

Interkulturell kommunikation



Teoritext



Vad är interkulturell kommunikation?

Det är inte så enkelt att specificera vad som precis är interkulturell kommunikations särdrag. Mycket av det som händer i interkulturell kommunikation skiljer sig inte nämnvärt från andra former av kommunikation. Forskare i interkulturell kommunikation definierar begreppet på många olika sätt och nedan kan du läsa tre exempel:

1. Interkulturell kommunikation består av utväxling av information mellan människor som har olika kulturella bakgrunder.
2. Interkulturell kommunikation sker när stora och viktiga kulturella skillnader skapar olika tolkningar och förväntningar kring hur man kommunicerar på ett kompetent sätt.
3. Interkulturell kommunikation är en process där människor från olika kulturer låter sina resurser jobba tillsammans och strävar efter det bäst möjliga resultat som inte skulle kunna uppnås av en enskild kultur.

I den första definitionen betraktar vi interkulturell kommunikation så brett att nästan all kommunikation kan sägas tillhöra interkulturell kommunikation. *Vi har väl alla olika bakgrunder, eller hur?* - kan vi invända.

Den andra fokuserar mer på de kulturella skillnaderna. Det anses att ju större skillnader som finns, ju mer sannolikt är det att det blir olika uppfattningar av vad som är kompetent kommunikation hos de personer som kommunicerar med varandra.

Visst låter det sannolikt att ju större kulturbetingade skillnader det är mellan personerna som deltar i en kommunikationsprocess desto mer utmanande kan det bli. Det är dock viktigt att vara uppmärksam på att även *små* skillnader kan ha *stor* betydelse i vissa sammanhanget liksom att *stora* skillnader kan ha *mindre* eller ingen betydelse.

I den sista definitionen läggs fokus mer på de många möjligheter som finns när människor med skilda perspektiv möts och börjar ett meningsutbyte.



Detta kallas även synergieffekter och betyder ungefär att 1+1 inte är summan 2 utan 3 eller mera. Alltså, att när din kultur möter min kultur kan vi skapa något nytt tillsammans som är större än summan av din och min kulturella bakgrund.

På så sätt speglar definitionerna av interkulturell kommunikation även olika syn på kultur och interkulturella möten.

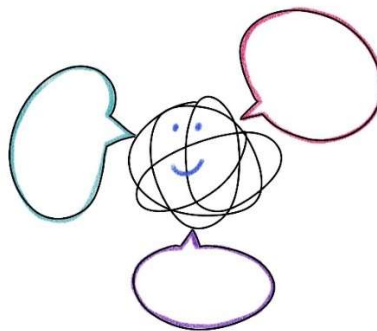
Gemensamt för definitionerna är att de inte tar upp något som rör vare sig olika länder, nationer eller geografiska gränser. De kulturella skillnaderna anses kunna förekomma även inom ett och samma land, något som är bra att ha med sig när vi pratar om interkulturell kommunikation.

Kommunikation påverkas av många faktorer

Kommunikation är en komplex process som påverkas av många olika faktorer som hänger ihop och påverkar varandra. Det är bland annat:

- **Sammanhanget** - kontext och situation: Var befinner vi oss och varför? Är det på en arbetsplats, i en familj eller i en förening? Och vad träffas vi kring? Är det arbete, privat, nöje eller fritid?
- **Förväntningar** - förförståelsen: Hur tror jag att den andra och jag själv ska bete mig (kommunicera) i denna situation? Förväntningar är på detta sätt nära kopplade till och bestämd av kontexten
- **Erfarenheter** - vad har jag med mig för personliga upplevelser in i mötet? Erfarenheter är helt unika för varje person. De kan aldrig helt förutses - eller förklaras - utifrån kultur, situation mm.

Interkulturell kommunikation kännetecknas självklart av att kommunikationsprocessen i högre grad påverkas - direkt eller indirekt - av kulturellt betingade faktorer även kallade kulturella mönster.





