

BACHELOROPPGAVE

"God kommunikasjon på tvers av kulturer"

"Hvilken kompetanse trenger en sosionom for å kunne føre en god interkulturell kommunikasjon?"

av

32 Ingvil Aase

Sosialt arbeid
SOS5-302
Mars 2011

Innholdsfortegnelse

1.0 Innledning.....	1
2.0 Metode.....	3
2.1 Forforståelse	4
2.2 Kildekritikk	4
KOMMUNIKASJON OG INTERKULTURELL KOMPETANSE.....	6
3.0 Innledning.....	6
4.0 Hva er god kommunikasjon?.....	7
4.1 Kommunikasjon	7
4.1.1 kommunikasjon og profesjonell kommunikasjon.....	7
5.0 Hva ligger i begrepet interkulturell kompetanse?.....	8
5.1 Den kognitive komponenten	9
5.1.1 Kultur.....	9
5.1.2 Egenskaper ved en interkulturell kommunikasjon	10
5.2 Affektiv komponent	12
5.2.1 Etnosentrisme og kulturrelativisme	12
5.2.2 Kultursensitivitet	14
5.2.3 Empati	14
5.2.4 Forforståelse	15
5.3 Den kommunikative komponent	15
5.3.1 Nonverbal kommunikasjon	15
5.3.2 Verbal kommunikasjon	17
6.0 Hvilken betydning har interkulturell kompetanse for sosionomen i møte med andre kulturer?	18
6.1 Det kulturelle møtet.....	18
6.2 Sosionomen og interkulturell kompetanse	19
6.2.2 Kognitiv komponent.....	20
6.2.3 Affektiv komponent.....	20
6.2.4 Kommunikativ komponent.....	21
7.0 Oppsummerende avslutning	21
8.0 Litteraturliste	24

1.0 Innledning

I denne oppgaven vil jeg ta for meg temaet ”*God kommunikasjon på tvers av kulturer.*” Vi lever i en tid der det er blitt mer allment å kunne reise over hele verden, der arbeidsmarkedet er blitt internasjonalt og der landegrensene viskes ut. Med andre ord en står overfor en globalisering. Globalisering fører til at landene blir avhengig av hverandre, ikke bare økonomisk men også kulturelt og politisk (Schiefløe, 2003). Mennesker flytter på seg av ulike grunner som arbeid, familie. Det er ikke kun frivillig flytting over landegrensene, mennesker må flykte på grunn av krig og naturkatastrofer. En har også dem som er ulovlige innvandrere, de som kommer frivillig eller gjennom menneskehandel. Uansett årsak til innvandringen vil en konsekvens av globalisering være at en får et samfunn med mennesker med mange forskjellige kulturbakgrunner og behov. Det å kalle noen etnisk norske er ikke lenger dekkende ord for å forklare en nordmann. En norsk statsborger kan ha en annen etnisk bakgrunn enn den ”klassiske” norske. I et samfunn som Norge, der en har mennesker fra hele verden. Vil en også ha nordmenn som har en annen kulturbakgrunn.

Et samfunn som er i endring fører til behov for ny kunnskap - og ferdighetsområder. I et samfunn som Norge som er blitt et multikulturelt samfunn, er det behov for blant annet sosionomer med kunnskap og ferdigheter til å kunne hjelpe og bistå mennesker fra ulike kulturer. Dette fører også til at det blir et behov for interkulturell læring i utdanningen. I studieplanen står det at etter endt utdanning skal studenten blant annet; *”kunne arbeide med menneske med ulik realitetsoppfatning og ha evne til å arbeide i ein fleirkulturell kontekst, ha innsikt i egne verdier og haldningar og vise respekt for andre sine verdier og livsform.”*¹

Videre i studieplanen står det at noe av læringsutbyttet er rettet mot at;

Ein sosionom skal ha god kunnskap om samfunnsforhold som skapar sosiale problem og skal medverke til at samfunnet, gjennom sosiale hjelpeordningar, førebyggjer sosiale problem og fremjar befolkninga si moglegheit til å meistre livsoppgåvene sine. Sosiale problem kan vere av materiell, personleg og relasjonell karakter.²

For at en sosionom skal kunne hjelpe mennesker med ulike sosiale behov, er kommunikasjonsferdigheter viktig. Kommunikasjon kommer frå det latinske ordet *communicare* som betyr ”å gjøre felles”. Et hvert menneske har iboende

¹ <http://studiehandbok.hisf.no/no/content/view/full/7126>

² <http://studiehandbok.hisf.no/no/content/view/full/7126>

kommunikasjonsferdigheter i seg. Disse ferdighetene kan være språk, tegn, kroppsspråk og lignende (Røkenes & Hanssen, 2002). Hva de ulike kodene betyr varierer fra kultur til kultur. Kommunikasjonsferdigheter som gjør det mulig å kommunisere med mennesker med ulike kulturbakgrunner er derfor veldig relevant for sosialt arbeid.

Hvilke utfordringer det kan være å ha en god kommunikasjon på tvers av kulturer. Er det noen felles fallgruver en kan gå i? Er det mulig å ha en universell "mal" for hvordan en kan oppnå god kommunikasjon på tvers av kulturer? Eller blir det for vanskelig siden det finnes så mange ulike typer kulturer? Er det noen spesielle ferdigheter og kunnskaper som sosionomen bør ha? Er det stor forskjell på å klare å oppnå god kommunikasjon mellom mennesker fra samme kultur og mennesker fra ulike kulturer?

Ut i fra sosionomens rolle i å forebygge sosiale problem, studieplanens henvisning til noen begrep som jeg ser på som relevante i møte med andre kulturer som tildømes, kultur, kommunikasjon og ferdigheter, har jeg komnt frem til problemstillingen;

"Hvilken kompetanse trenger en sosionom for å kunne føre en god interkulturell kommunikasjon?"

For å kunne finne svar på problemstillingen har jeg kommet frem til tre underspørsmål som er med på å belyse ulike sider ved problemstillingen. Jeg vil bruke de tre underspørsmålene som grunnlag for drøftingen. Ved å finne svar på dem vil jeg kunne svare på problemstillingen min.

- 1) *Hva er god kommunikasjon?*
- 2) *Hva ligger i begrepet interkulturell kompetanse?*
- 3) *Hvilken betydning har interkulturell kompetanse for sosionomen i møte med andre kulturer?*

I møter mellom kulturer vil det kunne være ulike utfordringer som er til stede. Et av dem er språket. Når en møter mennesker fra ulike kulturer er det ikke en selvfølge at en kan snakke det samme språket. Språk er en stor del av kulturen. Som sosionom vil en kunne komme opp i situasjoner der en ikke har et felles språk, og dermed trenger å ta noen valg om å bruke tolk eller ikke, og ulike utfordringer det kan gi. Ved å vektlegge selve kulturmøtet med ulike språk, ville gjerne oppgaven og problemstillingen blitt en annen. Jeg har valgt å vektlegge

møtet mellom kulturer der klientene kan forstå og gjøre seg forstått på norsk. Dette fordi en sosionom i møtet med andre kulturer ikke kun møter mennesker som nettopp er kommet til Norge, men møter også mennesker som har bodd her lenge, og gjerne er født i Norge men som har en annen kultur bakgrunn. En annen årsak til at jeg har valgt å velge bort den språklige delen av det kulturelle møtet er også fordi det ville ført til oppgaven ville ha blitt videre og jeg kunne ikke gått like mye i dybden på de elementene som jeg har valgt å prioritere.

2.0 Metode

”En metode er en fremgangsmåte, et middel til å løse problemer og komme frem til ny kunnskap. Et hvilket som helst middel som tjener dette formålet, hører med i arsenalet av metoder.” (Dalland, 2000, s.71). Ut i fra denne definisjonen kan en si at metode er ulike verktøy som en bruker for å oppnå kunnskap, gjennom målrettet og kategorisk arbeid. Hva de ulike verktøyene er varierer ut i fra hva en vil finne ut, hvordan en skal gå frem og hva formålet med arbeidet er.

