

Interkulturel kommunikation – at navigere i misforståelser

AF KAREN LUND

Noget der kan forfølge andetsprogstalende, selv efter de har været længe i Danmark og taler et flydende godt dansk, er pragmatikkens sprogbrugsregler – den sprogdragt man vælger at iklæde sine udsagn alt efter hvem man kommunikerer med, og hvilket formål man har. Hvordan beder man for eksempel om noget på en sådan måde at man ikke træder den anden for nær? Hvordan afslår man en anmodning om hjælp? Eller gør man? Hvor sanddru er man når man bliver spurgt om sin holdning til dette og hint? Hvad har man lov at sætte på sprog, og hvad skál man sætte på sprog?

Det er pragmatikken der er emnet for denne artikel. Jeg vil først kort komme ind på den generelle pragmatiske kompetence som er fælles for alle sprogbrugere uanset hvilket modersmål vi betjener os af. Dernæst vil jeg fokusere på de krydsningsfelter mellem sprog og sociokulturelle faktorer som man i den interkulturelle kommunikation har så mange besværligheder med at navigere rundt i. Vores normer er forskellige, og det er derfor ikke givet på forhånd hvad man har lov at bede om, ej heller hvordan man gør det. I krydsningsfelterne mellem sprog og sociokulturelle forhold ligger de største muligheder for misforståelser i den interkulturelle kommunikation.

DEN PRAGMATISKE SPROGDRAGT

Sprog er generelt indrettet således at man kan formulere samme indhold på mangfoldige måder alt efter hvad hensigten er med det

man siger, og afhængig af hvem modtager er. Noget helt afgørende for hvordan vi vælger at sætte vores udsagn på sprog, er nemlig hvilken sammenhæng udsagnet skal indgå i. Hvem er modtager – hvordan er vores relationer; er der tale om et jævnbyrdigt, symmetrisk forhold, eller spiller fx alder, køn eller status en rolle der skubber symmetriforholdet eller magtbalancen; hvor tætte er vi på hinanden? Hvilket formål har jeg med min tekst – vil jeg overtale, informere, søge information, anklage, overfuse eller rose min modtager?

Hvis man beder om en stor tjenesteydelse, skal der andre og flere sproglige hjælpemidler til, end hvis man beder om lidt. Skriver man til en person i det offentlige rum og beder om noget, er sprogdragten en anden end ved en tilsvarende anmodning til dem derhjemme. Sådanne systemer findes i alle sprog, og som sprogbruger ved man, uanset hvilket modersmål man har, at det ikke er lige meget hvordan man siger hvad til hvem og hvorfor.

Hvor vigtigt det er for sprogbrugere at forholde sig til pragmatikken, ses fx hos kursisten der tidligt i sin dansktilegnelse siger til sin lærer: *Ikke komme morgen – hospital søn*. Sit begrænsede dansk til trods, vælger hun at bruge ressourcer på at pakke sin afmelding til undervisningen ind i en pragmatisk relevant forklaring.

Det man som voksen skal lære på det nye sprog, er således ikke de pragmatiske regler som sådan. Det nye er hvordan man på dansk koder disse forhold. Hvilke sproglige udtryk bruger man? Man skal fx have lært sig at på dansk kan man nedtone anmodninger ved hjælp af modalverber, datid, negationer, spørgeform eller spørgepartikler: *Det ville vel ikke være muligt at ..* Det er dog næppe her man starter sin danskkarriere, men snarere med mere enkle udgaver som *må jeg godt..* og man lærer at *godt* eller *gerne* gør hele forskellen, som *please* gør det på engelsk.

SPROG: ET EFFEKTIVT KOMMUNIKATIONSMIDDEL

ELLER ET MIDDEL TIL AT SKABE SOCIALE RELATIONER?

Nej, er svaret på dette retoriske spørgsmål: Sprog er et middel til begge dele. I en interaktion, hvor vi bruger sproget som kommunikationsmiddel og udnytter dets informative funktion, er vi på samme tid beskæftiget med en anden udveksling, hvor vi forhandler magt og sociale relationer med samtalepartneren.