"Bakom behovet att kommunicera finns ett behov att dela. Bakom behovet att dela finns det ett behov att bli förstådd". Citat: Leo Rosten

Interkulturell kommunikation – när olika kulturella mönster påverkar kommunikationsprocessen

Forskaren Edward T. Hall studerade hur grupper föredrar vissa sätt att kommunicera framför andra. Han ville få fram hur kultur egentligen påverkar vår kommunikation. Han kom fram till två huvudtyper av kommunikationsmönster som han kopplade till kulturtyper så kallade högkontext- och lågkontextkulturer.

Han menade att dessa två kulturellt bestämda huvudtyper speglade hur vi lägger upp vår kommunikation, både verbalt och icke verbalt. Och att dessa två typer var så pass olika att de kunde användas som förklaring till varför det kan uppstå missförstånd i interkulturella möten.

Fast Halls kategorier är ganska generaliserande, är de ändå användbara för att de på ett enkelt sätt ger en idé om kring hur och när interkulturell kommunikation utmanar oss och att vi därför behöver vara extra uppmärksamma.

I en högkontextkultur finns mycket av kommunikationen i det icke-verbala. Budskap förmedlas i hög grad via kroppsspråk. Ansiktsuttryck, kläder, och även tystnad skattas högt. Sammanhanget där kommunikationen sker dvs kontexten spelar en stor roll för hur vi ska tolka de ord som sägs. Därför är mycket av kommunikationen mer **indirekt**. Det kan finnas dolda budskap som kanske uttryckas genom berättelser eller metaforer. Det är inte alltid uppskattat med ett direkt "nej". Kroppsspråket tillskrivs stor betydelse både när det är mycket eller mindre uttalat. Högkontextkommunikation är ett vanligt kommunikationssätt i grupper som känner varandra väl och är mycket tajta.



Indirekt eller direkt kommunikation?



I en **lågkontextkultur** är tendensen att det läggs mindre vikt vid sammanhanget. Kommunikation är ganska explicit, detaljerad och mer **direkt**, med tydliga och uttalade meddelande. Öppna diskussioner välkomnas och det är ok att svara rakt fram ja eller nej. Kroppsspråket är mindre uttalat eller tillskrivs mindre betydelse. Det är ett vanligt kommunikationssätt i grupper där man inte, eller i låg grad, antar att andra förstår sammanhanget därför att inte alla delar kontexten.

Det kan finnas en tendens till att **grupporienterade** kulturer (präglad av kollektivism) föredrar **högkontextkommunikation** och att **individorienterade kulturer** (präglad av individualism) föredrar **lågkontextkommunikation**. I den praktiska verkligheten finns det dock undantag och många nyanser.

Torsdag kväll på arbetsplatsen – ett exempel på interkulturell kommunikation

A är chef, kommer från en individorienterad kultur och använder lågkontextkommunikation. Torsdag vid lunch ställer A denna fråga till sin medarbetare B som kommer från en grupporienterad kultur och föredrar högkontextkommunikation:

Skulle du vilja göra denna rapport klar innan fredag?

B svarar med en fråga: *Vill du att jag gör rapporten färdig?*

A säger: *JA!* Och B svarar då med ett utdraget ja och OK. *Toppen, den är fixat,* tänker A.

Fredag eftermiddag kommer A förbi Bs kontor för att fråga efter rapporten. Är den klar? Nej, B har gått för dagen, och ingen rapport är i sikte. Besvikelsen är stor och A tänker: *"Men jag var ju tydlig och fick också ett ja?"*

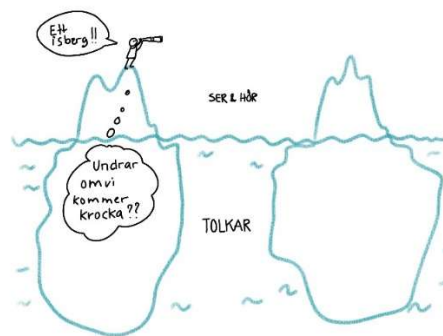
B gick hem som vanligt och tänkte – lite förvirrad: *A måste ju veta att jag just hade fått in ett annat uppdrag som var brådskande – det kom ju från analysavdelningen som A måste ha koll på. Hen är ju chef! Vad pinsamt att hen ändå frågade mig och satte mig i en sits där jag inte kunna säga nej.*

A är upprörd och väljer att lyfta frågan generellt, men ändå öppet och direkt på ett möte veckan därpå. B tycker det är pinsamt. Hen känner sig utlämnad, kritiserad och blir först upprörd. B säger att A "ju är chefen" men kommer inte in på, vad som



egentligen har hänt. Ju mer A försöker att reda ut genom att prata på, ju mer blir B berörd och blir till slut helt tyst. Stämningen är dålig och motivationen går ner.

