

Flerkulturell forståelse:

ingen tvang i kommunikasjon, men engstelse for kommunikasjonssvikt

Abstract

Anonymous data gathered in Norway between 1990 and 2000 on cultural understanding between Norwegians and non-Norwegians, combined with observations and personal experiences, resulted in a model for culture and communication. The model is composed of four identities, four styles and six premises for fruitful communication. The identities are the I-identity, the see-identity, the do-identity and the should-identity. The styles are the integrative, calculative, adaptive and deviant styles. The premises are: orientation, self-esteem, safety, attention and adjustment, but also help through intervention from a third party whenever necessary. The model is based on theories and concepts from Ibn Khaldun, George Kelly and Niklas Luhmann. The model has developed a general discourse on culture and communication, even though the starting point was multicultural communication. The empirical part will therefore not be discussed in this paper.

Keywords: Socialization; Identities; Styles; Premises for communication.

Innledning

Kultur er ikke et entydig begrep eller et avgrenset bruksområde. Det er mange definisjoner på ulike nivåer. På individnivå skal kultur hjelpe oss til å forstå oss selv. På lokalt nivå gjenspeiler den hvordan vi forholder oss til våre naboer og vårt bomiljø. På organisasjonsnivå gjenspeiler den hvordan vi håndterer våre kunder eller brukere, eller de som legitimerer at vi har en jobb å gå til. På nasjonalt nivå merker vi endringer i vår kultur som både tid og andre er skyldig i. På internasjonalt nivå kan noen av oss tenke på hvordan nordboere er kulturelt forskjellige fra sørboere og amerikanere fra asiater. Hvor vi bor, forholdene vi lever under og våre motiver påvirker hvordan vi forstår og håndterer kulturfenomenet.

På hvert av disse nivåene fremstår kultur både som et åpent og et lukket system. Åpent fordi deler av kulturarven er allment tilgjengelige for alle, som for eksempel språk, kunst, natur, fjell og vidde osv. Lukket fordi viktige symboler som for eksempel flagg, til forskjell fra bunader, har en sterk betydning for et lands solidaritetsfølelser og historie. Ingen 17. mai uten norske flagg. Man må tenke nøye, sammenligne med nært og fjernt for å lete etter samsvar eller mangel på samsvar mellom ens forståelse av en kultur og hvordan den blir opplevd av kulturbærerne. Kulturen kan også ses på som et lukket system fordi det kan oppstå forståelsessvikt mellom to individer ettersom våre tanke-systemer er konstruert forskjellig.

Som kulturbærere er vi på leting etter forklaringer, forenklinger og synteser rundt begrepene kommunikasjon og forståelse. I 2007 skrev jeg en bok om kulturanalyse¹ der jeg bygger på et notat² som omtaler disse begrepene på individ- og gruppenivå. Kulturmodellen i boka er et resultat av observasjoner, opplevelser og erfaringer. Den bygger blant annet på ca. 400 spørsmål fra overveiende etnisk norske offentlig ansatte som beskriver flerkulturelle møter. Dataene er samlet mellom 1990 og 2000 i forbindelse med foredrag holdt i forskjellige deler av landet. Kulturmodellen åpner for forståelse og utvikling. Den betrakter kommunikasjon som en helhet, med både negative og positive sider. Modellen kan illustreres med to mennesker som står ansikt til ansikt, hver med sin ryggsekk. Mellom dem er det en seierspall med fem etapper som symboliserer premisser for en fruktbar kommunikasjon. Fra hver sin side klatrer de opp etapper. Den sjette etappen, utenom de fem, er en plattform som partene kan bruke sammen med en mentor eller veileder. Modellskissen kan konsulteres på nettet (Nettsiden: al-Araki).³

Denne artikkelen starter med en teoretisk bakgrunn med noen antagelser rundt begrepet kultur og de teoriene som modellen bygger på. Deretter følger en oppdagelsesreise i kulturverdenen. Denne gjentas først gjennom en diskusjon av identiteter og handlinger og siden gjennom

reaksjonsmønstre og stiler. Artikkelen avslutter med premisene for en fruktbar kommunikasjon.

