis '[...] die geproduceerd wordt en begrepen wordt louter op basis van de kennis van de immanente regels, de grammatica, van een natuurlijk taal.' (Van Poecke, 1991: 56). Deze betekenis is voor iedereen die de taal in een voldoende mate kent toegankelijk. De betekenis van 'de hond zit op de mat' is voor iedereen die het Nederlands machtig is duidelijk. Dat men hierbij niet weet om welk ras het gaat, welke kleur de mat heeft of dat de spreker kwaad is omdat het de hond helemaal niet toegestaan is op de mat te zitten doet hier geen afbraak aan.

Omdat geen enkele communicatieve handeling zich in een vacuüm afspeelt, maar steeds gevat is in een bepaalde context wordt er steeds ook meer geproduceerd dan enkel de denotatieve betekenis. Om dit te verduidelijken kunnen we het voorgaande voorbeeld gebruiken. Wanneer de spreker de zin 'De hond zit op de mat' uitspreekt op een geërgerde manier kan men hieruit afleiden dat hij (of zij) helemaal niet wil dat de hond op de mat zit. Als er bovendien een dwingende toon in zijn of haar stem aanwezig is en je bent de eigenaar van de hond, dan kan hieruit afgeleid worden dat je je hond van de mat moet halen. Het is niet voldoende de grammaticale regels van de taal te kennen om deze toegevoegde betekenis te begrijpen. Deze toegevoegde betekenis wordt immers geconnoteerd. Samengevat kan men stellen dat denotatieve betekenis los van de context begrijpelijk is maar dat begrip van de connotatieve betekenis ook kennis van de context vereist.

Uit deze vaststelling volgen nog andere karakteristieke kenmerken van denotatieve en connotatieve betekenis.

Ten eerste is het denotatieve niveau ondubbelzinnig maar dient de connotatieve betekenis te worden gededuceerd vanuit de context en is daarom steeds in een bepaalde mate dubbelzinnig. Ten tweede zijn denotatieve codes arbitrair en discontinu. Discontinuu omdat de taal als systeem gekenmerkt wordt door een 'of...of' logica. Betekenis wordt geproduceerd omdat men kiest voor één bepaald element uit het systeem en niet voor een ander. Omdat er geen enkele band is tussen teken en betekenaar en de relatie tussen beide enkel steunt op een conventie zijn denotatieve codes arbitrair. Connotatieve codes dan zijn discontinu en gemotiveerd. Deze codes volgen een andere logica, met name een 'min...meer' logica. Dit houdt in dat er gradatieverschillen kunnen bestaan; men kan een erg geërgerde toon in zijn stem leggen of een minder geërgerde toon. Bovendien is er een causale relatie tussen wat wordt uitgedrukt en wat uitdrukt: men spreekt met een geërgerde toon omdat men geërgerd is.

Tenslotte is er ook sprake van een zekere functieverdeling tussen beide niveaus van een taalhandeling. Het connotatieve schept een interpretatiekader waarbinnen het denotatieve moet geplaatst worden. Deze functieverdeling maakt dat non-verbale communicatie bijzondere taken waarneemt in relatie tot het verbale discours. Deze worden in het volgende punt behandeld.

B. Functies van non-verbale communicatie in het verbale discours.

Non-verbale gedragingen gebeuren niet in een vacuüm en vinden vaak plaats in relatie tot het verbale niveau. Vroege studies beweerden dat 93% van de totale betekenis die wordt overgedragen langs non-verbale kanalen loopt. Meer recente studies geven een lagere, maar nog steeds erg significant aandeel van 60 to 65% aan non-verbale communicatie in de totale betekenisproductie. Bovendien zijn de diverse functies van non-verbale gedragingen van die aard dat zij een noodzakelijke component zijn om tot een goed begrip te komen van wat er op het verbale vlak wordt gedenoteerd. Onderzoek wijst ook uit dat een grote meerderheid van de communicatoren meer geloof zal hechten aan wat non-verbaal wordt geconnoteerd dan aan wat via het verbale kanaal wordt gedenoteerd, een neiging die nog sterker wordt wanneer verbale en non-verbale kanalen conflicterende boodschappen uitzenden. (Burgoon, Buller en Woodall,

1989). Meer bepaald vallen zes functies te onderscheiden: het aanvullen, tegenspreken, herhalen, vervangen, reguleren en accentueren van de verbale boodschap.³⁵

Het aanvullen, en eventueel ook versterken, van een verbale boodschap komt vaak voor bij het uiten van emoties. De boodschap ‘Ik ben verdrietig’ zal zo kunnen aangevuld worden met tranen, of een trilling in de stem en zal zo zelfs oprechter en ernstiger overkomen.

Het verbale kan ook worden tegengesproken door non-verbale boodschappen, wat onder meer het geval is bij sarcasme of ironie. Het compliment ‘Goed gewerkt’ gezegd met een snerende stem of met een afkeurende uitdrukking op het gelaat zal helemaal niet als dusdanig worden opgevat, wanneer men in staat is de non-verbale codes goed te decoderen.

Wanneer in een taverne twee drankjes besteld zal men hierbij vaak twee vingers opsteken. De verbale boodschap wordt in dit voorbeeld door non-verbale communicatie herhaald, niet zelden om ruis te overkomen. Wanneer de ruis van die aard is dat de verbale boodschap er helemaal door overstemd dreigt te worden kan de non-verbale boodschap de verbale zelfs vervangen, een functie waarvoor vooral emblemen (cf. infra) erg belangrijk zijn.

De niet-onbelangrijke taak van het reguleren van de communicatiestroom wordt eveneens door heel wat non-verbale gedragingen waargenomen. Deze functie wordt voornamelijk vervuld door regulatoren en paralinguïstisch gedrag (cf. infra).

Tenslotte kunnen de non-verbale kanalen ook gebruikt worden om hoofd- en bijzaken van elkaar te scheiden, door het accentueren van bepaalde delen van de verbale boodschap. Van bijzonder belang voor deze functie zijn de illustratoren en het paralinguïstisch gedrag (cf. infra). (Richmond, McCroskey en Payne, 1991).