Fast det egentligen "bara" handlar om att chef och medarbetare har olika kommunikationsvanor och att de tolkar varandras beteende utifrån deras egna kulturella perspektiv kan det leda till flera missförstånd. Dessa kan - om de inte lyckas reda ut dem - leda till spänningar och upprörde känslor som i sin tur kan leda till en konflikt. Även deras sätt att ta hand om ett missförstånd är olika: Den ena är mer direkt och lugn, den andra blir upprörd, men är indirekt i sitt ordval och vill inte öppet kritisera en som är högre i hierarkin. Här kan även olika syn på maktavstånd spela en roll.



Vad händer under ytan?

Båda tänker sannolikt att den andra inte fattar ett dugg.

B svarade det hen trodde A vill höra, ett ja. Samtidig kommunicerade hen med sitt kroppsspråk - indirekt - att ordet *ja* i detta fall skulle betyda *kanske*, *vet ej* eller *nej*. Hen använde ett lågt tonläge och ett utdraget *jaaaa* samt ögonrörelser bort från pappret de stod med i handen.

För B var det viktigt att bevara harmonin i relationen - hen kommer från en kultur med stor maktavstånd och visar en positiv inställning gentemot den som är högre i hierarkin. Med sitt *ja, ok*, menade B att: *Jag har förstått att du vill att jag gör rapporten färdig, men jag har inte tid och det borde du veta eftersom du är chef.*

A från lågkontextkulturen var i god tro. Hen kommer från en kultur med liten maktavstånd och förväntar sig att B ju kommer att ifrågasätta och protestera om inte hen har möjlighet att leverera i tid: *"Vi pratar ju om saker och ting här..."*. I högkontextkulturer, speciellt om det finns stor maktavstånd, anses det inte lämpligt



att ge och få direkt kritik – och inte alls framför andra. Det kan leda till att den som kritiserar tappar ansikte.

A och B förstår inte att de med sina olika kulturella bakgrunder tolkar varandra fel. Om A hade varit medveten om att mycket av budskapet i Bs kommunikation just ligger i kontexten (**högkontext**) hade A kanske inte reagerat på auto-pilot med att fråga mer och mer direkt utifrån sin(**lågkontext**) kultur "för att reda ut saken". B som anser dessa direkta frågor som pinsamma, kunde – om hen lämnade sin auto-pilot – ha resonerat så att A behöver mer direkt lågkontextkommunikation än B är van vid.

Hur de olika kulturella mönstren påverkar olika kommunikationsstilar kan sättas upp i ett schema som även visar hur de respektive kulturerna har en tendens att tolka varandra. Poängen är att det inte nödvändigtvis finns något sätt att kommunicera som är bättre än ett annat, men att det när de två sätten krockar, kan finnas en risk att missförstånden bara ökar.

KULTURELLA MÖNSTER SOM PÅVERKAR INTERKULTURELLA MÖTEN

KOLLEKTIVISM (grupporienterade kulturer)	INDIVIDUALISM (individorienterade kulturer)
Högkontext - indirekt kommunikation	Lågkontext - direkt kommunikation
Dolda budskap Harmonisökande Mycket kroppsspråk eller kroppsspråk tilläggas stor betydelse Kan ha svårt att svara direkt ja eller nej	Tydliga och uttalade meddelande Tar gärna öppna diskussioner Mindre uttalat kroppsspråk eller kroppsspråk tilläggas mindre betydelse Svarar ofta rakt ja eller nej
Egen självförståelse: "Finkänslig, taktfull och vis"	Egen självförståelse: "Ärlig, rekorderlig och specifik"
Kan uppfattas av andra som: Svårt greppbar i sin kommunikation, undvikande eller otrovärdig/lögnaktig.	Kan uppfattas av andra som: Burdus och oartig i sin kommunikation, ohysat och pinsam.