Teoretisk bakgrunn

Kulturforskere hevder at mennesket blir sosialisert inn i en atferdsregulerende kultur. Organisasjonsforfattere som Edgar Schien,⁴ Deal & Kennedy og Geert Hofstede⁵ bygger blant annet på antropologi, etnografi og sosiologi. De omtaler kultur og kommunikasjon nasjonalt og globalt. De betrakter kulturelle manifestasjoner gjennom «ekspertbriller». Deres antagelser og kunnskaper om språk, forbud og påbud brukes for eksempel for å skreddersy treningskurs for å forebygge arbeidsulykker⁶ på en bestemt arbeidsplass eller for å initiere bestemte atferdsreguleringer⁷. Andre tenkere og filosofer som Wilfred Bion, George Kelly, Pierre Bourdieu⁸, Jürgen Habermas⁹ og Niklas Luhmann er mer opptatt av kultur og kommunikasjon og forholdet mellom individer og sosiale systemer. Disse forfatterne sprenger, hver fra sitt ståsted, grensene for det allmenmenneskelige og standardiserte i deres kulturforståelse. De er interessert i individets kognitive og psykososiale tilværelse. Her veier individets vilje tungt når det gjelder atferdsregulering. Det usynlige kulturlag forblir uansett lettere tilgjengelig for dem som er født og vokst opp i sin kultur.

Kulturforskere beskriver, forklarer og fortolker kulturelle antagelser. Noen illustrerer dette gjennom forskjellige modeller, figurer og skisser i form av tabeller, venn-diagram, yin og yang, isfjell eller flere sirkler som går inn i hverandre. I modellen til utviklingspsykologen Uri Bronfenbrenner (1917–2005) blir kultur betraktet gjennom nivåene mikro, meso, ekso og makro illustrert med sirkler inn i hverandre. Andre bruker den samme sirkelformen for å beskrive kultur dynamikken på individnivå, gruppenivå, organisasjonsnivå samt nasjonalt og globalt nivå.¹⁰ Begreper, skisser, modeller, teoretiske tilnærminger og atferdsbeskrivelser skaper nyssgjerrighet og åpner for ytterligere assosiasjoner.

I denne artikkelen, er jeg interessert i kultur og kommunikasjon først og fremst på individnivå og siden på gruppenivå. Jeg tar blant annet utgangspunkt i teoriene til George Kelly, Niklas Luhmann og Wilfred Bion. George Kelly¹¹ bruker begrepet «Personal Constructs» i sine terapeutiske intervensjoner for å håndtere stereotypier og fordommer. Hans metode som går under navnet «Fast rolleterapi» brukes for å justere mentale konstruksjoner.¹² Niklas Luhmann¹³ bruker begrepet «dobbel kontingens» for å beskrive makten partene har i en kommunikasjonssammenheng. Kontingens, ifølge Luhmann, betyr verken umulig eller nødvendig. Makt, slik den manifesterer seg i kommunikasjonssammenheng, er tett bundet til dobbel kontingens. Makten partene har kan føre til at en løsning på kommunikasjonssvanser dukker opp (emerge), og at partene kommer nærmere hverandre forståelsesmessig.

Det er selve makten som koordinerer forholdet mellom partene. De har kontroll over denne makten slik Kellys pasienter har kontroll over sine internaliserte kognitive tilstander eller personlige konstruksjoner. Dobbel kontingens betyr at det er mulig for to mennesker med forskjellige forutsetninger å finne fram til en felles plattform og kommunisere godt sammen, men det er ikke nødvendig dersom de absolutt ikke vil. Det er ingen tvang i kommunikasjon. Dette betyr at partene må frivillig utnytte den muligheten hver av dem har for å oppfatte og handle annerledes slik at en fruktbar kommunikasjon kan finne sted.