I nogle sammenhænge vægter vi sprogets informative funktion mere end sprogets relationsskabende funktion; i andre situationer forholder det sig modsat. Debatter skulle i princippet vægte den informative funktion mere end den relationsskabende; men her er magt vel ofte en tæt medløbspartner. I den rigtig gode diskussion der rykker, kan man undertiden føle sig befriet fra den evigt underliggende forhandling om magt. Andre gange er sproget stort set tømt for informativ funktion; man er sammen i sproget, hygger sig i sproget, men der bidrages for så vidt ikke med noget som ikke alle ved.

Det er øjensynlig et universelt træk ved kommunikation at både sprogets informative funktion og sprogets relationsskabende funktion er med i interaktionen – med større eller mindre dominans alt efter kommunikationspartner, emne og formål.

Nogle teoretikere (Grice 1975) mener at sprog er styret af følgende principper om effektiv tale: Vær økonomisk, tal sandt, vær relevant, tal klart og uden omsvøb. Af hensyn til såvel afsenders som modtagers kognitive bearbejdning skal budskabet være økonomisk skruet sammen – dog ikke så økonomisk at det går ud over forståeligheden (tal klart og uden omsvøb). Uden et basalt sandhedsprincip ville sproget hurtigt holde op med at være et gangbart interaktionsredskab, og uden en søgen efter at formulere et for modtager relevant indhold, ville afsender snart miste sin interaktionspartner. Som modtager søger man stort set altid efter relevans og sammen-

hæng i det man hører, og som afsender forsøger man at tage hensyn til hvad modtager måtte være interesseret i, og hertil bidrage med nye indfaldsvinkler. Derfor er det sådan at et udsagn som regel indeholder såvel noget bekendt eller gammelt som noget nyt. I dansk slår det fx meget konkret igennem i vores distribution af hhv. ubestemt, bestemt og pronominal reference: En ny referent skal introduceres i ubestemt form, en bekendt referent omtales i bestemt form og sidstnævnte referent omtales vha. pronominer.

Hvis vi alene lod os styre af de fire regler om sproglig effektivitet, ville vi imidlertid geråde i mange vanskeligheder. Når vi skal anmode og afslå tjenesteydelser eller rose og rise, er effektivitetsprincipperne ikke særligt anvendelige. Her tyr vi i stedet til en række såkaldte høflighedsprincipper (Goffman, 1967 og Brown & Levinson 1987): Vær hensynsfuld, vær gavmild, vær positiv, vær beskeden og vær enig.

Universelle principper:

Sprogets informative funktion <—> Sprogets relationsskabende funktion

Effektivitetsprincippet:

Høflighedsprincippet:

<—————>	
– vær økonomisk	– vær hensynsfuld
– vær sand	– vær gavmild
– vær relevant	– vær positiv
– vær klar, entydig	– vær beskeden
	– vær enig

SOCIOKULTURELLE FORHOLD – SPOR I SPROGET

Et særlig stort problem i skiftet mellem forskellige sprog er imidlertid at det ikke nødvendigvis er inden for de samme sociokulturelle områder vi er hhv. effektive og høflige. Vi er ikke nødvendig-

vis enige om hvor vi vælger at lade sprogets informative funktion og dets relationsskabende funktion være dominerende:

Det specielle:

- | | | |
|--|---|------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">– Hvordan– I hvor høj grad– Over for hvem– I hvilke situationer | } | er man hhv. effektiv eller høflig? |
|--|---|------------------------------------|

Vi kommer med forskellige forventninger om hvad der sprogligt er mest passende i en given sammenhæng, og det er når forskellige principper krydser hinanden at den interkulturelle kommunikation udfordres, og risikoen for misforståelser er nærliggende. Lad os følge nogle krydsningfelter.

EFFEKTIVITET ELLER HØFLIGHED?

Hvad vægter vi mest i en given kontekst – effektivitet eller høflighed? Når effektivitet bliver mødt med høflighed, er der stor risiko for misforståelser.