Verbal vs icke verbal kommunikation

Dessa övergripande kulturella kommunikationsmönster kan ytterligare delas upp i olika **kategorier** av kommunikation, nämligen **verbal kommunikation** respektive **icke verbal kommunikation**. Verbal kommunikation betyder förstås allt det vi kommunicerar med **ord**, och icke verbal kommunikation står för allt det vi kommunicerar med vår kropp, även kallad **kroppsspråk**.

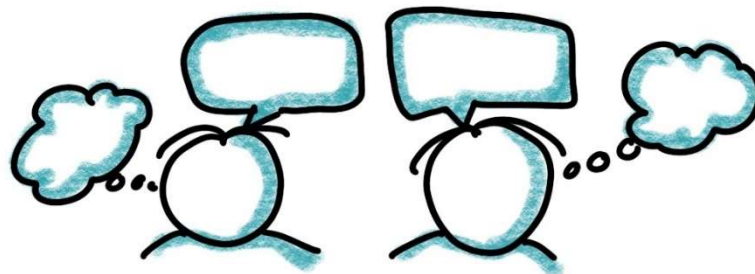
Även dessa underkategorier av kommunikationen är kulturbestämda – de är regler och normer för "hur vi gör och hur vi gör rätt" och skiljer sig alltså åt beroende på vår kulturella bakgrund.

Verbal kommunikation i interkulturella möten – ett språkmöte

Du befinner dig i ett språkmöte om du inte pratar ditt eget förstaspråk (modersmål). Detta gäller för alla som vistas i ett sammanhang där vi inte har samma förstaspråk som majoriteten i gruppen.

Ett grundläggande villkor i språkmötet (om inte du är tvåspråkig och pratar ett annat språk lika bra som ditt första språk) är att vi befinner oss utanför vår komfortzon. Det är inte i sig dåligt men kan väcka känslor av osäkerhet och att befinna sig i ett underläge.

På ett främmande språk är det svårare att hålla information i huvudet och att lära sig nya saker. Även minnet fungerar sämre och det tar längre tid att formulera ett svar. Vårt röstläge kan påverkas och bli mer anspänd eller vi kan ändra tonläge. I kombination med att vi känner osäkerhet i en situation kan denna tendens förstärkas.



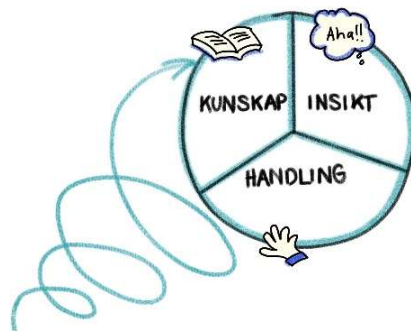


Vi kan då omedvetet känna en frustration som påminner oss om när vi som barn inte kunde uttrycka allt vi ville på grund av brist på språklig kompetens. I vuxenålder är vi vana att bemästra vårt språk. Här kan vi vara roliga och välargumenterade. Det finns mycket identitetskänslor kopplade till vår språkliga förmåga – på vårt första språk känner vi oss som oss själva. Ett språkmöte kan därför utmana vår självkänsla och identitet, rejält.

Språklig kompetens, det vill säga "att kunna ett annat språk" handlar förstås om att känna till ord, grammatik, meningsbyggnad etc. Men det handlar minst lika mycket om att kunna läsa och lyssna 'mellan raderna', kunna genomsåda hur språket låter med olika dialekter och kunna och känna till ordspråk, jargon, slang etc. Denna kompetens kallas även social och kulturell kompetens. Detta lärs inte ut i klassrummet, utan i mycket högre grad på en arbets- eller utbildningsplats och i andra sociala sammanhang.