Mitt tema og problemstilling har som mål å beskrive og å få forståelse om en type sosial prosess og dens egenskaper. Jeg har derfor valgt å bruke kvalitativ metode (Hellevik, 2002). Videre har jeg valgt å gjøre en litteraturstudie. Litteraturstudie er *”en oppgave som systematiserer kunnskap fra skriftlige kilder”* (Magnus & Bakketeig, 2000, s. 37). Magnus & Bakketeig (2000) deler vitenskapelig litteratur i to; den teoretiske og empiriske. Den teoretiske litteraturen handler om *”begreper og definisjoner og prøver å skape en forståelse”* (Magnus & Bakketeig, 2000, s.43). Den empiriske litteraturen er erfaringer fra virkeligheten og som dermed gir originaldata (Magnus & Bakketeig, 2000, s.44).

Jeg har valgt litteraturstudie (Magnus & Bakketeig, 2000) fordi jeg ønsker å beskrive og få bedre forståelse om god interkulturell kommunikasjon og trenger da data som tar for seg dette temaet. Å utføre observasjon og forskning selv ville vært for tidskrevende i forhold til den tiden jeg har til rådighet. Det eksisterer allerede en god del forskning og data som tar opp temaet god kommunikasjon.

2.1 Forforståelse

”Vi har alltid våre fordommer eller vår forforståelse med oss inn i en undersøkelse.”

(Dalland, 2000, s. 80). Når en har tanker rundt et tema har en forforståelse. En fordom er når en på forhånd har lagt seg en mening om hvordan noe er. Det er viktig å klargjøre sine fordommer og forforståelse på forhånd.

Jeg vurderte om jeg skulle bruke tidligere praksiserfaringer som empiri for oppgaven.

Årsaken var at jeg hadde praksis i et annet land der jeg kun hadde interkulturelle relasjoner med klienter. Siden det ikke ble spesifisert for hver klient og arbeidsplass at erfaringene kunne bli brukt i bachelor oppgaven, føler jeg at det ikke er forskningsetisk riktig ved å bruke eksempler fra praksisen. Selv om jeg ikke bruker direkte eksempler fra praksisen, kan jeg gjennom det hermeneutiske synet (Dalland, 2000) si at de erfaringene jeg har fått gjennom praksisen og de forforståelsene jeg har, vil være med på å påvirke mine valg av data, og vil nok også være med på å forme min forforståelse for temaet og problemstillingen.

2.2 Kildekritikk

Jeg har foretatt et strukturert litteratursøk (Dalland, 2007). Jeg har brukt søkemotorene bibsys, idunn og Academic Search Premier. Med bakgrunn i problemstillingen ”Hvilken kompetanse trenger en sosionom for å kunne føre en god interkulturell kommunikasjon?” har jeg valgt ut noen sentrale begreper som jeg har brukt som søkeord; ”interkulturell kommunikasjon”, ”interkulturell kompetanse”, ”kommunikasjon”, ”intercultural communication”, ”culture”, og ”communication”. Jeg valgte å bruke både norske og engelske artikler og bøker. Dette fordi jeg ikke skulle fokusere kun på norsk forskning. Selv om problemstillingen tar for seg sosionomen i Norge ser jeg det fremdeles som relevant å se på forskning som er gjort i andre land for å se om det er andre vinklinger og funn som er relevant i forhold til sosionomen i Norge. Jeg ekskluderte funn som omfattet spesifikke land. Dette fordi jeg ikke var ute etter å sammenligne mellom ulike land, jeg var mer ute etter generelle funn slik at jeg kunne bruke dem i forhold til Norge. Jeg utelot funn som gikk spesifikt på andre yrker enn helse og sosialt arbeid.

Etter å ha gjennomført de ulike søkene viste seg at det ikke var vanskelig å finne litteratur ved hjelp av søkeordene ”interkulturell kommunikasjon”, ”interkulturell kompetanse”, ”kommunikasjon”, ”intercultural communication”, ”culture”, og ”communication”. Det finnes

et stort utvalg av bøker som omhandler temaet god interkulturell kommunikasjon og kompetanse.

Den litteraturen som jeg har valgt å benytte har jeg gjort kildekritiske vurderinger av. Det finnes ulike kriterier for å vurdere om litteratur er holdbar, kriterier som hvem er forfatteren, hvem er litteraturen skrevet for, hva er formålet med teksten (Dalland, 2007). Hva en mener er viktigst å vektlegge for å komme frem til holdbar litteratur kan være forskjellig. Noen velger å vektlegge hvem forfatteren er, med begrunnelse i at forfatterens bakgrunn er viktig i spørsmålet om artikkelens holdbarhet og relevans. Forfatteren er veldig viktig når en bruker artikler som ikke inneholder referanser. Andre velger å vektlegge hvor den ble gitt ut og begrunner det med at hvem artikkelen er ment for er det mest sentrale for å finne holdbarheten.

For meg var det viktig at innholdet i artiklene skulle belyse sider ved min oppgave, og at de var vitenskaplige. Selv om jeg ikke har vektlagt forfatteren har jeg endt opp med flere artikler fra samme forfatter. Årsaken til dette kan være at forfatteren Qureshi er utdannet sosionom. Det er ikke på grunn av sosionomtittelen jeg har valgt hans artikler, men fordi hans artikler har stor faglig relevans for min oppgave. De har stor faglig relevans fordi fagområdet i hans artikler er innenfor mitt eget fagfelt, og fordi Qureshi har sett spesielt på individer med forskjellige kulturbakgrunner og sosionomens møte med de ulike kulturer. Dette har han gjort ved å ta opp ulike begreper som kultursensitivitet og etnosentrisme som også jeg bruker i min oppgave.

Et eksempel på en artikkel jeg har brukt er artikkelen "*kultursensitivitet i profesjonell yrkesutøvelse*" tar Qureshi (2009) for seg ulike kulturbegreper som kulturkompetanse og kulturforståelse, kultursensitivitet og kommunikasjon. Den tar for seg begreper som er viktige for min oppgave, og innenfor mitt fagfelt og er dermed veldig sentral for min oppgave. Denne artikkelen er et kapittel i en bok "over profesjonelle barrierer". Boken ble gitt ut på oppfordring av Gyldendal Akademiske for "*å bidra til å komme over de profesjonelle barrierene i psykososialt arbeid med barn og unge med minoritetsbakgrunn*" (Eide, Qureshi, Rugkåse & Vike 2009). Boken skal være relevant for studenter innenfor helse og sosial studier på bachelor og master nivå og artiklene inneholder referansesystem. Artiklene i boka er skrevet av fagpersoner innenfor ulike deler av helse og sosial feltet. Ut i fra denne informasjonen finner jeg stor faglig styrke og relevans ved boka og artikkelen.

Artikkelen *"Profesjonell kultursensitivitet framfor faglig etnisentrisme"* av Qureshi (2005) er gitt ut i *tidsskriftet for psykisk helsearbeid*. Dette er et vitenskapelig tidsskrift som da vil si at artikkelen er fagfellevurdert (Dalland, 2007). De andre artiklene og bøkene har jeg gjort samme kildekritiske vurderinger av som ved artikkelen til Qureshi (2009) som er vist i det første eksempelet, der jeg har sett på innhold og relevans for min oppgave, hvor de er gitt ut og for hvem. Alle bøkene og artiklene jeg har brukt har referansesystem.

KOMMUNIKASJON OG INTERKULTURELL KOMPETANSE

3.0 Innledning

Problemstillingen *"Hvilke kompetanse trenger en sosionom for å kunne føre en god interkulturell kommunikasjon?"* har et utgangspunkt i å finne ulike kompetanser som en sosionom trenger i møte med andre kulturer. Ut i fra problemstillingen vil jeg dele drøftingen opp i tre deler, der jeg tar utgangspunktet i underspørsmålene: *"Hva er god kommunikasjon?"*, *"hva ligger i begrepet interkulturell kompetanse?"* og *"hvilken betydning har interkulturell kompetanse for sosionomen i møte med andre kulturer?"*.