Tenslotte dient nog te worden opgemerkt dat non-verbale communicatie ook nog andere sociale functies vervuld, zoals het uitdrukken van de eigen identiteit door voorkomen of het uitdrukken van emoties. (cf. infra)

³⁵ Eigen vertaling van ‘complementing’, ‘contradicting’, ‘repeating’, ‘regulating’, ‘substituting’ en ‘accenting’

Hoofdstuk 2. Classificatie van non-verbale communicatie.

Wat non-verbale communicatie nu precies is kan best worden uitgedrukt in voorbeelden. In overeenstemming met het gebrek aan eenheid in de diverse benaderingen van dit onderzoeksdomein bestaat er evenmin een algemene classificatie; elke auteur hanteert zijn of haar eigen inzichten om de verschillende non-verbale communicatieve gedragingen te rangschikken. De classificatie die hier gehanteerd wordt is die van Van Poecke (1996). Ter verduidelijking worden de verschillende non-verbale types telkens geïllustreerd met één of meerdere voorbeelden, die voornamelijk werden gekozen met het oog op het belang van non-verbale communicatie voor interculturele communicatie.³⁶ De categorieën die achtereenvolgens aan bod zullen komen zijn kinesics, fysiek voorkomen, haptics, paralinguïstisch gedrag, persoonlijke ruimte en territorialiteit en tijd.³⁷

A. Kinesics

³⁶ Deze voorbeelden zullen vaak de culturele variabiliteit van de onderscheiden klassen non-verbaal gedrag benadrukken. Dit is niet de enige mogelijke variatie in non-verbale gedragingen, waarbij immers ook systematische verschillen tussen sub-culturen en tussen de seksen kunnen geobserveerd worden.

³⁷ Deze categorieën zijn niet absoluut, voornamelijk vanwege het feit dat er verschillende criteria aan de basis liggen van deze indeling. Enerzijds wordt de concrete verschijningsvorm van het non-verbale gedrag als criterium genomen, terwijl in verschillende subklassen eerder wordt uitgegaan van de functie die het gedrag vervult. Het is dan ook onvermijdelijk dat er overlappingen bestaan.

Lichaamsbewegingen (of kinesics) zijn de meest bestudeerde manieren om non-verbaal boodschappen over te brengen (Burgoon, Buller en Woodall, 1989) en zijn een zeer ruime subklasse van non-verbale gedragingen. Men onderscheidt doorgaans de volgende categorieën: emblemen, illustratoren, uitingen van affect, regulatoren, adaptoren (Van Poecke, 1996) en oogcontact (Burgoon, Buller en Woodall, 1989).

Emblemen zijn de grote uitzonderingen binnen de non-verbale communicatie wat duidelijk tot uiting komt in de karakteristieken die Burgoon et. al. (1989) aan deze subklasse toeschrijven. Emblemen hebben een directe verbale vertaling, zodat zij zonder betekenisverlies vervangen kunnen worden door een woord of een reeks woorden. Bovendien moet hun betekenis gekend zijn door de meeste of alle leden van een sociale groep. Ten derde worden zij meestal bewust verzonden of althans zo door de ontvanger waargenomen, en wordt de zender geacht verantwoordelijk te zijn voor het uitzenden van het embleem. Tenslotte hebben emblemen een duidelijke betekenis, zelfs buiten de context. Dit alles wijst duidelijk op de speciale status van emblemen binnen het non-verbale communicatieveld als denoterende symbolen.

Emblemen kunnen even grote cross-culturele verschillen vertonen als talen. Een bijkomende complicatie is echter dat, in tegenstelling tot talen, hetzelfde embleem cross-cultureel kan voorkomen telkens met een andere betekenis. Het voorbeeld van Samovar en Porter (1991) omtrent het embleem dat wordt weergegeven door met wijsvinger en duim een cirkel te vormen maakt duidelijk dat heel wat misverstanden kunnen ontstaan wanneer dit in een interculturele context wordt uitgezonden. In de Verenigde Staten denoteert dit embleem immers instemming (OK) terwijl het in Japan staat voor 'geld'. In Mexico verwijst dit symbool op een vulgaire manier naar de vrouwelijke genitaliën, onder Arabieren wordt het vaak getoond samen met ontblote tanden en denoteert het extreme vijandigheid en bij Tunesiërs betekent het kortweg 'Ik wil je vermoorden'. Hetzelfde symbool staat dus over verschillende culturen voor positieve (OK), neutrale (geld) en negatieve (vijandigheid) gevoelens. Het gevaar voor een verstoring van de relaties tussen leden van verschillende culturen is dus zeer groot wanneer men niet op de hoogte is van deze verschillen. Het feit dat het hier (en hierna) gaat om non-verbale communicatie vergroot enkel het gevaar voor misverstanden. (cf. supra).

Illustratoren begeleiden het verbale discours en zijn er bijgevolg, in tegenstelling tot de emblemen, onlosmakelijk mee verbonden. Ze krijgen hun echte betekenis pas wanneer zij bij een

gesprek, waar ze wat verbaal wordt gedenoteerd begeleiden, indelen, accentueren, verduidelijken of zelfs tegenspreken. Doorgaans worden de volgende categorieën onderscheiden: batons, die een woord benadrukken; underliners, die hetzelfde doen met een zin of een gedeelte ervan; ideographs, die een gedachtengang schetsen; kinetographs, die een beweging uit drukken; pictographs, welke de vorm van de referent weergeven; deictics, die naar de referent verwijzen; rhythemics, bewegingen die het ritme of tempo van een gebeurtenis weergeven en tenslotte spatial, die een ruimtelijke relatie schetsen. (Van Poecke, 1996).

Ook deze categorie is niet cultuurvrij, het regelen van de communicatiestroom gebeurt niet overal op dezelfde manier, hoewel culturele verschillen in deze categorie non-verbale uitingen minder frequent voorkomen. Het bekendste voorbeeld van interculturele verschillen in het gebruik van illustratoren is wellicht de flamboyante spreekstijl die wordt toegeschreven aan Zuid-Europeanen. Zo maken Italianen meer gebruik van illustratoren en gebruiken ze meer weidse gebaren (met de hele arm) dan Noord-Amerikanen of Noord-Europeanen. (Burgoon, Buller en Woodall, 1989).