Men hva om kommunikasjonen er absolutt viktig, enten fordi partene ikke uten videre kan unngå den, slik det forekommer på en arbeidsplass, eller fordi partene ikke greier å koble sine maktsystemer til hverandre? I min modell introduserer jeg begrepet kulturmix for å håndtere slike situasjoner gjennom intervensjon fra en tredje part. Inngangsbilletten til det postmoderne samfunn er kommunikasjon, særlig den som skjer på arbeidsplassen. Dersom det er absolutt nødvendig med kommunikasjon mellom partene, blir det også ønskelig å søke hjelp hos en tredje part. I slike sammenhenger kan man bruke en teori om konflikthåndtering eller observere partene i aksjon ved bruk av teorien om følelsesprosesser i grupper av W. Bion.¹⁴ Den består av følelsesarenaene pardannelse, avhengighet og kamp-flukt. Pardannelse oppstår når personlige og intime forhold utvikles mellom to medlemmer eller to grupper. Avhengighet

oppstår når man reagerer overfor vanskeligheter ved å flykte til noe eller noen utenfor som for eksempel lovverket, et sett regler, andres meninger, en autoritet eller lignende. Kamp-flukt er mekanismer for selvoppholdelse. Kamp har aggresjon som underliggende følelse. Slik oppstår kamp om ideer, meninger eller lederskap. Flukt er å løpe vekk fra vanskeligheter, enten fysisk eller psykisk ved å se ut av vinduet, avspore samtalen osv.

Begrepene «Personal Constructs» og «Double Contingency» appellerer til kognitive tilstander, enten i form av et internalisert sosialiseringprodukt som hos Kelly eller i form av både sosialiseringprodukt og kognitive refleksjoner som hos Luhmann. Vår modell utnytter blant annet disse begrepene og kombinerer dem med Ibn Khalduns tankestadier¹⁵ for å integrere individets væremåte, tankevirksomhet og den sosiale konteksten kommunikasjonen foregår i. Tankestadiene hos Ibn Khaldun består av det differensierende, det eksperimenterende eller erfaringsbetonte og det teoretiske intellekt.

For tiden er det mye interesse for kultur og interkulturell kommunikasjon. Det tyske FQS (Forum Qualitative Sozialforschung) har i 2008 invitert forskere til å betrakte koblingen mellom kvalitativ forskning og det relativt nye forskningsfeltet om interkulturell kommunikasjon. Blant de spørsmålene de stiller er: «How can the relatively young research field of intercultural communication be systemised and mapped on the background of classical approaches of qualitative social research? » (Nettsider: Qualitative-Research).¹⁶ Den samme forskningsinteressen finnes i Norge, og 2008 er blitt utpekt som et markeringsår for kulturelt mangfold (Nettsiden: Kulturmangfoldet)¹⁷. Nedenfor omtaler vi en oppdagelsesreise i kulturverdenen for å tegne en kontekst for vår kulturmodell.

Oppdagelsesreisen i kulturverdenen

Modellen vi omtaler i denne artikkelen bygger på «tre» sosialiseringprosesser (primær-, sekundær- og tertiærsoialisering). De avfører åtte begreper som oppstår i møte med en kulturell utfordring. Sosialiseringprosessene er primær-, sekundær og tertiærsoialisering. Begrepene utgjør fire identiteter, som de fleste vil kunne identifisere seg med, og fire stiler eller psykososiale manifestasjoner som oppstår enkeltvis eller kombinert i en kulturell sammenheng. Identiteter og stiler gir en beskrivelse av hva hver og en av oss farer med. Det er måten vi bruker dem på og premissene vi tar hensyn til når vi bruker dem, som skaper kommunikasjon.