De ulike punktene kan til tider flyte noe over i hverandre, men det vil under hvert av dem bli diskutert de mest sentrale kjennetegnene ved dem. I første delen vil det bli forklart hva god kommunikasjon er og hva som ligger i begrepet profesjonell kommunikasjon.

I den andre delen vil interkulturell kompetanse bli forklart og drøftet. Den første komponenten som vil bli diskutert er den kognitive komponenten der jeg har gått dypere inn på begrepene kultur og interkulturell kommunikasjon. Affektiv komponent er den neste komponenten jeg har sett på. Der begrepene etnosentrisme, kulturel relativisme, har blitt diskutert og begrepene kultursensitivitet, empati og for forståelse har blitt forklart. Den siste komponenten som vil bli diskutert er den kommunikative komponenten. Under denne delen har jeg sett på det nonverbale og det verbale språket.

I den tredje delen vil sosionomens møte med andre kulturer bli diskutert. Først gjennom fremstillingen til Fossåsskaret, Fuglestad, Aase (1997) av det kulturelle møtet, deretter har jeg sett på metakommunikasjonen. Og til slutt har jeg sett på den hermeneutiske forståelsen og

hvordan sosionomen kan bruke sine holdninger gjennom den hermeneutiske forståelsen i møte med andre kulturer.

4.0 Hva er god kommunikasjon?

4.1 Kommunikasjon

Som nevnt tidligere betyr kommunikasjon å gjøre noe felles (Røkenes, & Hanssen, 2002). To eller flere personer sender, mottar og tolker tegn og signaler gjennom verbale og nonverbale koder. Verbale koder er språket og nonverbal er kroppsspråket. De verbale og nonverbale kodene vil bli forklart i delen om interkulturell kompetanse. Grunnelementene i en kommunikasjon er at en tar på seg roller som sender og mottaker. I rollen som sender, sender en et budskap til en eller flere mottakere og i rollen som mottaker tar en til seg et budskap og tolker det (Eide, T., & Eide, H. 2004).

4.1.1 kommunikasjon og profesjonell kommunikasjon

God kommunikasjon kan være vanskelig å gi en definisjon på som er mulig å generalisere. Dette fordi formålet med kommunikasjonen er med på å styre hva som ligger i begrepet god kommunikasjon (Røkenes, Hanssen 2002). Det som gjerne kan sees på som generelle kjennetegn ved god kommunikasjon er at en har som mål å gjøre noe felles og at en skal både forstå og bli forstått. En må kunne fungere godt som både sender og som mottaker.

Profesjonell kommunikasjoner ikke helt det samme som vanlig allmenne kommunikasjon (Lindbæk, B. 2004). Selv om den profesjonelle kommunikasjonen flyter over i relasjonen mellom sosionom og klient vil jeg her forklare hva det er. Dette fordi kommunikasjon er en del av hele oppgaven, og en trenger derfor forståelse for det så tidlig som mulig. I denne sammenhengen hvor sosionomen er den profesjonelle, blir kommunikasjonen sett på som målrettet kommunikasjon for å kunne hjelpe en klient(Lindbæk 2004). Lindbæk (2004) forklarer at i den profesjonelle kommunikasjonen er det også viktig at sosialarbeideren viser og ytrer de yrkesetiske retningslinjene og prinsipper som er fastsett av arbeidsplassen. Det er også viktig at sosialarbeideren går inn i kommunikasjonen med klienten med respekt og empati. Jeg vil forklare ulike holdninger og verdier i delen om interkulturelle kompetanse. Linbæk (2004) nevner også at det er klientens behov og utvikling som skal stå i sentrum. God profesjonell kommunikasjon må ut ifra dette inneholde elementer som sikrer felles forståelse

mellom sosialarbeider og klient og som jobber målrettet mot å hjelpe klienten. Når kommunikasjon blir brukt heretter i oppgaven vil det si profesjonell kommunikasjon.

Eide, T. og Eide, H. (2004) har lagt en oversikt over ti kommunikasjonsferdigheter som de mener en trenger for å oppnå god profesjonell kommunikasjon;

1. *å lytte til den andre*
2. *å observere og fortolke den andres verbale og nonverbale signaler*
3. *å skape gode og likeverdige relasjoner*
4. *å møte andres behov og ønsker på en god måte*
5. *å stimulere den andres ressurser og muligheter*
6. *å strukturere en samtale eller samhandlingssituasjon*
7. *å formidle informasjonen på en klar og forståelig måte*
8. *å skape alternative perspektiver og åpne for nye handlingsvalg*
9. *å forholde seg åpent til vanskelige følelser og eksistensielle spørsmål*
10. *å samarbeide om å finne frem til gode løsninger*

De ti kommunikasjonsferdighetene viser at en må bruke forskjellige kommunikasjonsferdigheter for å kunne oppnå god kommunikasjon. En trenger lytteferdigheter. I relasjonen sosionom - klient blir aktiv lytting et sentral begrep ved lytteferdigheter. Aktiv lytting vil si å bruke nonverbale og verbale ferdigheter når en lytter (Lindbæk 2004) som tildømes å gi nonverbale signal om at man er åpen og interessert, og verbale signal som å stille oppfølgingsspørsmål. Det nonverbale og verbale språket må vær i samsvar (vil komme mer innpå dette under den interkulturell kompetansen). Som sosionom må en kunne bruke alle ferdighetene som empati, forståelse, altså egne holdninger.

Det viktigste denne fremstillingen av kommunikasjonsferdigheter viser, er at det er ikke nok med verbale og nonverbale koder for å få en god kommunikasjon, en trenger å bruke holdningene sine, vise empati, forståelse. Med andre ord må sosionom bruke seg selv for å oppnå en kommunikasjon som er god og hjelpende.

5.0 Hva ligger i begrepet interkulturell kompetanse?

Det finnes forskjellige forståelser på hva som er viktig i en interkulturell kommunikasjon (Bøhn, Dypedahl, 2009, Kvalbein 1999). Dahl (2001) bruker begrepet interkulturell kompetanse på å forklare de ulike komponentene som han ser på som viktige i en

interkulturell kommunikasjon. Interkulturell kompetanse kan forstås som *”evnen til å kommunisere hensiktsmessig og passende i en gitt situasjon i forhold til mennesker med andre kulturelle forutsetninger”* (Gertsen & Sjøderberg, 1996, s.80 ref. i Dahl 2001 s. 175). Bøhn og Dypedahl (2009) fremhever at interkulturelle ferdigheter går også ut på at en skal kunne se ulike interkulturelle fenomener, forstå dem og trekke likhetstrekk til sin egen kultur (Bøhn, Dypedahl, 2009).

Dahl (2001) deler interkulturell kompetanse inn i tre deler; kommunikativ komponent som går på atferd, affektiv komponent som omhandler holdninger og kognitiv komponent som tar for seg kunnskap. I den følgende drøftingen vil jeg presentere de kognitive, affektive og kommunikative komponentene i interkulturell kompetanse mer inngående. Selv om Dahl (2001), og jeg deler interkulturell kompetanse opp i tre deler er de avhenging av hverandre for å fungere, og de flyter ofte over i hverandre. Årsaken til at de blir delt opp er for å kunne se nærmere på hva de enkelte komponentene inneholder og hvordan de må fungere for å kunne oppnå god interkulturell kommunikasjon.

5.1 Den kognitive komponenten

Den kognitive komponenten handler om å tilegne seg kunnskap om den andres kulturelle ståsted, og identifisere egenskaper ved en interkulturell kommunikasjon (Dahl 2001). Bøhn og Dypedahl (2009) fremhever at en bør ha kunnskap om den andres kulturelle ståsted men også ha et bevisst forhold til eget kulturelt ståsted. Det å tilegne seg kunnskap om en spesiell kultur som tilhører en spesiell klient kan være vanskelig og lite realistisk å få til. Det kan være mye mer hensiktsmessig å ha en generell kulturforståelse.

5.1.1 Kultur

For å kunne drøfte og svare på problemstillingen *”Hvilke kompetanse trenger en sosionom for å kunne føre en god interkulturell kommunikasjon?”* må en ha en forståelse av hva kultur er. Dette fordi det er det kulturelle møtet som fører til en interkulturell kommunikasjon.