Et eksempel :¹

En pakistaner er til jobsamtale på et engelsk college om en stilling som bibliotekar. Man er på forhånd interesseret i at ansætte en etnisk person da der er elever fra mange dele af verden på skolen. Ikke desto mindre går alt galt. De tre der har pakistaneren til samtale synes ikke han svarer på det de spørger om, og de ender nok med at anse ham for en noget besværlig person. Pakistaneren synes han gør sit bedste, men føler at interviewererne er meget pågående og repetitive, og han ender med, som det er sket for ham mange gange før, at føle sig diskrimineret og forbigået.

Hvordan kan de have så forskellige opfattelser af den samme samtale? Det skyldes forskellige forventninger til hvordan sådan en

samtale skal forløbe. Hvor en europæer på spørgsmål om særlige bibliotekarkvalifikationer forventer koncise svar, kommer asiaten først med nogle mindre centrale informationer før han når frem til det som for europæeren er det vigtigste. Da risikerer han imidlertid at europæeren allerede er holdt op med at lytte og har konkluderet at ansøgeren ikke rigtig har noget at byde på, eller at han væver og snakker udenom – altså træk der kunne tyde på manglende styr på egne kvalifikationer. For asiaten vil den europæiske direktehed modsat virke selvhævdende og mod alle regler om beskedenhed.

Den måde vi udfylder rollerne på, er forskellig, og vi har forskellige forventninger om i hvilken rækkefølge informationerne skal komme. Et eksempel på en kollision mellem asiatens forventning om beskedenhed og europæerens forventning om økonomi, relevans og klarhed med katastrofale konsekvenser for den jobsøgende.

Vi har en meget lav bevidsthed om disse sociokulturelt affødte sprogforhold. De er så indarbejdede gennem vores opvækst at vi antager dem for helt naturlige, indtil vi i vores møde med den anden måske opdager at der er tale om kulturelle fænomener. Sikker er det også at "overtrædelse" af sådanne sprogbrugsregler er med til at fremelske mange stereotype forestillinger om den anden.

FORSKELLIGE FORVALTNINGER AF MAGTEN

Hvordan forvalter vi magtforhandlingen sprogligt? Et par eksempler:²

Vi er tilskuere til to personalesamtaler mellem en kvindelig personalechef og dels en indfødt kvindelig medarbejder, dels en vietnamesisk kvindelig medarbejder. Der forhandles bl.a. løn. Vores intuitive fornemmelse efter de to samtaler er at den vietnamesiske medarbejder blev kulet ned og ikke fik en chance for at gøre sine ønsker og krav gældende.

En nærmere analyse viser imidlertid at personalechefen ikke agerer væsensforskelligt over for de to medarbejdere. Problemerne opstår på grund af forskellige forventninger til hvordan man interagerer i sådanne samtaler. Den indfødte medarbejder agerer som i en forhandling mellem ligebyrdige; som var det en forhandling hvor magten var ligeligt fordelt, eller måske snarere som en boksekamp hvor begge er indstillet på at kæmpe for at vinde. Det manifesterer sig bl.a. ved at de løbende overtager og viderefører hinandens udsagn. For den vietnamesiske medarbejder er samtalen derimod i sit udgangspunkt asymmetrisk med magten placeret hos personalechefen. Hvad er resultatet? Personalechefen fremstår i den ene situation som en (prætenderet?) ligeværdig boksepartner, i den anden som en der sprogligt træder på den der i forvejen er underlegen og ligger ned. Igen er det forskellige forventninger der fører til miskommunikation og mulige stereotype forestillinger om den anden fra begge sider.

Hvad er det der gør at nogle etniske grupper har svært ved at afkode en dansk chefs mundtlige afslag på en jobansøgning? Hvad er det der får dem til at tro at afslaget er til forhandling? Kunne det være at den danske chef udsender flertydige signaler? På den ene side demonstrerer han sin position som den der har kasketten på og altså har autoriteten til at give et afslag. På den anden side sender han modsatrettede signaler i form af et venligt undskyldende smil som for at kompensere for magtudøvelsen. En person der kommer fra et system hvor de asymmetriske, hierarkiske relationer markeres mere rent, kan have svært ved at forstå at ordren eller afslaget pakkes ind i et formildende smil som en slags undskyldning for magtudøvelsen.