En av premissene for å kommunisere med hverandre er å orientere oss i terrenget ved å ta i bruk det vi allerede har i ryggsekken. Men for å gjøre dette må vi også vise hverandre respekt og ha selvaktelse. Det er nøkkelen for en fruktbar kommunikasjon på begge premisser. Vi må dessuten føle trygghet i situasjonen. Tryggheten gjør det mulig for oss å justere nivå eller tilpasse oss til hverandre for å utveksle ideer og tanker. Forståelsen av et annet menneske hører ikke til selvfølgelighetene. Derfor trenger vi av og til hjelp fra en tredje part. Kultur og kommunikasjon blir dermed et samarbeid i å gi og å ta, gjerne mellom tre mennesker dersom det er ønskelig. Nedenfor beskriver vi de åtte begrepene og seks premisser for en fruktbar kommunikasjon. Men siden det hele er et resultat av sosialiseringprosessen, starter vi med en liten omtale av denne prosessen.

Fra barnsben av begynner vi oppdagelsesreisen i kulturverdenen. Vi blir sosialisert i vår egen kultur og starter med våre familier og vårt nære miljø. Etter hvert blir horisonten utvidet, men vi må først beherske lydene eller "skriket" som blir utløst ved fødselen. Med hodet hengende ned «slår» legen eller jordmoren det nyfødte i baken for å sjekke at stemmebåndene er i orden. Et skrikende barn blir identifisert og differensiert fra de som ikke gjør det. Dette barnet vil en dag kunne tilegne seg sitt språk og skille det fra uvedkommende lyder. Det vil etter hvert kunne bruke sine sansefornemmelser for å differensiere, det vil si skille mellom ting, mennesker og situasjoner for etter hvert å utvikle evnen til å tenke. Barnet starter vanligvis med en sensomotorisk fase som blant annet forbereder det til å sanse, beveger seg og gå.

Bevegelser er viktige for å tilegne seg erfaringer og for påskynde læringsprosessen. Å gå er ofte tett beslektet med å snakke. Det er ikke rart at vi til vanlig går veldig mye til fots for å treffe

andre, bli sett, spasere en tur, utforske ting, lære om fjell og daler, men også lytte til stemmer og lyder fra naturen. Vi oppdager hvor mangfoldig og forskjellig ting og fenomener er rundt oss. Barnet er av og til nødt til selv å smake på noe, erfare det og kanskje snakke med noen om hvor rart det var. Vi lærer å gå, erfarer ting og eksperimenterer med dem og samler på ord for å snakke og høste ytterligere opplevelser og erfaringer. Vi gjør dette gjennom prøving og feiling, men også gjennom samkvem og overføring av kultur og tradisjoner fra familie og nært miljø. Vi blir i stand til skille mellom muligheter og trusler, internalisere erfaringer og bearbeide følelser. Når vi mangler erfaringer, tyr vi igjen til differensiering for å eksperimentere videre og tilegne oss nye erfaringer. Slik utvikles det differensierende og det eksperimenterende intellektet. Språk er for det meste eksperimentering for å vinne de riktige ordene og kan også være nøkkelen til å tolke kulturforskjeller.

I tillegg til å skille mellom ting og erfare ting (differensiering og eksperimentering), må vi også lage teorier om ting og fenomener, finne forklaringer og antagelser gjennom å anstrenge hodet og svare for eksempel på «hvorfor?». Teoretiske bestrebelse overskrider sanseverdenen og erfaringsverdenen. Vi blir mer interessert i å spørre for å få tak i kunnskaper som ligger utenfor sanseverdenen. Antagelser er selve fartsmåleren i kulturell integrering. Det er her Kellys personlige konstruksjoner og skjemaer og Luhmanns dobbelte kontingens¹⁸ kan hjelpe oss et stykke på vei.