Det finnes mange definisjoner på hva kultur er. Jeg har her valgt å bruke Tylor sin definisjon på kultur. *”kultur er den komplekse helhet som består av kunnskaper, trosformer, kunst, moral, jus og skikker, foruten alle de øvrige ferdigheter og vaner et menneske har tilegnet seg som medlem av et samfunn”* (Erisken, & Sørheim. 1994. s. 37). Selv om definisjonene er over

hundre år gammel er den fremdeles relevant for hvordan vi ser kultur. Definisjonen viser at samfunnet en kommer fra er med på å forme ens holdninger, normer og verdier. En blir påvirket av samfunnet rundt oss. Som definisjonen viser så er kultur mer enn landegrenser. Kultur handler også om klasse, interesser og religion. Dette vil si at en har flere typer kulturer også subkulturer innad i en kultur.

Durant og Shepherd (2009) fremhever at det kan være vanskelig å definere kultur ut i fra rom, eller grenser. Det behøver ikke være kun en "hovedkultur" i et land. Det kan tildømmes være to religiøse grupper som lever i samme land og som har sin egen kultur. De lever innenfor de samme landegrensene men de lever etter to ulike kulturer.

For å snevre kulturbegrepet litt mer inn kan kulturdefinisjonen til Barth være til hjelp. *"kultur er den ballast av ideer og normer som en person bærer med seg ut fra hva personen har lært og erfart: hans/hennes kunnskaper, konvensjoner, meninger, holdninger og verdier"* (Barth, 1994, s.297, ref. i Dahl, 2001, s. 20). Kulturdefinisjonen til Barth viser at en persons kultur ikke er fast, men at den er i konstant endring. Det som en person har lært og erfart er med på å forme ens kultur. Det blir ikke avgrenset til lærdom i barndommen, eller erfaringer visse steder eller i spesifikke faser i livet. Derfor kan en si at kultur er noe som en tilegner seg så lenge en lever. Videre kan en også si at en ikke kan finne den eksakt samme kultur hos flere. Dette fordi ens erfaringer og kunnskap/lærdom vil alltid til en vis grad være personlige. Dette fører til at når en snakker om en kultur så vil det si særlige kjennetegn ved denne kulturen, men en kan ikke si at alle de felles kjennetegnene er felles for alle i kulturen. Konsekvensen av å tilegne individer spesielle kjennetegn som en kan se på som fremtredende i en kultur, er at en får det som en kaller stereotyper (Eriksen, & Sørheim, 1994). Durant & Sheperd (2009) mener at kulturell generalisering er tillatt når de er basert på mye data som viser til gjentatte mønstre og for å unngå kulturelle stereotyper må en gå varsomt frem med kulturelle generaliseringer.

5.1.2 Egenskaper ved en interkulturell kommunikasjon

Som nevnt tidligere betyr kommunikasjon å gjøre noe felles (Røkenes, & Hanssen, 2002). Ved en kommunikasjon der en representerer ulike kulturer står en ovenfor større utfordringer for å gjøre noe felles enn ved en kommunikasjon der en har felles kulturbakgrunn. Liddicoat (2009) viser til at kultur er med på å gi spesifikk mening til språket dette fordi en lokalt - i en kultur har en felles forståelse og assosiasjon av et begrep eller situasjon. Ulike kulturer kan ha

ulike assosiasjoner ved det samme begrepet. Røkenes og Hanssens (2002) ser på det å gi mening til atferd hos den andre som målet ved en kommunikasjon. De har delt inn kjennetegn ved atferden inn i tre deler;

- Kulturelle forskjeller og likheter
- Kjennetegn ved situasjonen
- Kjennetegn ved individet

Hvilke av de ulike kjennetegnene som vil dominere kommunikasjonen vil variere. I en interkulturell kommunikasjon vil nok den kulturelle atferden dominere. I møte med andre kulturer er det viktig å møte personen og ikke kulturen, men samtidig ta hensyn til de kulturelle forskjellene. Ved en interkulturell kommunikasjon ligger generelle kommunikasjonsferdigheter til grunn. Selv om kommunikasjonen er interkulturell er det først og fremst en kommunikasjon.

5.1.2.1 Lavkontekst og høykontekst kommunikasjon

Egenskaper ved interkulturell kommunikasjon åpner for at det finnes ulike måter å kommunisere på, som en gjerne ikke møter i relasjon med den samme kulturbakgrunnen. De ulike måtene å kommunisere på gjelder ikke kun språket, og de nonverbale kodene men også hvordan en fører en kommunikasjon og hvordan en forventer at en kommunikasjon skal foregå. Det kan derfor være viktig å ha en forståelse for ulike måter å kommunisere på når det kommer til interkulturell kommunikasjon. En har til dømes lavkontekst og høykontekst kommunikasjon som går på direkte og indirekte kommunikasjon (Bøhn, & Dypedahl 2009). Denne type kommunikasjon går gjerne rett på sak.

I en lavkontekst kommunikasjon foregår en kommunikasjon som er direkte. En vektlegger det verbale språket (Bøhn, & Dypedahl 2009). Den konteksten en er i blir ikke vektlagt noe særlig (Eriksen, & Sørheim 1994). En kan ta det som blir sagt bokstavelig uten å analysere noe særlig (Schiefløe 2003). Det trengs ikke noe særlig personlig forhold for å føre en lavkontekst kommunikasjon. Dette fordi de personlige og fysiske kodene ikke spiller noe rolle på budskapets betydning. Lavkontekst kommunikasjon er en formell kommunikasjon (Bøhn & Dypedahl 2009).

I en høykontekst kommunikasjon spiller de nonverbale tegnene stor rolle (Eriksen, & Sørheim 1994). Meningen av innholdet må tolkes fordi tid og ulike tegn ved situasjon spiller inn på hva budskapet er, og relasjonen blir sett på som viktig i en høykontekstkommunikasjon

(Schiefløe 2003). En god relasjon kan gjøre det lettere å tyde de ulike kodene. Dette fordi når en kjenner hverandre godt, vet en hvilken mening ulike nonverbale koder gir uten at en trenger å forklare dem. En høykontekst kommunikasjon er uformell (Bøhn & Dypedahl 2009).

Selv om en kan dele kommunikasjonen opp i høykontekst og lavkontekst vil ikke det si at en kultur kun har en av dem. Det vil alltid eksistere både høykontekst og lavkontekst i en kultur, men en kan gjerne si at en av dem dominerer. Det blir allikevel litt naivt og tro at det i en lavkontekst kommunikasjon kun eksisterer verbale koder. Uansett når en kommuniserer, vil en sende både verbale og nonverbale koder. Selv om en vektlegger de verbale, vil de nonverbale kodene fremdeles eksistere. En konsekvens ved en høykontekst kommunikasjon er at en kan ende opp med å overanalysere. En kan gi de verbale kodene for liten verdi, og overanalysere de nonverbale kodene. Dette kan ende opp med at en misforstår budskapet og sitter igjen med en annen forståelse enn det som var ment av senderen.

5.2 Affektiv komponent

Affektiv komponent handler om de holdningene en har (Dahl 2001). Ens holdninger, normer og verdier er med på å påvirke kvaliteten i en kommunikasjon. Kulturen en tilhører er med på å forme de holdningene, normene og verdiene en har. Ved en interkulturell kommunikasjon kan påvirkningen på kommunikasjonen bli veldig tydelig fordi en gjerne har forskjellige holdninger, verdier og normer.

5.2.1 Etnosentrisme og kulturel relativisme

Etnosentrisme går ut på at en måler andre mennesker og kulturer ut i fra eget ståsted (Schiefløe 2003). Ens egne normer, verdier og holdninger blir sett på som de korrekte. Etnosentrisme blir ofte fremstilt som noe negativt der en gjerne ser ned på andre (Eriksen 1998, Schiefløe 2003). Schiefløe (2003) fremhever at et etnosentrisk syn kan føre til kulturell undertrykkelse og diskriminering, der han gir et eksempel på at innvandrere kan bli sett på som en del av en minoritetskultur i stedet for som individer, og at det samtidig blir forventet at de skal kunne fungere innenfor majoritetskulturen sine holdninger og verdier.