Pratar du med en person som bryter på ditt modersmål kan du (omedvetet) tolka hen som mindre kompetent. Bristande kunskaper i språket är ofta orsak till att ett yttrande framstår som förenklat, låter lite barnsligt eller t.o.m. korkat, för hårt eller för mjukt i förhållande till sammanhanget. När du hör olika brytningar och dialekter på ditt eget modersmål kan det skapa olika känslor hos dig. Vissa brytningar tycker du kanske är "charmiga" och andra "fula". Men hur vår brytning eller ett röstläge låter på ett annat språk – eller hur snabbt vi lär oss ett nytt språk – är inget vi väljer själva. Det beror på språket vi har växt upp med (vårt förstaspråk eller modersmål) och på vem vi är som personer: Hur långt befinner språkgrupperna sig från varandra? Finns det liknande grammatiska strukturer och ljud i språken? Eller finns det uttal på det nya språket som vi faktisk inte kan få till? Hur är vår sociala situation? Är vi musikaliska? Utbildade och vana att lära oss språk?

Ett gott råd i ett språkmöte är att komma ihåg att det bakom onyanserade yttranden eller "en konstig brytning" kan finnas nyanserade tankar och stor visdom. Ge den du talar med lite extra tid, fråga om du inte förstår och arbeta med större tydlighet i dina egna formuleringar.





Skriftlig vs muntlig kultur

Språkmötet präglas av vilka vanor vi har med oss kring **skriftlig** respektive **muntlig** kommunikation - något som även har betydelse för hur vi uppfattar och förstår dessa två former av kommunikation. I en kultur som den svenska med en utpräglad skriftlig tradition finns det en hög grad av ganska komplex information som vi som medborgare förväntas att förstå. Det svenska samhället är en öppen demokrati med en hög grad av insynsmöjlighet. Samhället är därför skyldigt att informera medborgarna om deras rättigheter, hur de kan överklaga mm.

Om du kommer från en kultur med en utpräglad muntlig tradition kan det upplevas som en stor utmaning att orientera sig i ett informationssamhälle där mycket kommunikation till exempel från offentliga myndigheter är skriftlig, formell och med utgångspunkt i lagar och regler. Är även språket informationen ges på nytt för dig, ger det en extra utmaning.

I ett skriftligt samhälle kan de flesta av oss läsa och skriva. Avtal förväntas vara underskrivna dokument som kanske sparas i ett diarium om det till exempel är en offentlig myndighet. I en muntlig tradition har ett muntligt avtal lika stort värde som ett skriftligt och vi når lättare fram med en direkt muntlig kontakt. Här är relationen och den enskildas trovärdighet i gruppen till exempel genom tillhörighet till släkt eller klan viktigare än papper.

Är du analfabet med rötter i en muntlig tradition kan du vara mycket kunnig och erfaren och obehindrat navigera i din kända kontext. Det är dock ett stort kliv att lära sig ett nytt språk i en skriftlig kultur – samtidigt som att lära sig att läsa och att skriva. På samma sätt är det en utmaning när du som har rötter i en skriftlig kultur ska förstå system och logik i en muntlig tradition du inte känner till.

Ett exempel är hur det i Sverige ges vårdinformation på upp till 20 andra språk än svenska på vårdguiden som finns på internet www.1177.se. Intentionen är förstås bra: För att skapa bättre bemötande i vården speciellt i frågor som rör tabun, till exempel runt kvinnors hälsa kan vi tillgå informationen anonymt på vårt eget språk. Men för personer som inte är vana vid att ta till sig skriftlig information, känner till internet eller ens äger en dator eller som är analfabeter kan just mediet – skriftlig information på en internetsida – bli en barriär för att ta till sig de viktiga kunskaperna. Då är det personliga mötet mycket mer effektivt. Det får inte glömmas bort just när det rör sig om att få fram viktig information i interkulturella möten.