Uitingen van affect zijn het meest universeel van alle non-verbale communicatieve gedragingen. Vermits emoties kunnen worden gezien als '[...] innate reaction[s] to [stimuli] that motivates the organism to behave in an adaptive way' (Burgoon, Buller en Woodall, 1989: 336) en dat deze reacties zich voornamelijk op het neurologische vlak afspelen kan men verwachten dat ieder menselijk wezen dezelfde basisemoties kent. Toch heeft cultuur ook in deze een ingrijpende invloed, onder meer omdat cultuur een interpretatiekader schept voor het duiden van deze neurologische processen en door de zogenaamde 'display rules' culturele voorschriften die het uiten van emoties regelen.

Emoties worden non-verbaal voornamelijk geconnoteerd in het aangezicht en door paralinguïstisch gedrag. Lichaamsbewegingen connoteren niet zozeer de onderscheiden emoties, maar wel de manier waarop en de mate waarin een individu met zijn emoties omgaat. (Van Poecke, 1996). Op het verband tussen emoties, non-verbale communicatie en cultuur zal teruggekomen worden wanneer het nature - nurture debat, en meer bepaald de neuroculturele theorie van Ekman, aan bod zal komen.

Regulatoren zijn nauw verwant aan illustratoren en zijn eveneens nauw verbonden met het verbale discours. Daar waar illustratoren inhoudelijk bijdragen aan wat verbaal wordt gedenoteerd zijn regulatoren eerder de gedragspatronen die gebruikt worden bij het initiëren en

beëindigen van de communicatiestroom, en zorgen ze ook voor andere aspecten van het conversatiemanagement, als het indelen van de communicatiestroom in spreekbeurten (Van Poecke, 1996).

Iemand uitnodigen om dichterbij te komen, een regulator die kan gebruikt worden om een gesprek te initiëren, gebeurt in Japan door de arm uit te strekken met de handpalm naar beneden en de vingers snel op en neer te bewegen. Dat dit geen universeel gebaar is blijkt duidelijk uit een observatie die door Morsbach (1976) wordt overgenomen. Een Japanse gids maakte dit gebaar naar een groep Amerikaanse toeristen die van haar verwijderd waren geraakt. Haar gebaar had echter niet het gewenste effect; sommigen dachten dat het teken werd gegeven dat het tijd was iets te drinken en liepen naar de bar, anderen dachten dat ze door de gids vrijgelaten werden en liepen het stadscentrum in terwijl nog anderen veronderstelden dat de gids ten teken gaf dat de toer erop zat en niet wisten wat te doen.

Adaptoren zijn nauwelijks bewuste bewegingen die tegemoet komen aan fysieke of psychologische behoeftes en gebeuren doorgaans niet in het openbaar. Typische voorbeelden zijn zich krabben, zich in de handen wrijven of met een balpen spelen. Doorgaans komen ze voornamelijk voor wanneer het subject geconfronteerd wordt met stress of emotioneel belastende omstandigheden. Er bestaan drie soorten adaptoren: zelf-adaptoren, gericht op het eigen lichaam, alter-adaptoren gericht naar de andere³⁸ en object-adaptoren, waarbij een voorwerp wordt gemanipuleerd. (Van Poecke, 1996; Burgoon, Buller en Woodall, 1989).

Adaptoren, zijn onderworpen aan sociale regels, en het overvloedig gebruik van vooral zelf-adaptoren kan op afkeuring rekenen. Deze bewegingen zijn dus eveneens onderworpen aan cross-cultureel verschillende display-rules. (cf. infra)

Oogcontact is een categorie non-verbale gedragingen die doorgaans bij niet bij kinesics wordt geplaatst. Toch hoort het in deze categorie thuis vermits het gaat om een beweging die vaak samen met andere kinesics wordt gebruikt en dezelfde functies kan vervullen, zoals bijvoorbeeld het regelen van de communicatiestroom. (Van Poecke, 1996)

Ook de mate waarin oogcontact wordt getolereerd is cultureel beïnvloed, waarbij de focus voornamelijk ligt op het oogcontact tussen zender en ontvanger of spreker en luisteraar. Iemand

³⁸ Hierbij wordt de andere niet aangeraakt maar worden er gebaren gemaakt naar de ander toe, bijvoorbeeld door de armen protectief over de borst te kruisen.

te lang of te weinig aanstaren kan bij de andere partij een ongemakkelijk of wantrouwig gevoel teweeg brengen. Bovendien wordt het niet-respecteren van deze regels vaak in verband gebracht met de onbetrouwbaarheid van de communicatie partner.

De cross-culturele verschillen zijn goed gedocumenteerd. Europeanen en Noord-Amerikanen hechten veel belang aan oogcontact tijdens een gesprek, en er is zelfs een neiging tot wantrouwen wanneer de regels betreffende oogcontact niet worden gerespecteerd. Klassiek voorbeeld hiervan is de in politiefilms zo populaire frase ‘Ik wist dat er iets niet in de haak was omdat hij mij niet in de ogen keek’. Toch mag het oogcontact ook niet te langdurig zijn, vermits dit als onbeleefd wordt ervaren. Arabieren hechten eveneens veel belang aan oogcontact, waarbij langdurig contact niet uitzonderlijk is. Deze regels gelden echter niet bij communicatie tussen man en vrouw, waar oogcontact als onwelvoeglijk wordt beschouwd. Japanners, Chinezen, Indonesiërs en Mexicanen schuwen echter oogcontact, vaak als teken van respect of beleefdheid. Ook Afro-Amerikanen, die als kind gesocialiseerd worden niet in de ogen van de zender te kijken wanneer men wordt aangesproken, hebben andere regels betreffende oogcontact. (Porter en Samovar; 1991).