I denne forståelsen av etnosentrismen, åpner en lite for å vise til etnosentrismen som noe positivt eller nødvendig. Religion er et eksempel på at etnosentrismen er uunngåelig. Noen

som tilhører en religion vil nok finne det vanskelig å se andre religioner ut i fra deres ståsted, uten å bli påvirket av egen tro. Det er lite sjans for at en kristen vil si at ”det er godt mulig hinduistene har rett og jeg feil”.

Slik etnosentrisme fremstilles vil det å ha et etnosentrisk syn i møte med en minoritetskultur gjerne føre til diskriminering fordi en presser majoritetskulturen sine verdier og holdninger. På en annen side kan en gjerne si at ved og ikke la etnosentrismen påvirke møtet med minoritetskulturer, kan det bli vanskeligere for individene som tilhører minoritetskulturen å integreres i samfunnet, og dermed kan dette også føre til diskriminering. Ved og ikke la individene i minoritetskulturene få mulighet til å få en forståelse og kunnskap om majoritetskulturen sine normer og verdier gjør det vanskelig for individene å tilpasse seg samfunnet rundt seg. Det blir også vanskelig for dem å forstå og godta majoritetskulturen sine skrevne regler og verdier dersom de ikke har en grunnleggende forståelse og kunnskap av de uskrevne holdningene og verdiene i et samfunn.

Et kulturellevistisk syn vil si at en ser på andre mennesker og kulturer ut i fra deres ståsted. En har et åpent sinn for å forstå andres normer, verdier og holdninger (Schieffloe 2003). Å ha et absolutt kulturellevistisk syn vil være vanskelig, nærmest umulig siden en aldri klarer å legge egne verdier, normer og holdninger helt vekk. Nøkkelordet for kulturellevismen er gjerne åpen og respekt. En vil være åpen mot å forstå andre sine meninger, og vise dem respekt. I en interkulturell kommunikasjon vil et kulturellevistisk syn være viktig for å kunne føre en god kommunikasjon. Dette fordi en gjennom et kulturellevistisk syn kan møte ulikheter med forståelse og nysgjerrighet (Dahl 2001). Selv om en har et kulturellevistisk syn så betyr ikke det at en må godta alt ved den andre kulturen. Det kulturellevistiske synet er ikke ment for å finne et moralsk ståsted, siden tanken bak kulturellevismen er at ”*alt er like godt*” (Eriksen 1998 s. 30).

Etnosentrisme og kulturellevisme blir ofte satt opp mot hverandre som motpoler til hverandre der etnosentrismen blir sett på som noe negativt og kulturellevismen som noe positivt. Eriksen (1998) mener det å sette de opp mot hverandre ikke nødvendigvis er mulig, fordi kulturellevismen ikke er et moralsk prinsipp, men et verktøy i å sammenligne og utforske, altså kulturellevismen er metodologisk.

I praksis er det ikke nødvendigvis enten eller mellom etnosentrismen og kulturellevismen. Det er ikke slik at en enten har et etnosentrisk ståsted eller et kulturellevistisk ståsted. I noen

sammenhenger kan det være at en har et etnosentrisk syn som dominerer som for eksempel ved religionsspørsmål. Ved å fremme et etnosentrisk syn i en gitt situasjon som ved religion trenger ikke bety at det vil ende opp med diskriminering eller at en ser ned på andre. I andre situasjoner kan en ha et kulturrelativistisk syn som dominerer. Det at enten etnosentrismen eller kulturrelativismen dominerer betyr ikke at den andre ikke til stede. Selv om en har et kulturrelativistisk syn på for eksempel barneoppdragelse, kan en ha noen etnosentriske følelser rundt noen sider ved oppdragelsen som til dømes hvordan en straffer barna. En kan veksle mellom dem der en ytrer sine holdninger, verdier og normer og samtidig vise forståelse og respekt for andre.

5.2.2 Kultursensitivitet

Røkenes og Hanssen (2002) forklarer kultursensitiv kommunikasjon der de involverte føler kommunikasjonen som meningsfull ved å prøve å unngå missforståelser og ved å vise forståelse for kulturforskjellene. I artikkelen *"profesjonell kultursensitivitet framfor faglig etnisentrisme"* forklarer Qureshi (2005) kultursensitivitet som en *"metodisk fremgangsmåte for å forstå "den andre" på bakgrunn av handlingsmønstre i den kontekst disse foregår"* (Qureshi 2005 s. 270). Videre forklarer Qureshi (2005) at kultursensitivitet går ut på å stille spørsmål og det å kunne skille mellom det unike, kultur spesifikke og det allmenne. En kan gjerne trekke likhetstrekk til kulturrelativismen, kultursensitiviteten og kulturrelativismen har begge som utgangspunkt i å tilegne kunnskap og forståelse, og de er begge en metodisk fremgangsmåte.

5.2.3 Empati

Empati er et annen viktig begrep ved den affektive komponenten. Eide, H., og Eide, T. (1996) forklarer empati som *"evnen til å lytte, til å sette seg inn i en annens situasjon og til å forstå den andres følelser og relasjoner."* (Eide, H., Eide, T 1996 s. 22). Av empati, legger de til at de mener empati er et av de viktigste begrepene i en profesjonell kommunikasjon. Årsaken til dette kan være at en trenger empati for å ha et kulturrelativistisk syn. Røkenes og Hanssen (2002) forklarer empati som tilstand og erkjennelsesform. Når en prøver å forestille seg andres opplevelse ved gjenkjennelse i sine egne opplevelse er en i det som menes med tilstand (Røkenes, Hanssen 2002). Erkjennelsesform blir sett på som en forskningsmetode som har som mål å gi innsikt i andres følelser og opplevelse. Ut i fra disse to forståelsene av empati mener Røkenes og Hanssen (2002) at empati blir også en evne og kompetanse som en må

utøve for å kunne klare å ha en god dialog. De forklarer videre at det å utøve empati blir gjort ved å fortolke det som skjer i kommunikasjonen ut i fra egne premisser.

En kan ut i fra forklaringen av empati si at både et kulturrelativistisk og etnosentrisk syn er nødvendig for å kunne utøve empati. Dette fordi en må kunne sette seg inn i andre sine situasjoner. Erkjennelsesformen som Røkenes & Hanssen (2002) omtaler kan bruke de kulturrelativistiske holdningene til å få innsikt i andres følelser og opplevelse. Samtidig fremhever de at empati skjer ved å fortolke ut i fra egne premisser, altså ut i fra et etnosentrisk syn. Dette viser at etnosentrisme og kulturrelativisme ikke trenger å være enten eller. Ved et "samarbeid" mellom kulturrelativistisk og etnosentrisk syn kan en oppnå empati.

5.2.4 Forforståelse

Forforståelse vil si at en møter andre med våre egne forutsetninger (Røkenes, Hanssen 2002). Forutsetningene vil si de tankene en har dannet forut for møtet, som er med på å påvirke vår oppfatning av relasjonen når den skjer (Røkenes, Hanssen 2002). En forforståelse kan være ødeleggende for kommunikasjonen. Dette fordi den ideen en har dannet seg på forhånd, kan være så sterk at en ikke klarer å se på relasjonen som foregår på en annen måte, og lar forforståelsen dominere kommunikasjonen. En forforståelse kan være bevisst eller ubevisst. Så lenge en forforståelse er ubevisst kan en ikke gjøre noe med den. Som sosionom i møte med klienter er det viktig at en bevisstgjør forforståelsene på forhånd for å kunne møte klienten på best mulig måte.

5.3 Den kommunikative komponent

Ved den kommunikative komponent vektlegger Dahl (2001) de grunnleggende kommunikasjonsferdighetene som verbale og nonverbale tegn som en sender, mottar og tolker. De ulike formene for atferd bør utføres slik at de viser kulturell respekt. Samtidig fremhever Dahl (2001) at en ikke trenger å godta alt ved de andre kulturene men at en må ha en forståelse og respekt for dem, for å kunne oppnå en god kommunikasjon (Dahl, 2001).