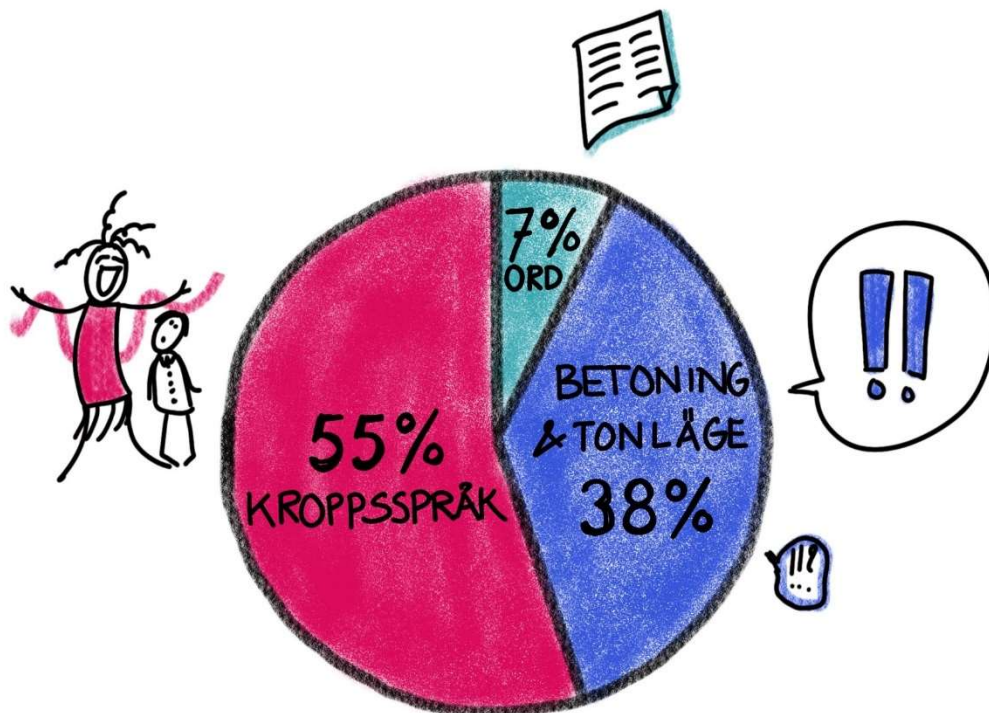
Vad är icke verbal kommunikation?

Icke verbal kommunikation - eller kroppsspråk - betecknar den del av vår kommunikation där vi skickar och tar emot ordlösa meddelanden eller information. Sådan information kan överföras genom olika former av gester, hur vi rör oss och står och via ansiktsuttryck, ögonkontakt, röstläge och tempo. Det är även genom fysiska yttranden såsom klädval, frisyr, smycken etc.

Till kategorin icke verbal kommunikation hör även hur vi använder tystnad, fysisk distans mellan de som pratar med varandra samt beröring.

På 70-talet kom professor Albert Mehrabian med en uppdelning av de tre viktigaste delarna i kommunikation i en cirkelfigur där de olika typerna av kommunikation sägs ha denna fördelning:

- Ord = 7 %
- Betoning och tonläge (som ofta uttrycker känslor) = 38 %
- Kroppsspråk = 55 %



Efter Albert Mehrabians modell



Den största delen av vår kommunikation sker enligt Mehrabian via kroppsspråket som vi till stor del avläser omedvetet. Det betyder inte att vi förlorar 55 % av budskapet om det ges utan åtkomst till kroppsspråket till exempel över telefonen. Poängen är att om någon av "tårtbitarna" skickar motsatta signaler, vill vi omedvetet präglas mest av de budskap som finns i betoning/röstläge ("känslor") och i kroppsspråket.

Detta kan ställa till det i interkulturella möten. Om vi till exempel är vana vid en relativt låg grad av gester kan vi feltolka kroppsspråket hos personer som kommer från en del av världen där normen är mycket gester och ett mera högljutt röstläge – och vice versa.

För när en persons kroppsspråk bryter mot våra föreställningar finns risken att vi tolkar fel. Och har vi till och med svårt att avkoda den verbala kommunikationen till exempel om vi har en språklig osäkerhet med oss in i mötet tillägger vi helt automatiskt kroppsspråket ännu större betydelse. Och så är ju ofta fallet i interkulturella möten. I den situationen fokuserar vi nämligen ännu mer på kroppsspråket för att läsa av vad den andra menar. Råkar vi feltolka den andras kroppsspråkliga koder kan vi bli ännu mer förvirrade.