B. Fysiek voorkomen.

Fysiek voorkomen is een essentieel element van het interpersonele communicatieproces, omdat men in de dagelijkse ontmoetingen met anderen, en voornamelijk met vreemden, heel wat assumpties maakt gebaseerd op het uiterlijk.³⁹ Veel elementen van het uiterlijk, zoals huidkleur, de kleur van de ogen, de structuur van het gelaat, zijn genetisch bepaald. Dit neemt niet weg dat een overgrote meerderheid aan uiterlijke kenmerken wel modificeerbaar zijn en dat cultuur in sterke mate bepaald wat door zijn leden als aantrekkelijk wordt beoordeeld. Dit maakt dat de normen voor het uiterlijk variëren in de tijd en in de ruimte.

Doordat het uiterlijk vaak de basis is waarop de eerste indrukken van de communicatiepartners gebaseerd is en doordat de mogelijke variatie schier eindeloos is heeft het fysieke voorkomen een groot communicatief potentieel. Dit potentieel wordt echter niet altijd gerealiseerd. Wat het coderen betreft worden de mogelijkheden gelimiteerd door praktische zaken; niet elk kledingstuk wordt gekocht met de bedoeling een bepaalde boodschap te verzenden, en een stevige regenbui kan het voornemen een goede indruk te wekken danig in de war schoppen. Bovendien is de mogelijkheid tot variatie binnen één interactie beperkt. Dit maakt ook dat het decoderen moeilijk

³⁹ Het is in deze zin dat het concept ‘ras’ een rol kan spelen in communicatie. Zoals eerder geargumenteed rechtvaardigt dit echter het gebruik van de term interraciale communicatie niet.

kan verlopen. De boodschappen die door het uiterlijk worden verzonden zijn steeds ambigu. Het fysieke voorkomen heeft dus zeker een communicatieve waarde maar de toepassing ervan wordt wellicht beperkt tot de eerste fases van interpersoneel contact. (Burgoon, Buller en Woodal, 1989).

C. Haptics

Haptics of aanrakingsgedragingen zijn essentieel voor het fysieke, emotionele en psychologische welzijn en voor de intellectuele, sociale en communicatieve ontwikkeling van ieder menselijk wezen en hebben daarnaast ook een communicatieve functie. Men kan de volgende categorieën aanrakingsgedragingen onderscheiden: positief-affectieve aanrakingen, die boodschappen van positieve emoties overdragen; speelse aanrakingen, die een gesprek luchtiger kunnen maken, of de verbale boodschap tegenspreken; controlerende aanrakingen, die het gedrag, de attitude of de emotionele staat van de communicatiepartner (trachten te) beïnvloeden; geritualiseerde aanrakingen, zoals de handdruk bij ontmoetingen; taak-gerichte aanrakingen, die eigen zijn aan het uitvoeren van een bepaalde taak en tot slot agressieve en negatief-affectieve aanrakingen.⁴⁰ Aanrakingsgedrag is universeel vermits het een element uitmaakt van essentiële levensfuncties, zoals in spelgedrag of voortplanting. Het valt dus te veronderstellen dat er een cross-cultureel bewustzijn van aanraking (en niet-aanraken) als communicatief middel bestaat. Maar binnen deze algemene vaststelling bestaat er een grote diversiteit. Hoewel het onderzoek naar cross-culturele verschillen in deze nog niet ver gevorderd is, is het reeds duidelijk dat de mate waarin aangeraakt wordt niet overal hetzelfde is. (Burgoon, Buller en Woodall, 1989)

D. Paralinguïstisch gedrag.

Het paralinguïstisch gedrag is deze klasse van non-verbale communicatie die vocaal is. Te onderscheiden van het strikt paralinguïstische gedrag is de voice set, die dient als achtergrond om dit gedrag te interpreteren. Het gaat om de biologische en fysieke kenmerken van de zender, zoals geslacht, leeftijd, maar ook om de sociale karakteristieken van de communicatiepartner, zoals persoonlijkheid en de aard van de situatie.

⁴⁰ Eigen vertalingen van ‘positive affect touches’, ‘playful touches’, ‘control’ ‘touches’, ‘ritualistic touches’, ‘task-related touches’, ‘negative affect touches’ en ‘aggressive touches’.

Het eigenlijke paralinguïstische gedrag valt uiteen in twee categorieën: de stemkwaliteit en de vocalizaties.⁴¹ De stemkwaliteit zijn de relatief onveranderlijke kenmerken, op basis waarvan de persoon kan worden geïdentificeerd. Voorbeelden zijn toonhoogte, tempo, articulatie en ritme. De vocalizaties zijn de contextueel beïnvloede, en dus veranderlijke, eigenschappen van de stem, die vaak meer vertellen over de gevoelstoestand van de zender en de communicatieve context. Dit kunnen ‘vocal characterizers’ zijn als lachen, wenen, geeuwen en hoesten, maar ook ‘vocal qualifiers’, de stemkwaliteit maar dan als situationeel beïnvloed of ‘vocal segregates’, invoegingen als ‘euh’, kuchen of stiltes. (Van Poecke, 1996).

⁴¹ Eigen vertaling van ‘voice qualities’ en ‘vocalizations’.

Het geheel van paralinguïstische gedragingen zend, bewust en onbewust, een groot gamma boodschappen uit gaande van de innerlijke, tijdelijke gemoedstoestand van de zender tot zijn permanente wezenlijke kenmerken. Zoals enkele voorbeelden aantonen zijn de betekenissen die aan paralinguïstische trekken worden gegeven echter cultureel beïnvloed. Arabieren spreken veel luider dan Amerikanen die op hun beurt luider spreken dan de Thai of dan Fillipino's.⁴² In een interculturele ontmoeting zullen de laatste aan de eerste gemoedsstemmingen als kwaadheid toeschrijven uitgaande van de eigen normen aangaande paralinguïstisch gedrag.