5.3.1 Nonverbal kommunikasjon

Nonverbal kommunikasjon betyr at en kommuniserer på annen måte enn bruk av språket. Nonverbal kommunikasjon kan være ansiktsuttrykk, stemmebruk, bevegelser og kroppsholdning (Kvalbein, 1999). Når det her snakkes om nonverbal kommunikasjon er det

de mellommenneskelige nonverbale kodene. Eide, H. og Eide, T. (1996) deler nonverbal kommunikasjon inn i noen deler som de mener er de viktigste kjennetegnene ved nonverbal kommunikasjon, tre av dem er;

”Det nonverbale bidrar til å skape direkte kontakt med den andre” (Eide, H., Eide, T. 1996 s. 38). Årsaken til at det nonverbale skaper kontakt forklarer de med at når det nonverbale språket styrker det verbale språkets mening, gir dette tillit og forståelse. Fallgruven er at det nonverbale språket ikke styrker det verbale språket, og dermed leder til mistillit (Eide, H., Eide, T. 1996). Det kan være to grunner til at det nonverbale språket viker fra det verbale språket. Den ene er at den som sender de verbale og nonverbale tegnene ikke klarer selv å ha samsvar mellom dem. Et eksempel kan være at en sier at en er glad og er i godt humør samtidig som munnviken skjelver og tårene triller, og stemmen brister. Det nonverbale språket gir signaler om at noe ikke er i orden selv om de verbale ordene sier at en er glad. En annen årsak til at de nonverbale og verbale kodene ikke er i samsvar kan være at mottakeren opplever som at de ikke er i samsvar. Dette fordi de nonverbale kodene kan ha forskjellige betydninger for sender og mottaker. Selv om sender føler det nonverbale språket styrker det verbale språket sin mening, kan mottakeren oppleve det som forvirrende misvisende. Dette er spesielt viktig å være klare over når en møter mennesker fra andre kulturer enn seg selv. Et eksempel er når en sier adjø og vinker. For en nordmann kan dette virke problemfritt, for en fra en annen kultur kan dette gi flere signaler på grunn av måten en vinket på. Forskjellige typer vinking kan ha ulike betydninger i ulike kulturer. For mottakeren kunne den type vink som avsender gjorde bety ”kom her”, når avsenderen sier adjø og vinker på en måte som blir oppfattet som ”kom her” vil de nonverbale kodene stride i mot de verbale og føre til usikkerhet hos mottakeren.

”Det nonverbale springer ut av egne spontane, indre reaksjoner.” (Eide, H., Eide, T. 1996 s. 38). Reaksjonene kan være ubevisste, halvbevisste eller bevisste, og de kan fortelle mye om ens følelser, forventninger og om ens sympati (Eide, H., Eide, T. 1996).

”Det nonverbale formidler gjerne noe om selve relasjonen” (Eide, H., Eide, T. 1996 s. 38). Hvordan en oppfører seg og hvordan en sier noe kan fortelle en god del om hvordan forholdet til den andre er. *”Det nonverbale er kanskje det dypeste kontaktgrunnlaget i forholdet mellom mennesker* (Littlejohn 1992 ref. i. Eide, H., Eide, T. 1996 s. 38).

5.3.2 Verbal kommunikasjon

Bruken av ord vil si verbal kommunikasjon (Kvalbein 1999). Konteksten spiller en viktig rolle i et ords betydning (Kvalbein 1999). Ulike kontekster kan gi et ord forskjellig betydning. En har fysisk kontekst som går på hvor kommunikasjonen foregår, sosial kontekst som går ut på hvilken sammenheng kommunikasjonen foregår i og en har kulturell kontekst som er en mer kompleks sammenheng som en er i når en kommuniserer (Kvalbein 1999). Et ords betydning ligger også i mennesket, der en betydning av et ord gir oss normer og regler for bruk av ordet (Kvalbein 1999). Det er to begreper som forklarer ordets mening; denotasjon som vil si ordbokens definisjon på ordet, og konnotasjon som gir en assosierende og følelsesmessig betydning.

Konsekvensen av at et ord kan ha ulik betydning hos forskjellige kulturer, og dermed ha ulike normer og regler for hvordan en kan bruke ordet. I møte mellom ulike kulturer kan dette føre til misforståelser, fornærmelser og usikkerhet. Et eksempel på dette er ordet tykk. I den vestlige verden vil det hos de fleste bli tatt som en fornærmelse å bli kalt tykk. Det blir oppfattet som et negativt ladet ord, og dersom en bruker det er det for å såre eller gjøre noen ukomfortable. I den tredje verden kan det å være tykk eller fet assosieres med velstand, god helse og rikdom. Det er et positivt ladet ord som blir brukt som et kompliment. I et kulturelt møte der den ene har en oppfatning av at tykk er noe positivt og en annen har den oppfatningen av at tykk er noe negativt vil en kunne oppleve misforståelser og usikkerhet. Dette gjelder uansett hvem som sier det fordi mottakeren vil ha en annen reaksjon en forventet. Noe som kunne vært ment som en fornærmelse blir tatt som et kompliment og noe som var ment som et kompliment kan bli tatt som en fornærmelse.

Kvalbein (1999) mener at for å kunne ha en god kommunikasjon kan ikke konnotasjonene være for spesielle, og denotasjonen må være felles. Kvalbein forklarer videre at konnotasjonene kan være mye sterkere enn denotasjonene. Dette kan kanskje forklares ved at det er gjerne lettere å forklare et ords betydning ut i fra en ordbok, enn ved følelsesmessig betydning. Det har nok også sin forklaring i at et ord som en har en personlig forståelse for betyr mer enn et ord som har fått sin betydning i en ordbok.

6.0 Hvilken betydning har interkulturell kompetanse for sosionomen i møte med andre kulturer?

I møte med andre kulturer er det viktig at sosionomen først og fremst møter individene og ikke kulturen. Selv om en tilhører en type kultur så vil ikke det bety at en tilegner seg alt ved den kulturen. Qureshi (2008) mener at det finnes kunnskap og kompetansebehov for profesjonsutøvere i møte med andre kulturer.

6.1 Det kulturelle møtet

Kulturelle møter kan være stimulerende for hverandre eller konfliktfulle (Fossåsskaret, Fuglestad, Aase 1997). I fremstillingen deres av det kulturelle møtet viser de til at ved et kulturmøte med samme koder går kommunikasjonen uanstrengt der en vedlikeholder felles kultur. Med andre ord, det foregår en inkorporasjon, en innarbeider kulturen (Fossåsskaret, Fuglestad, Aase 1997). Kodene er de samme, så en trenger ikke anstrenge seg så mye i å være bevisst sine verbale og nonverbale koder. I teori er det å komme i fra samme kultur det samme som å ha de samme kodene, men innad i en kultur finnes det igjen forskjellige kulturer som til dømes ut i fra hvor i landet en kommer fra, hvilke klasse en tilhører. I praksis kan dette føre til at en kan få missforståelser og vanskeligheter ved en kommunikasjon fordi ulike koder kan ha ulik betydning for de involverte selv om de i utgangspunktet er i fra samme kultur. En kan derfor si at denne fremstillingen av kulturelle møter er litt for enkel og at den ikke tar høyde for at det er kulturforskjeller innad i samme kultur. Det som er styrken til denne figuren er at den viser ulike konsekvenser og resultat av møter mellom ulike kulturer.

Fossåsskaret et al. (1997) viser til at det er to forskjellige utgangspunkt ved kulturelle møter med ulike kulturer. En har møter som er konfliktfylte og møter som er uanstrengte. Det er ofte enkelt å kun se på de konfliktfylte kommunikasjonene når en snakker om interkulturell kommunikasjon. Qureshi (2008) mener det opp gjennom tidene og fremdeles blir fokusert på problemer ved kulturmøter. Årsaken til dette kan gjerne være at en ofte kan oppleve missforståelser og på grunn av kulturforskjellene må en arbeide mer med kommunikasjonen for å få den til å fungere. Fossåsskaret et al. (1997) viser at kommunikasjonen kan også være uanstrengt i møte med andre kulturer. Det er viktig at en sosionom kan se på en interkulturell kommunikasjon som uanstrengt, dersom en kun ser på en interkulturell kommunikasjon som konfliktfylt så vil en også kun oppleve interkulturell kommunikasjon som konfliktfull.