Jag är inte alls sur !!



Kroppsspråket följer även det en sorts kulturell logik fast det är mycket svårt att kartlägga ett dylikt mönster kopplat till olika kulturella grupper. Vi kan dock hålla utkik efter tendenser och stilar och vi kan försöka skärpa vår uppmärksamhet kring hur och när missförstånd kan uppstå. En viktig grundregel är att du inte kan ta för givet att du kan tolka andras kroppsspråk utifrån din egen kultur och vara säker på att du tolkar rätt. Tvärtom kan vissa gester, ögonrörelser eller handtecken ha helt olika betydelser i olika kulturella sammanhang.



Interkulturell kommunikation i svenskt sammanhang

Sverige är ett demokratiskt välfärdssamhälle som strävar efter stor grad av jämlikhet och jämställdhet. Detta leder till en liten maktdistans som i sin tur skapar ett ganska informellt sätt att umgås som är tänkt att vara ett tecken på vänlighet och att vi just är - jämlika.

Tonen är ofta ganska familjär, vi bjuder på kaffe på mötet, och sitter och pratar kanske utan skrivbord i mellan. Kontorsrum är lika stora, har insyn genom glas och alla äter tillsammans i fikarummet. Klädstilen är ledig, även chefen, kvinna som man, går i jeans och t-tröja och hjälper till med disken efter mötet. Besökare behandlas informellt. Även långväga gäster eller "höjdare" kan få bära sin egen väska och stå i kö till kaffeautomaten. Fast detta beteende bottnar i något positivt: Alla människors lika värde kan ett sådant beteende uppfattas som nonchalant eller t.o.m. direkt oförskämt av personer som kommer från en kultur med stor maktdistans och högre grad av formalitet.



I Sverige bestämmer några såklart mer än andra, men makten kan upplevas mer dold eftersom yttre tecken på makt sällan visas upp. Det kan göra det utmanande att navigera för personer som är vana vid att makt och auktoritet visas upp på ett tydligt sätt.

Svenska myndigheters verksamhet styrs av regler som i allmänhet inte är förhandlingsbara. I många länder i världen är mycket förhandlingsbart. Här accepterar vi inte ett nej eller ett avslag på en begäran. I stället börjar vi



argumentera. Om detta skulle hända på en svensk myndighet och om rösten även höjs och ett tydligt kroppsspråk används kan det komma att tolkas som aggressivt. Reaktionen kan bli att mötet avslutas med *"vi har regler som gäller för alla även för dig"* eller att myndighetspersonen på sitt informella sätt mjukt försöker förklara *"att det inte går"*, något den andra kanske tolkar som ett upplägg till ytterligare förhandlingar.

I några kulturer är det god stil att poängtera de åsikter som skiljer sig för att göra samtalet eller diskussionen mer spännande gärna med ett högt tonläge och stor lust att debattera. Det kan i Sverige uppfattas som argt, besvärligt och/eller otrevligt. Det beror på att majoriteten i Sverige anser att ett ganska lågt tonläge är mest hyfs, konsensus eftersträvas och konflikter helst undvikas: *Håller helt med, det löser vi*, låter det typiskt medan vi understryker det vi är överens om med nickanden och kommentarer som: *'Absolut', 'just det'*. Svensk kommunikationsstil hör till de områden i världen som föredrar en ganska direkt kommunikation, ändå kan önskan om konsensus betyda att båda frågor och svar lindas in - och därför framstår som en indirekt kommunikationsstil.

Trots att vi lutar oss mot olika kulturella mönster och kommunikationsstilar som hjälper oss till bättre interkulturell kommunikation är det minst lika viktigt att ta med sig ett öppet förhållningssätt in i mötet. Tänk på att vi alla har vår egen personlighet och att det finns massvis med undantag för kulturella mönster och kommunikationsstilar i verkligheten.

Du får här tre goda råd till hur du kan skapa bra bemötande genom konstruktiv interkulturell kommunikation - och med detta öka din interkulturella kommunikationskompetens.