Lyd, sensomotoriske bevegelser, aktiv bein- og språkbeherskelse forsyner oss med erfaringer og tanker og gjør oss nysgjerrige. Det å bli sosialisert i vår kultur, gjør oss også nysgjerrige på andre kulturer. Vi har en sammenligningstrang i oss. Vi vil høre, og helst vite, hvordan andre er blitt sosialisert og hvordan de har det. Noen av oss reiser til fjernere strøk, gjerne med en ryggsekk og en ordbok i hånda, kanskje også for å spørre hva andre har i sine ryggsekker og hvorfor.

Å skille mellom ting, erfare ting og lage antagelser og teorier om ting utgjør tre viktige tankestadier. Det siste — det å lage antagelser og teorier — er forbeholdt menneskene til forskjell fra andre vesener. Gjennom årene, fra barndom til voksen alder, samler vi opplevelser og erfaringer. Det er hodet (tankene) som aktiviserer våre bein, og vi bruker det for å rydde opp i våre ryggsekker. Ryggsekken er derfor ytterst personlig. Ingen får tittle i den, rote eller forandre den, selv om man kan påvirke den.

De aller fleste rydder selv opp i sin ryggsekk, etter først å ha forvissnet seg om at det er nyttig å bytte ut noe med noe annet. Ryggsekken har en stor verdi for hvordan vi ferdes. Den kan også fungere som grunnlag for atferdsregulering gjennom rådføring og forståelse. Bein, i vår modell, illustrerer de mest grunnleggende sosialiseringstidene, dvs. primær- og sekundærsosialisering. Ryggsekken er et samlesymbol for lagring av personlige opplevelser, synlige og usynlige erfaringer. Bein og ryggsekk — bevegelser og kulturbakgrunn — fordrer språkforståelse og tillater oppdagelsesreiser i kulturverdenen. Nedenfor gjentar vi elementer fra slike oppdagelsesreiser gjennom en diskusjon av identiteter og handlinger før vi kommer til stiler og reaksjonsmønstre.

Selvaktelse, tanker og samhandlinger

Sosialiseringstidene i familie og nærmiljø former våre identiteter. Identitetene manifesterer seg i sin tur gjennom psykososiale reaksjonsmønstre. Kulturmodellen gjengir fire identiteter med ordene: «er, ser, gjør og bør.»¹⁹

Vi vet at hvert individ arver sin menneskerett allerede ved fødselen. Vi vet at barn ikke fødes som «tabula rasa». Arvelige spørsmål i form av iboende predisposisjoner og sensomotoriske evner ligger som bakgrunn i vår kulturmodell. Det vi ovenfor kaller oppdagelsesreiser i kulturverdenen innebærer også en bearbeidelse av disse arvelige anlegg. Menneskeretten som vi arver ved fødselen, blir båret videre gjennom respekt og selvaktelse. Vi kaller denne selvaktelsen for er-identiteten, i betydning jeg er Ole eller Ali, et barn av universet akkurat som trærne og stjernene. Jeg har rett til å eksistere og til å bli respektert uansett evne, kultur og

bakgrunn. Selvaktelse eller er-identitet er selve kronen på verket når det gjelder samhold og kommunikasjon mellom mennesker. Det utgjør individets makt. Uten den, ingen kommunikasjon. Individet definerer sin er-identitet. Er-identiteten er den viktigste av de fire identiteter vi er sosialisert til og farer med. De resterende tre er ser-identitet, gjør-identitet og bør-identitet.

Ser-identitet bygger på det engelske uttrykket «jeg ser deg», i betydning du er en del av mitt synsfelt, men også «I see!» i betydning jeg skjønner eller jeg forstår det du sier. Vi liker å kalle oss tenkende vesener i motsetning til andre vesener. En norsk dikter skrev følgende ord under tittelen "Sjelens speil" (Nettsiden: Simonsen):²⁰

Lepper kan smile, munnen kan le,
men sorgen i hjertet kan ingen se.
Når munnen er stille og leppene tier,
da er det utrolig hva øynene sier

Øynene blir ofte kalt sjelens speil. De symboliserer oppmerksomhet, men også tenkning eller «hodet» når vi møter en utfordring, en konflikt eller en opplevelse. Når vi blir redde, bruker vi først øynene for å se og for å «advare». Deretter bruker vi hodet for å håndtere ubehaget. Dette kan føre til tap og vinning, avhengig av hvordan vi handler. Vi adlyder signalene fra våre tanker og forestillinger og foretar oss konkrete valg og handlinger. Her kommer gjør-identitet og bør-identitet – handlingen og moralen.