Det som gjerne er det viktigste elementet ved fremstillingen til Fossåsskaret et al. (1997) er at det kulturelle møtet viser to utfall av en konfliktfull kommunikasjon. Dersom en har problem med kommunikasjonen betyr ikke det at den behøver ende i brudd. Kunnskap forut for den interkulturelle kommunikasjonen blir veldig viktig for å kunne ende en konfliktfull kommunikasjon med et utbytte som er positivt. Kanskje denne fremstillingen av en interkulturell kommunikasjon er med på å fremheve spørsmålet rundt hva god interkulturell kommunikasjon er. En kan gjerne se på en uanstrengt kommunikasjon som selve definisjonen på hva god interkulturell kommunikasjon er, men en konfliktfull kommunikasjon som har resultert i en nyutvikling og forbedring der en sitter igjen med nye felles koder bør nok også sees på som en god kommunikasjon. Ved gruppearbeid i skolen hører en ofte fra lærerne at et samarbeid som ikke går knirkefritt er et samarbeid en kan få mer lærdom av enn et samarbeid som går på skinner. Det samme må vell også kunne sies om kommunikasjonen. Dersom en har hatt en konfliktfull kommunikasjon men ender opp med nye felles koder, har en tilegnet seg ny kunnskap og erfaring som en gjerne ikke fikk gjennom en uanstrengt kommunikasjon. Det kan også diskuteres om den uanstrengte kommunikasjonen foregikk uanstrengt fordi det var felles forståelse og respekt eller fordi den ene parten spilte så godt skuespill at den andre parten ikke forsto at en hadde missforståelser i kommunikasjonen.

6.2 Sosionomen og interkulturell kompetanse

Under sosionomutdannelsen blir en terpet på at en skal møte klienten der klienten er. En skal kunne hjelpe klienten til å identifisere, og å sette ord på de behovene som klienten har. Poulsen (1999) mener at så lenge en ikke har fått lært seg viktige tolkningsrammer og kulturelle skjemaer som bidrar til å forstå verden rundt seg, vil verden oppleves som uoversiktlig og truende. For flerkulturelle nordmenn og for innvandrere kan det være vanskelig å forstå de norske kulturelle kodene. Videre forklarer Poulsen (1999) hvordan en kan oppnå de ulike tolkningsrammer og kulturelle skjemaer gjennom kommunikasjon og erfaring der en får en bevisstgjøring om de ulike tolkningsrammene og kultur skjemaene på mikro - og makronivå. For sosionomen i møte med andre kulturer er det viktig at det blir lagt til rette for at klientene kan få lært de ulike tolkningsrammene og kulturelle skjema. Som det ble nevnt i delen om det kulturelle møtet, er kunnskapen en har på forhånd viktig for hvordan kommunikasjonen kan utvikle seg. Qureshi (2009) forklarer kulturkompetanse som hvordan helheten av ens kulturkunnskaper blir brukt i en samhandling. For å kunne føre en god interkulturell kommunikasjon må sosionomen altså ha en interkulturell kompetanse.

6.2.2 Kognitiv komponent

Gjennom den kognitive komponenten Dahl (2001) bør sosionomen tilegne seg en generell kulturkunnskap som gir en forståelse for kulturer. Dahl (2001) vektla kunnskap av andre kulturer, men for at sosionomen skal kunne bruke sine holdninger og verdier i møte med klienter er det ikke nok med kunnskap om andre kulturer, en må også ha en bevisstgjøring av egen kultur. For å kunne forstå andre sitt ståsted må en være klar over sitt eget ståsted.

Kunnskap og forståelse rundt lav og høykontekst kommunikasjon er viktig for en sosionom for å kunne forstå hvorfor en klient gjerne snakker om alt annet en det møtet gjelder i begynnelsen. Dette kan være et tegn på at klienten kommer fra en høykontekst kultur som ser på relasjonen mellom mennesker som viktig for å kunne ha god kommunikasjon. En sosionom i Norge kan oppleve det som vanskelig at kommunikasjonen ikke har noe fremdrift i forhold til målet ved kommunikasjonen, en kan føle et tidspress i forhold til neste klient som kommer. Klienten på den andre siden kan føle seg presset til å snakke om noe som ikke føles rett siden ikke har noe personlig forhold.

6.2.3 Affektiv komponent

I en interkulturell kommunikasjon vil holdningene til sosionomen og klienten være med på å påvirke kommunikasjonen. Hva de ulike holdningene inneholder er ikke like relevant som hvordan en lar de påvirke kommunikasjonen. Den hermeneutiske forståelsen kan være et verktøy i å bruke ens holdninger på en måte som kan hjelpe klienten.

Hermeneutisk forståelse har som utgangspunkt at virkeligheten er subjektiv og at et hvert menneske har sin egen virkelighetsopplevelse (Schiefløe 2003). Hermeneutikken har som mål om å fortolke og beskrive, og ut i fra dette kunne forstå menneskelig eksistens og å muliggjøre tolkning av de skjulte meninger. En vektlegger helheten av fenomenet og situasjonen og ser på ens følelser, tanker og kunnskap som en styrke i arbeidet (Dalland 2000). For å kunne bruke egen forforståelse, kunnskap, tanker og følelser som ressurs må de bevisstgjøres på forhånd. Dette for å kunne gi en forståelse om hvilket utgangspunkt en har, og for å kunne være bevisst på sin egen forforståelse og handlinger rundt et møte med en klient. Den Hermeneutiske forståelsen kan være et redskap for å klare å bruke den interkulturelle kompetansen produktivt i møte med klienter med ulike kulturbakgrunner.

6.2.4 Kommunikativ komponent

Den kommunikative komponenten inneholder verbale og nonverbale koder. For sosionomen blir det viktig å kunne forebygge og klarne opp i missforståelser og fornærmelser som kan oppstå på grunn av forskjellige betydninger av de verbale og nonverbale kodene. Det å ta et metaperspektiv på kommunikasjonen kan være et verktøy sosionomen kan bruke for å forebygge konflikt eller for å løse opp i konflikt. Metakommunikasjon går ut på at en snakker om kommunikasjonen som foregår (Røkenes, Hanssen 2002). Ved en metakommunikasjon snakker en om hvordan en opplever kommunikasjonen, om det er noe spesielt en opplever som vanskelig å forstå, hva en tenker og føler om kommunikasjon (Eide, H., Eide, T. 2004). Årsaken til at en metakommunikasjon kan være viktig, er at den legitimerer det å snakke om det en tenker og føler om kommunikasjonen. En kan unngå eller løse misforståelser som kan føre til brudd i kommunikasjonen og en kan tilegne seg ny kunnskap. Det er lettere å gjøre noe felles når en tydeliggjør ens forståelser, tanker og følelser.

7.0 Oppsummerende avslutning

I denne oppgaven har jeg tatt for meg temaet *”god kommunikasjon på tvers av kulturer”*. I et multikulturelt samfunn som Norge kreves det forskjellige kompetanser av sosionomen i møte med andre kulturer. Problemstillingen jeg kom frem til er; *”hvilken kompetanse trenger en sosionom for å kunne føre en god interkulturell kommunikasjon?”* jeg har brukt tre underspørsmål for å svare på problemstillingen. Underspørsmålene er *”hva er god kommunikasjon?”*, *”hva ligger i begrepet interkulturell kompetanse”* og *”hvilken betydning har interkulturell kompetanse for sosionomen i møte med andre kulturer?”*.