Tre goda råd till interkulturell kommunikationskompetens

1. Var öppen för att missförstånd *alltid kan inträffa*

Undersök därför en extra gång om den andra och du själv har förstått det ni kommunicerar om. Använd till exempel **tre-vägskommunikation**. Be den andra säga vad hen har förstått (att du har sagt). Sen upprepar du i din tur det du har hört. Kolla att ni är helt överens om budskapet eller informationen. Annars kör ni en gång till.

Undvik att fråga "förstår du?" - för på den frågan får du nästan alltid svaret "ja". Få av oss vill erkänna att vi inte förstår.

Tänk på att alla språk/kulturer har **olika sätt att uttrycka nej och ja**. Den egna gruppens ja/nej är det sällan några problem att förstå eller att "läsa mellan raderna". När du befinner dig utanför din egen komfortzon (kulturella sammanhang och första språk) är det dock lätt att tolka ett nej som ett ja och vice versa. "Nja, det kan nog bli lite svårt" sagt av en svensk tjänsteman till en kund som begär något kan för en svensk lätt förstås som ett nej, men uppfattas inte självklart så av alla.

Undvik frågor med inte. Om vi på svenska säger: "Så du kommer inte från Kalmar då?" vill en person som svarar "ja!" kanske mena på, att: JA, jag kommer INTE från Kalmar. På många språk betyder ett ja i den situationen alltså att man intygar att **påståendet** är korrekt. På svenska skulle vi ju säga NEJ om vi INTE var från Kalmar. Förvirringen blir lätt total i ett sådant samtal. **Dubbelt nekande i samma mening** kan även ställa till det eftersom frågan: "Så det var alltså inte du som inte hade städat?" är svårare att begripa än: Har du städat?

2. Ge instruktioner och information tydligt och strukturerat

Delge information och instruktioner på ett enkelt sätt, där både din verbala och icke verbala kommunikation är väl strukturerat, harmonierar och är (över)tydlig. Tänk gärna igenom innan vad du vill säga och hur du enklast förmedlar detta. Använd gärna punktform (pkt 1, pkt 2 pkt 3). Säg inte t.ex.: "Kan du komma måndag kl 13.15 eller passar tisdag kl 16.00 bättre, ja jag ser att onsdag 14.00 går visst också bra...".



Säg i stället: Det finns tre möjligheter till att vi kan träffas:

- Måndag kl 13 15
- Tisdag kl 16 00
- Onsdag kl 14 00

Vilken kan du?

3: Var extra uppmärksam över ditt kroppsspråk – fundera och kanske justera

Vilka signaler sänder du? Är det något som du med fördel kan justera och/eller anpassa utan att slå knut på dig själv? Tänk efter hur du kan medverka till ett bättre bemötande. Du kanske är en person som kramar mycket? Eller är du mer tillbakadragen och obekväm med kroppskontakt? Oavsett hur du är som person, präglad av din kultur som vi alla är, finns det inte något rätt eller fel hos varken dig eller den andra. Men det kan behövas en justering mot den ena eller det andra hållet, när du ska samarbeta med personer som kommer från en annan kulturell kontext än din egen. Hur du ska justera beror givetvis på båda personer, situation och er relation.

Om "ditt vanliga sätt", där du är på auto-pilot enbart ställer till det i ett interkulturellt möte, kan det vara bra att försöka att hitta en bra balans där ni kanske både känner er lite utmanade, men fortfarande håller fast vid den egna integriteten. Kan ni justera, anpassa och kanske hitta en ny gemensam umgängesform som fungerar för alla och främjar ett bra bemötande?

Källor till denna text (Se litteraturlistan för mer detaljerad information):

- Tågerud, Yael (2009 - 2012): *Föreläsningsmaterial för kurs i interkulturell kommunikation, Linnéuniversitetet.*
- Kampe, Kjell (2009): *Opublicerat material delad ut vid föreläsningar i interkulturella möten, Linnéuniversitetet.*

Gå till reflektionsfrågorna på modulsidan och ta gärna en dialog med en kollega, i grupp eller reflektera vidare genom att skriva i din loggbok.