Måske iscenesætter vi i denne del af verden i højere grad lighedsprincippet gennem sprog og handling, mens flere af de etniske grupper kommer fra samfund hvor der snarere er tale om iscenesættelse af et asymmetrisk, hierarkisk princip.

SPROGLIGE KONVENTIONER

Mange af de principper hvor sociokulturelle forhold har øvet indflydelse, har fået ganske konventionaliserede fremtrædelsesformer. Sprogbrugen ligger der som rutiner, og det er alene gennem mødet med sprogbrugere der har andre krydsende fremtrædelsesformer i deres sprog, og som derfor ikke følger vores systemer, at vi overhovedet opdager at der kan være en diskrepans mellem udtryk og indhold. Den sprogligt tilhyllede ordre til eleven: *Vil du læse*. Det er ikke meningen at eleven skal svare nej til dette spørgsmål. Det er nemlig slet ikke noget spørgsmål, men en ordre. Måske endnu et eksempel på ønsket om at "lege lige" – at skjule de asymmetriske magtrelationer i sprogliggørelsen.

Når jeg af uvidenhed om konsekvenserne roser en meget smuk vase hjemme hos en familie fra Mellemøsten, og jeg herefter får den tilbudt som gave, er det så ikke meningen at jeg skal tage den med mig? Nej, vel egentlig ikke.

Gavmildhedsprincippet fordrer den glade giver, men det forventes modsat at jeg afslår den kostbare gave eller udligner ved at give en lignende dyr gave. Tingene skal balancere.

Gavmildheden tematiseres mere i nogle samfund end i andre. Selvom den er iscenesat og konventionaliseret, er der dog noget ganske sympatisk ved den.

Mange stereotype forestillinger om "den anden" bunder i misforståelser og manglende viden om de sproglige normer vi hver især er underlagt. I krydsningsfelterne mellem forskellige sociokulturelt bestemte værdisæt ligger de største muligheder for misforståelser i den interkulturelle kommunikation.

Det er vigtigt at man i den interkulturelle kommunikation vænner sig til at lytte og ikke drager forhastede konklusioner på baggrund af noget som måske viser sig at være fremtrædelsesformer.

De områder jeg har været inde på i denne artikel, kræver noget særligt – ikke blot af den andetsprogtalende men også af de danske samtalepartnere. Det er nødvendigt at vise respekt for sin samtalepartner og give ham eller hende ikke blot retten til at blive forstået og retten til at tale, men også retten til at indgå i kommunikationen som en ligeværdig, accepteret og troværdig interaktionspartner.

1. Eksemplet stammer fra filmen "Crosstalk" BBC 1979.
2. Det første eksempel stammer fra filmen "Mosaic", optaget af BBC i 1990.

LITTERATUR

- BROWN, P. & LEVINSON, S.S. 1987. *Politeness*. Cambridge University Press
- GOFFMAN, E. 1967. *Interaction Ritual*. New York, Anchor
- GRICE, H.P. 1975. Logic and conversation. In: Cole & Morgan (eds.). *Syntax and Semantics*. Vol.33: Speech Acts
- LUND, KAREN. 1999. Sprog, tilegnelse og kommunikativ undervisning. I Holmen & Lund. *Studier i Dansk som Andetsprog*. Akademisk Forlag.
- SCOLLON, R. & SCOLLON, S. 1983. Face in interethnic communication. In Richards & Smith. *Language and Communication*.
- SCOLLON, R. & SCOLLON, S. 1995. *Intercultural Communication*. Blackwell.

KAREN LUND F 1950, LEKTOR I DANSK SOM ANDETSprog PÅ DANMARKS PÆDAGOGISKE UNIVERSITET I KØBENHAVN. CAND. MAG. ET ART. I DANSK, FRANSK OG DANSK SOM FREMMED- OG ANDETSprog OG HAR SKREVET PH.D.-AFHANDLING OM VOKSNES TILEGNELSE AF DANSK SOM ANDETSprog. REDAKTØR AF SPROGFORUM – TIDSSKRIFT FOR Sprog- OG KULTURPÆDAGOGIK.