Ook wat betreft de 'vocal segregates' bestaan er cross-culturele verschillen. Wat voor West-Europeanen een betekenisloos tussenvoegsel is ("eh") dat eventueel zenuwachtigheid connoteert, betekent voor de Masaï (Tanzania en Kenia) 'Ja' of 'Ga verder'. (Porter en Samovar, 1991)

E. Proxemics.

Proxemics, of het gebruik van de persoonlijke ruimte en territorialiteit, is de manier waarop mensen zich in een face-to-face relatie ruimtelijk ten opzichte van elkaar organiseren. De persoonlijke ruimte kan men het best vergelijken met een luchtbel rond het lichaam van de communicatoren, welke een verlenging van het lichaam inhoudt. Wanneer iemand deze luchtbel schendt heeft dit een negatieve impact op de communicatie, omdat dit bij de persoon in kwestie gevoelens van ongemakkelijkheid genereert. De grootte van de persoonlijke ruimte is afhankelijk van de relatie tussen de interactanten, en het is in deze zin dat persoonlijke ruimte ook communicatief is. Afstand tot de andere kan gebruikt worden om een visie op de onderlinge relatie te connoteren. De afstand kan ook wijzigen wanneer men van onderwerp van de conversatie verandert; meer persoonlijke zaken zullen worden besproken met een kleinere afstand

⁴² Dit is een aanwijzing dat wat in de media vaak opduikt als 'luidruchtige groepjes immigranten' berust op een interculturele communicatiestoornis. Het paralinguïstisch gedrag van Arabische immigranten is verschillend van de autochtone Belgische bevolking. De betekenis die aan deze eigenschappen door de autochtone bevolking wordt gegeven, zoals opdringerigheid of arrogantie, houden een decoderingsfout in.

tussen de communicatiepartners. Hall (1959) onderscheidt vier afstanden, die elk een verschillende graad van formaliteit en intimiteit connoteren. Ten eerste is er een de ‘intieme afstand’ die zich erg dicht bij het lichaam situeert. Zij wordt gereserveerd voor de meest intieme en private interacties vermits men dan ook het meest bewust is van de lichamelijke aanwezigheid van de communicatiepartner. Een volgende klasse is de persoonlijke afstand, die is voorbehouden voor personen waarmee men een goede relatie onderhoudt. Ten derde onderscheidt Hall de sociale-consultatieve afstand die wordt gerespecteerd bij onpersoonlijke contacten en tenslotte is er de publieke afstand die zeer ruim is en die meestal bestaat tussen een spreker en zijn publiek of tussen personen van een hoog aanzien en hun gesprekspartners.

Hoewel deze vier categorieën universeel toepasbaar lijken te zijn (Burgoon, Buller en Woodall, 1989) bestaan er toch culturele variaties in hoe groot de persoonlijke ruimte is in elk van deze klassen. Vaak wordt er in dit verband een onderscheid gemaakt tussen de de Noord-Euro-Amerikaanse en de mediterrane culturen. De eerste hechten meer belang aan een grotere afstand terwijl bij de tweede de persoonlijke ruimte beperkter is. Bij interculturele contacten loopt men dan ook het gevaar de persoonlijke ‘luchtbel’ van de partner onwetend te schenden en opdringerig te lijken, of een te grote afstand te bewaren, en daardoor ook sociale of emotionele afstand te connoteren. (Samovar en Porter, 1991)

F. Omgeving.

De omgeving zijn de objecten en omgevingskenmerken die communicatief zijn op drie mogelijke manieren: ofwel communiceren ze rechtstreeks, of ze helpen de communicatoren in het definiëren van de situatie, of ze bepalen het gedrag van de interactanten op één of andere manier. Onder het begrip omgeving vallen zowel de natuurlijke als de culturele omgeving en ook de aan- of afwezigheid van anderen. (Van Poecke, 1996)

Dat de omgeving communicatief potentieel bezit staat buiten kijf. In onderwijsinstellingen bijvoorbeeld wordt er op toegezien dat de klassen ingericht zijn op een manier die het lesgeven bevordert, en bij activiteiten die een grotere participatie van de leerlingen vraagt kan de klas gereorganiseerd worden.

De omgeving wordt niet overal op dezelfde manier ‘gelezen’. Rapaport (1975) onderzoekt het belang van de omgeving voor de Australische Aboriginals. Het landschap heeft voor de Aboriginals een speciale betekenis door een innige band met de Droomtijd, toen het land geschapen werd door de Droomwezens. De Droomtijd speelt zich bovendien niet enkel in het

verleden af, maar loopt door tot in het heden. Heden en verleden zijn concepten die in verband met deze mythische tijd ontoereikend zijn, alle tijd is het nu. Doordat elke landschapskenmerk een specifieke verwijzing inhoudt naar een Droomwezen is de omgeving hoog-communicatief. Elk kenmerk draagt een boodschap in zich, een zienswijze op landschap die ons vreemd is.

G. Chronemics.

Chronemics bestudeert hoe tijd als communicatief middel kan gebruikt worden. Meer bepaald gaat het hier om boodschappen die worden uitgezonden door bijvoorbeeld te laat of te vroeg op een afspraak te komen. (Van Poecke, 1996; Burgoon, Buller en Woodall, 1989)

Hall (1959) onderscheidt drie verschillende tijdssystemen die in iedere cultuur werkzaam zijn; technische, formele en informele tijd. Technische tijd is de tijd zoals die in wetenschappelijk disciplines wordt gebruikt en is voor communicatieve doeleinden onbelangrijk. Formele tijd is de tijd zoals die traditioneel wordt ingedeeld. Deze indelingen zijn cross-cultureel erg variabel. Zo is de Westerse tijd gebaseerd op een veelheid van astrologische cycli en op historische gebeurtenissen. Andere indelingen kunnen gebaseerd zijn op seizoenen, waarbij ook het aantal seizoenen variabel is, op wat op de markt wordt verkocht, waarnaar de Tiv (Nigeria) de dagen noemen enzovoort. Een oneindig aantal indelingen is denkbaar.

Informele tijd tenslotte is de tijd zoals die in concrete situaties beleefd wordt. Het gebruik van tijd wordt geregeld door een aantal regels die niet altijd tot het bewustzijn doordringen.