Jeg valgte å bruke kvalitativ metode fordi jeg ville beskrive og få forståelse for en type sosial prosess og dens egenskaper. Videre valgte jeg å gjøre en litteraturstudie slik at jeg kunne bruke data som allerede eksisterer og som handler om interkulturell kompetanse, kommunikasjon og kultur. Jeg delte oppgaven inn i tre deler etter underspørsmålene.

Den første delen tok jeg for meg spørsmålet *”hva er god kommunikasjon?”*. Her ble det først forklart hva kommunikasjon er. Det viktigste kjennetegnet ved god kommunikasjon er at en har som mål om å gjøre noe felles der en blir forstått og forstår den andre. Den største forskjellen mellom kommunikasjon og profesjonell kommunikasjon er at den profesjonelle kommunikasjonen har som et overordnet mål om å hjelpe.

Den andre delen tok for seg interkulturell kompetanse. De ble sett på tre ulike komponenter som utgjør den interkulturelle kompetansen; den kognitive, den affektive og den kommunikative kompetansen. Selv om de her er blitt delt opp er de avhenging av hverandre for å kunne utgjøre interkulturell kompetanse.

Den kognitive komponenten tar for seg kulturbegrepet og interkulturell kommunikasjon. Kultur ble forklart som erfaringer og lærdom om normer og ideer som holdninger, verdier, meninger og kunnskap. Kultur er noe som er i konstant endring siden en lærer og erfarer så lenge en lever.

Lavkontekst og høykontekst kommunikasjon er to typer kommunikasjonsformer som en kan finne i en interkulturell kommunikasjon. I en lavkontekst kommunikasjon ser en på språket som det viktigste. En kan ta det som blir sagt bokstavelig, derfor trenger en ikke analysere nonverbale koder. Det trengs ikke noe særlig personlig forhold for å føre en lavkontekst kommunikasjon. I en høykontekst kommunikasjon er det nonverbale tegn som blir sett på som viktige. En tolker innholdet i kommunikasjonen. Relasjon er viktig for en høykontekst kommunikasjon. Dette fordi en har lettere for å tyde de nonverbale kodene når en kjenner den andre personen.

Den affektive komponenten handler om ens holdninger. Og at de ulike holdningene er med på å påvirke kommunikasjonen. Hva de ulike holdningene inneholder er ikke så viktig som hvordan en bruker dem. Etnosentrisme som har et utgangspunkt om at en måler alle andre ut i fra eget ståsted og kulturrelativismen som tar utgangspunkt i å se på andre ut i fra deres ståsted.

Den kommunikative komponenten handler om de verbale og nonverbale kodene. De verbale kodene vil si språket og de nonverbale kodene vil si kroppsspråk. Kultur er med på å gi mening til språket så ulike kulturer kan ha forskjellig forståelse av hva som ligger i betydningen av de verbale og nonverbale kodene.

Den tredje delen tok for seg spørsmålet; hvilken betydning har den interkulturelle kompetansen for sosionomer i møte med andre kulturer? Det kulturelle møtet er en fremstilling som viser ulike utfall av en interkulturell kommunikasjon. Dersom en er fra samme kultur vil møtet være uanstrengt. Kulturelle møter mellom forskjellige kulturer kan ha to utgangspunkt. Der en har en uanstrengt kommunikasjon, og en konfliktfull kommunikasjon. den konfliktfulle kommunikasjonen har to utfall; kommunikasjonen ender

opp med brudd på grunn av konflikt eller en ender opp med nye felles koder. Selv om en kommunikasjon er konfliktfull trenger den ikke ende i konflikt.

For at sosionomen kan føre en god interkulturell kommunikasjon trengs det interkulturell kompetanse. Interkulturell kompetansen fører til at sosionomen må arbeidet med møtet med klienten før det skjer ved å tilegne seg kunnskap. Den affektive komponenten viser at sosionomen må ha innsikt i egne holdninger og vite hvordan en bruker dem på best mulig måte for å oppnå god kommunikasjon. Den kommunikative komponenten er de verbale og nonverbale kodene. De ulike nonverbale og verbale kodene en har er ikke nødvendigvis er så klare i sin betydning som en tror. Dette fordi kultur er med på å gå de nonverbale og verbale kodene mening. Ved en interkulturell kommunikasjon opplever en gjerne at det forekommer ulike forståelser av de nonverbale og verbale kodene.

Sosionomen må kunne bruke alle sine ferdigheter i møte med andre kulturer. Det er ikke slik at når sosionom er i et møte med andre kulturer at det kun ferdigheter som går på det interkulturelle som gjelder. Generelle kommunikasjonsferdigheter er eksempel på at de må ligge til grunn også i en interkulturell kommunikasjon. Noe av det viktigste for sosionomen og huske på er at selv om det er møter mellom kulturer er det viktig at det er individet sosionomen møter, og ikke kulturen.

8.0 Litteraturliste

Bøker og artikler:

- Bøhn, H., & Dypedahl, M. (2009). *Veien til interkulturell kompetanse*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Dahl, Ø. (2001). *Møter mellom mennesker: interkulturell kommunikasjon*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Dalland, O. (2000). *Metode og oppgaveskriving for studenter*. Oslo: Gyldendal Norsk forlag AS.
- Dalland, O. (2007). *Metode og oppgaveskriving for studenter. 4. utgave*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Durant, A., & Shepherd, I. (2009). "Culture" and "communication" in intercultural communication: *European journal of English studies*, 13(2), 147-162
- Eide, H., & Eide, T. (1996). *Kommunikasjon i relasjoner: samhandling, konfliktløsning, etikk*. Oslo: Ad Notam Gyldendal AS.
- Eide, T., & Eide, H. (2004). *Kommunikasjon i praksis: relasjoner, samspill og etikk i sosialfaglig arbeid*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Eriksen, T. H. (1998). *Små steder-store spørsmål: innføring i sosialantropologi*. Oslo: Universitetsforlaget AS.
- Eriksen, T. H. & Sørheim, T. A. (1994). *Kultur- forskjeller i praksis: perspektiver på det Flerkulturelle Norge*. Norge: At Notam Gyldendal AS.
- Fossåskaret, E., Fuglestad, O. L., & Aase, T. H. (1997). *Metodisk feltarbeid: produksjon og tolkning av kvalitative data*. Oslo: Universitetsforlaget AS.
- Hellevik, O. 2002. *Forskningsmetode i sosiologi og statvitenskap*. Oslo: Universitetsforlaget AS.
- Kvalbein, A. (1999). *God kontakt: praktisk kommunikasjonslære*. Kristiansand: IJ- forlaget.
- Liddicoat, A. J. (2009). Communication as Culturally Contexted Practice: A View from Intercultural Communication: *Australian Journal of Linguistics*, 29(1), 115-133.
- Lindbæk, B. (2004). *Kommunikasjonsverksted i sosialt arbeid*. Kristiansand: Høyskoleforlaget AS.
- Magnus, P., & Bakketeig, L. S. (2000). *Prosjektarbeid i helsefagene*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Poulsen, J. (1999). *Kultur og betydning: kommunikation som kulturell og sosial praksis*. Fredriksberg C: Samfudslitteratur.

- Røkenes, O. H., & Hanssen, P. H. (2002). *Bære eller bryte: kommunikasjon og relasjon i arbeidet med mennesker*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke.
- Schiefloe, P. M. (2003). *Mennesker og samfunn: innføring i sosiologisk forståelse*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Qureshi, A. N. (2005). Profesjonell kultursensitivitet framfor faglig etnisentrisme: *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 2(3) 261-274
- Qureshi, A. N. (2008). Beskrivelser av oppdragelse: utslag av definisjonsmakt og eurosentrisme?: *profesjonsutøvelse og kulturelt mangfold- fra utsikt til innsikt*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Qureshi, A. N. (2009). Kultursensitivitet i profesjonell yrkesutøvelse: *over profesjonelle Barrierer: et minoritetsperspektiv i psykososialt arbeid med barn og unge*. Gyldendal Norsk Forlag AS.

Nettsider:

HISF. *Studiehandbok 10/11: sosialt arbeid, bachelorstudium*. Hentet 24. januar 2011, fra HISF <http://studiehandbok.hisf.no/no/content/view/full/7126>