De structurering en perceptie van tijd zijn zowel op persoonlijk als op cultureel gebied erg variabel. Zoals in het voorbeeld van Whorf in verband met de linguïstische relativiteitshypothese al aan bod gekomen is wordt tijd niet overal op dezelfde manier beleefd en gebruikt. Vooral wat betreft de informele tijd zijn heel wat variaties mogelijk die vaak erg plaatselijk zijn. Eén element van informele tijd is punctualiteit, het arriveren op een gepast tijdstip. Dit gepaste tijdstip kan echter erg verschillend zijn, zoals een Amerikaanse professor mocht ervaren wanneer hij les gaf in een Braziliaanse universiteit. Studenten die een college volgden om 10u. arriveerden pas om 11u. en bleven ook langer dan het voorziene einduur om vragen te stellen. Excuses werden hiervoor niet gemaakt, hoewel het voor de professor in kwestie een erg uitzonderlijke situatie was, die hij in zijn thuisland nooit had meegemaakt. (Burgoon, Buller, Woodall, 1989).

Ook het gebruik van tijd kan variëren. Hall onderscheidt monochrome tijd (M-tijd) en polychrone

tijd (P-tijd).⁴³ In de M-tijd, de norm in de ‘westerse’ wereld, worden activiteiten serieel geprogrammeerd, waarbij men slecht één ding tegelijk doet. In P-tijd, de norm in Latijns-Amerika, doet men meer dingen gelijktijdig en ligt de nadruk minder op organisatie.

Het is duidelijk dat verschillende informele tijdsbelevingen ernstige communicatieproblemen kan veroorzaken. Verwarring rond de voorschriften voor punctualiteit heeft al menige handelsmissie doen mislukken en de ergernis van ondernemers die geconfronteerd worden met wat soms ‘Afrikaanse tijd’ uit zich maar al te vaak in verwijten van luiheid. (Bruneau, 1972, Richmond, McCroskey en Payne, 1991).

⁴³ Eigen vertaling van ‘monochronic’ en ‘polychronic time’.

Hoofdstuk 3. Het nature - nurture debat.⁴⁴

Zoals uit de voorbeelden in het voorgaande hoofdstuk is gebleken zijn ook non-verbale gedragingen beïnvloed door cultuur. Toch zijn er ook universele fenomenen als lachen en huilen te ontwaren in het spectrum van de non-verbale gedragingen. Dit lijkt te impliceren dat non-verbaal gedrag aangeboren is en het resultaat van de evolutionaire ontwikkeling van de menselijke soort. Met deze vragen bevinden we ons volop in het nature - nurture debat, dat, wat betreft non-verbale communicatie, probeert te achterhalen of deze communicatieve gedragingen hun oorsprong vinden in de menselijke natuur of in de opvoeding. In dit debat zijn er drie standpunten in te nemen: een ethologisch standpunt, dat stelt dat menselijk gedrag, en mutatis mutandis communicatief gedrag, inderdaad genetisch voorgeprogrammeerd is. Aan de andere zijde van het debat vindt men het relativistische kamp, waar men ervan uitgaat dat elk gedrag cultuur-relatief is. Tenslotte is er ook een derde positie die beide kampen met elkaar probeert te verzoenen.

Diegenen die de nature positie innemen formuleren hun theorie in de lijn van Darwins evolutieleer en theorie van de natuurlijke selectie. Het menselijk gedragsrepertoire is ontstaan doordat gedrag dat functioneel was voor het overleven van de menselijke soort in dit repertorium werd opgenomen terwijl gedrag dat niet functioneel er uit verwijderd wordt. Bovendien wordt gesteld dat dit gedrag geëvolueerd is uit dierlijk gedrag, meer bepaald uit gedrag van niet-menselijke primaten. Deze stelling probeert men te staven met argumenten die steunen op de ontogenetische ontwikkeling van de mens, op het gedrag van niet-menselijke primaten en op cross-cultureel onderzoek.

In de ontwikkeling van het individu stelt men vast dat erg jonge kinderen (enkele dagen oud) reeds in staat zijn non-verbaal gedrag te vertonen, wat erop lijkt te wijzen dat dit aangeboren is. Zo zijn zuigelingen in staat gelaatsuitdrukkingen te imiteren en gebeurt er erg snel een coördinatie van het gedrag⁴⁵ van het kind met dat van de moeder. Verder wijst men erop dat kinderen geboren worden met emotionele gedragsprogramma's. Dat deze emoties niet aangeleerd

⁴⁴ Dit hoofdstuk steunt op Burgoon, Buller en Woodal (1989) en Van Poecke (1996).

⁴⁵ Het gaat hier meer bepaald om kinetisch en expressief gedrag en vocalizaties.

zijn tracht men te staven door onderzoek op blind- en doofgeborenen, die inderdaad dezelfde emoties lijken te vertonen, zij het iets minder gedifferentieerd.

Wat betreft het gedrag van niet-menselijke primaten ontwaren ethologen heel wat homologieën tussen dit gedrag en het menselijke gedragsrepertoire. Hierbij wordt gesteld dat deze vergelijkbare gedragingen hun oorsprong vinden in gemeenschappelijke biologische en sociale problemen. Ook probeert men aan te tonen dat menselijk gedrag geëvolueerd is uit het gedrag van apen of mensapen. Zo vergelijkt men de ‘ontspannen open mond pose’⁴⁶ die men bij niet-menselijke primaten onderscheidt met de lach van de mens.

Tenslotte steunen de voorstanders van de nature opvatting op cross-cultureel onderzoek. Zo stelt men vast dat emoties cross-cultureel op een zelfde manier geuit worden. Legendarisch hierin is het eyebrow flash-onderzoek van Eibl-Eibesfeldt. Deze bestaat uit uit een snel optrekken van de wenkbrauw, die een fractie van een seconde in deze positie blijft staan en dan weer ontspant. Deze uitdrukking is door Eibl-Eibesfeldt waargenomen in uiteenlopende culturen en drukt steeds een attitude, weliswaar zowel mogelijk positief als negatief, ten overstaan van de ontvanger uit. De nurture zijde van dit debat kan vooral structureel-linguïsten of structureel-antropologen tot zijn kamp rekenen. Volgens de structurele antropologie bestaat er wel een breuk tussen natuur en cultuur, iets wat ethologen ontkennen. De mens heeft een aantal unieke eigenschappen, zoals de competentie werktuigen te maken en het vermogen een natuurlijke taal te gebruiken. Naast de natuurlijke taal bestaan er nog andere symbolische systemen. Deze systemen zijn niet geëvolueerd uit de natuur, maar zijn het gevolg van een breuk. Er bestaat dus geen biologische universaliteit maar enkel culturele diversiteit.

Het derde standpunt tenslotte probeert een middenweg te bewandelen. Ekman en Friesen ontwikkelde de neuroculturele theorie, die probeerde de nature en de nurture opvattingen over non-verbale communicatie te verzoenen. Het neuro-gedeelte van deze theorie gaat ervan uit dat de mens van natuur uit is voorgeprogrammeerd wat emoties betreft. Dit is het ‘affect program’ waarvan angst, woede, weerzin, droefheid, verrassing en vreugde universeel zouden zijn. Dit

⁴⁶ Eigen vertaling van ‘relaxed open mouth display’.

neuro-gedeelte wordt echter ingepast in een cultureel programma dat bestaat uit ‘elicitors’, ‘display rules’ en het gedrag. Elicitors zijn de stimuli die een bepaalde emotie ontlokken, en zijn voornamelijk cultureel bepaald. Een tweede element zijn de reeds eerder ter sprake gekomen ‘display rules’, regels die voorschrijven wie waar en wanneer welke emotie kan tonen. Tenslotte is er het concrete gedrag, de non-verbale uiting van de ontlokte emotie. Het gedrag is dus volgens deze theorie een samengaan van natuur en cultuur. Deze positie wordt ook ingenomen door Poyatos (1983, 1988, 1992) die een onderscheid maakt tussen genetische en aangeleerde gewoontes. Maar, zo stelt hij, ‘[...] one must always keep in mind to what a great extent biologically conditioned behaviors may be in turn shaped by learning. Even purely physiological reflex reactions [...] are performed differently by each person. (Poyatos, 1992: 9).

Over geen van de standpunten in dit debat bestaat een consensus, en elke stellingname heeft zijn voor- en tegenstanders. Het valt echter moeilijk te ontkennen dat in concrete interpersoonlijke contacten cultuur zeker zijn invloed uitoefent op de non-verbale communicatie. De voorbeelden hebben verschillen blootgelegd in non-verbaal gedrag die te talrijk en te diepgaand zijn om de impact van cultuur op non-verbale gedragingen als oppervlakkig te beschouwen.

Besluit. Communicatieve competentie.

Om tot geslaagde⁴⁷ interculturele contacten te komen volstaat het niet de taal van de communicatiepartner te kennen. Uit de voorbeelden in de voorbije hoofdstukken blijkt duidelijk dat dit geen voldoende voorwaarde is om tot wederzijds begrip te komen. In navolging van Chomsky's linguïstische competentie spreekt Saville-Troike (1982) van communicatieve competentie, en Poyatos (1992) van culturele vaardigheid⁴⁸. Communicatieve competentie is de kennis waarover men moet beschikken om te weten waar en wanneer men tegen wie mag spreken, hoe men moet omgaan met statusverschillen, welk non-verbaal gedrag gepast is in welke context,... kortom alles dat te maken heeft met het gebruik van taal en andere communicatiemiddelen in een bepaalde culturele context. Dit vermogen is gradueel: het is mogelijk ten dele deze competentie verworven te hebben, maar (nog) niet alle sociale voorschriften die communicatie regelen onder de knie te hebben.

Volgens Saville-Troike moet men op drie vlakken kennis verwerven om communicatief competent te zijn. Linguïstische kennis, die bestaat uit kennis van de verbale en non-verbale elementen van een 'speech community', hoe deze elementen onderling verbonden zijn in deze gemeenschap en wat de betekenis is van varianten in concrete situaties. Interactieve kennis, de kennis die noodzakelijk is om belangrijke elementen in communicatieve situaties te onderkennen, kennis van de regels en normen die het verbale gedrag organiseren en kennis van de strategieën

⁴⁷ Geslaagd betekent hier dat de boodschap, uitgezonden door de zender, door de ontvanger wordt geïnterpreteerd zoals die door de zender bedoeld was. Of de communicatie het bedoelde effect heeft - bijvoorbeeld het verrichten van een bepaalde handeling - speelt hierbij geen rol.

⁴⁸ Eigen vertaling van 'communicative competence' en 'cultural fluency'.

die gebruikt kunnen worden om een bepaald doel te realiseren. En tenslotte Culturele kennis, die kennis van de sociale structuur, specifieke waardeoriëntaties en het specifieke cultureel-cognitieve schema behelst.

Dit stemt overeen met Poyatos' concept van culturele vaardigheid. Hij voegt er nog aan toe dat er een aantal elementen zijn die het verwerven van deze vaardigheid (of competentie) beïnvloeden. Zo is het makkelijker, net als bij het verwerven van een tweede taal, op jonge leeftijd deze vaardigheid aan te leren. Ten tweede kan dit proces ook gefaciliteerd worden wanneer men over bepaalde psychologische eigenschappen zoals een sterk ontwikkeld empathisch vermogen of de capaciteit tot het maken van scherpe observaties beschikt. Tenslotte lijkt ook een hoger educatief niveau het verwerven van communicatieve competentie te vergemakkelijken.

Interculturele communicatie blijkt dus heel wat meer te behelzen dan het aanleren van de taal van de culturele groep waarmee men wenst te communiceren of dan het gebruiken van een gemeenschappelijke taal die beide partijen machtig zijn. Hoewel communicatie een essentiële en universele eigenschap is die de mens in sterke mate tot mens maakt hebben we doorheen deze uiteenzetting keer op keer moeten vaststellen dat cultuur op vrijwel alle vlakken van communicatie zijn invloed uitoefent. Men moet dan ook op de hoogte zijn van de normen en voorschriften die in een bepaalde cultuurgemeenschap communicatie organiseren, met moet, met andere woorden, communicatief competent zijn om te komen tot een geslaagde overdracht van boodschappen. Non-verbale communicatie neemt hierin een speciale plaats in, omdat het vaak over het hoofd wordt gezien en daardoor menige interculturele interactie bemoeilijkt of kan doen mislukken. Communicatie is meer dan taal, en in een tijd waarin contacten tussen verschillende culturen voor velen een dagelijkse realiteit zijn geworden is dit inzicht onontbeerlijk.

Bibliografie

- Asante, M.K. & Gudykunst W. B. (1989). *Handbook of International and Intercultural Communication*. Newbury Park, Sage.
- Barley, N. (1983). *The innocent anthropologist: notes from a Mud Hut*. London, Penguin books.
- Borden, G. A. (1991). *Cultural Orientation. An approach to understanding intercultural communication*. New Jersey, Prentice Hall Inc.
- Bovens, T. & Gerritsen, M. (1995). *Inleiding in de sociolinguïstiek*. Utrecht, Het Spectrum.
- Burgoon, J. K., Buller, D. B. & Woodall, W.G. (1989). *Non-Verbal Communication. The Unspoken Dialogue*. New York, Harper and Row.
- Bruneau, T. (1976(1972)). The Time Dimension in Intercultural Communication. in Samovar L. A. & Porter, R. E. (eds.) *Intercultural Communication: a Reader*. (2nd edition). Belmont, Wadsworth Publishing Company: 282-292.
- Brunt, R. & Enninger, W. (eds.) (1985). *Interdisciplinary Perspectives at Cross-Cultural Communication*. Aken, RaderVerlag.
- DeVito, J. A. (1976). *The Interpersonal Communication Book*. New York. Harper and Row.
- Fauconnier, G. (1995(1990)). (2e editie). *Mens en Media*. Leuven, Garant
- Fauconnier, G. (1986). *Algemene Communicatietheorie. Een overzicht van de wetenschappelijke theorieën over communicatie*. Leiden, Uitgeverij Martinus Nijhof.
- Foley, W. A. (1997). *Anthropological Linguistics. An Introduction*. Oxford, Blackwell Publishers.
- Gudykunst, W. B., Ting-Toomey, S. & Nishida, T. (eds.) (1996). *Communication in Personal Relationships Across Cultures*. Thousand Oaks, Sage Publications.
- Gudykunst, W. B. (1988). *Culture and interpersonal communication*. Londen, Sage.
- Hall, Edward T. (1959). *The Silent Language*. Westport, Greenwood Press Publishers.
- Hartley, P. (1993). *Interpersonal Communication*. New York, Routledge.
- Hecht, M.L., Andersen, P. en Gumbs, L.I. (1989). The Cultural Dimensions of Nonverbal Communication. in Asante, M.K. & Gudykunst W. B. *Handbook of International and Intercultural Communication*. Newbury Park, Sage: 163-185.

- Hoijer, H. (1976(1972)). The Sapir-Whorf Hypothesis. In Samovar, L. A. & Porter, R. E. (eds.) *Intercultural Communication: a Reader*. (2nd edition). Belmont, Wadsworth Publishing Company: 150-159.
- Levine, D. R. & Adelman, M. B. (1993(1982)). *Beyond Language. Cross-Cultural Communication*. (2nd Ed.). New Jersey, Prentice-Hall Inc.
- Morsbach, H. (1976(1972)). Aspects of nonverbal communication in Japan. in Samovar, L. A. & Porter, R. E. (eds.) *Intercultural Communication: a Reader*. (2nd edition). Belmont, Wadsworth Publishing Company: 240-259.
- Platti, E. (1996). *Islam... vreemd?* Averbode, Altiora.
- Porter, R. E. & Samovar, L. A. (1976(1972)). Communicating Interculturally. in Samovar, L. A. & Porter, R. E. (eds.) *Intercultural Communication: a Reader*. (2nd edition). Belmont, Wadsworth Publishing Company: 4-24.
- Poyatos, F. (ed.) (1983). *New Perspectives in Nonverbal Communication*. Oxford, Pergamon Press.
- Poyatos, F. (ed.) (1988). *Cross-Cultural Perspectives in Nonverbal Communication*. Toronto, Hogrefe.
- Poyatos, F. (1992). *Advances in nonverbal communication. Sociocultural, clinical, esthetic and literary perspectives*. Amsterdam, John Benjamins Publishing Company.
- Rapoport, A. (1975). Australian Aborigines and the definition of place. in Oliver, P (ed). *Shelter, Sign and Symbol*. London, Barrie & Jenkins: 38-51.
- Richmond, V. P., McCroskey, J. C. & Payne, S. K. (1991(1987)). *Nonverbal Behaviour in Interpersonal Relations*. (2nd edition). New Jersey, Prentice Hall Inc.
- Roossens, E. (1992). *Sociale en culturele antropologie. Een kritische belichting van enkele hoogtepunten*. Leuven, Acco.
- Samovar, L. A. & Porter, R. E. (1991). *Communication between Cultures*. Belmont, Wadsworth Publishing Company.
- Samovar, L. A. & Porter, R. E. (eds.) (1976(1972)). *Intercultural Communication: a Reader*. (2nd edition). Belmont, Wadsworth Publishing Company.
- Sarbaugh, L.E. (1988). *Intercultural Communication*. New Brunswick, Transaction Books.
- Saville-Troike, M. (1982). *The Ethnography of Communication. An Introduction*. Oxford, Blackwell
- Scheidel, T. M. (1976(1972)). *Speech Communication and Human Interaction*. (2nd edition) Glenview, Foresman and Company.

Scheper-Hughes, N. & Lock, M. M. (1987). The Mindful Body: A Prolegomenon to Future Work in Medical Anthropology. In: *Medical Anthropology Quarterly*. 6-41.

Schneller, R. (1988). The Israeli Experience of Cross-Cultural Misunderstandings: Insights and Lessons. In Poyatos, F. (ed.) *Cross-Cultural Perspectives in Nonverbal Communication*. Toronto, Hogrefe.: 153-171.

Synnott, A. (1993). *The body social: symbolism, self and society*. Londen, Routledge.

Ting-Toomey, S. & Korzenny, F. (eds.) (1991). *Cross-cultural interpersonal communication*. Beverly Hills, Sage Publications.

Van Poecke, L. (1991). *Verbale Communicatie*. Leuven, Garant.

Van Poecke, L. (1996). *Non-verbale Communicatie*. Leuven, Garant.

Internetbronnen

American Anthropological Association Statement on "Race":
<http://www.ameranthassn.org/racepp.htm>.