Gjør-identiteten refererer til hvordan vi gjør ting, vår fremgangsmåte eller hvordan vi aktiviserer oss selv. Vi er skapt for å være i virksomhet. Det man foretar seg kan både være moralsk eller umoralsk. Bør-identiteten refererer derfor til hvorfor vi bør gjøre det vi gjør eller hvordan vi bekler det vi gjør med overførte normer, verdier og moralske læresetninger. Moralske handlinger på individnivå betyr ikke nødvendigvis respekt for slike overføringer.

Våre fire identiteter, dvs. «jeg er, jeg ser, jeg gjør og jeg bør gjøre» er allmennmenneskelige, men også unike. Jeg er meg selv på mitt vis. Jeg ser det jeg ser, gjør det jeg gjør og bør kanskje gjøre ting annerledes dersom jeg vet og jeg vil. Disse er alltid aktive og ligger for det meste på toppen av isfjellet.

Vi bruker dem for å observere og samle opplevelser og erfaringer i våre respektive «ryggsekker». Slik kan vi regulere og utvide standarden eller kulturen vi har vokst opp i og blitt sosialisert inn i. Utvidelse og regulering har sin pris. En uenighet mellom to mennesker, koster noe og gir noe tilbake, avhengig av hvordan partene takler den og hvor rede de er til å utfordre ervervede standarder fra barndommen av. Uansett må selvaktelsen være på plass. Når selvaktelsen er høy eller positiv, og personer regner seg som verdifulle, blir identitetene aktivisert og innholdet i ryggsekken beriket.

Det som gjør våre identiteter unike og personavhengige er altså de psykososiale reaksjonsformene som blir manifestert eller viser seg hver gang den enkelte opptre som «jeg er, jeg ser, jeg gjør og jeg bør». Det er også her kultur blir atferdsregulerende på begge premisser. Man oppdager, også gjennom tilbakemelding fra andre, virkningen av sine normer og verdier og håndterer konsekvensene av sine handlinger. Magen er termometeret som måler de følelsesmessige opplevelsene. Følelsene «skjuler seg» i magen, sier vi. Identiteter og handlinger utløser reaksjonsmønstre og stiler som tilsvarer den delen av isfjellet som ligger under vann (se også Galtung²¹). Vi omtaler disse nedenfor.

Reaksjonsmønstre, påtatt og tilskrevet stil

I likhet med de fire identitetene, består det som populært blir kalt «magefølelsene» av fire reaksjonsmønstre eller stiler. Stil bygger på både erfaringer og følelser. Hver reagerer på sin «vante» måte overfor en hendelse, erfaring eller opplevelse. Reaksjonen blir justert og vurdert annerledes fra situasjon til situasjon. Våre reaksjonen er ofte standardiserte. Argyris og

Schön²² mener at vi ofte er ubevisste våre bruksteorier (theory-in-use), og at vi heller ikke oppdager når våre bruksteorier er forskjellige fra våre uttrykte teorier «espoused theory». Det vi mener kan derfor avvike fra det vi gjør. Vi tror at vi handler på en bestemt måte, men andre oppdager noe annet og de tilskriver oss en stil. Reaksjonsmønstre og stiler samles i ordene: integrerende, beregnende, tilpassende og/eller avvisende stil. Hva står disse fire stilene for?

Den integrerende stilen forteller at vi mestrer situasjonen og er integrerte. Vi utgjør en helhet med den situasjonen vi opplever og de følelsene som blir utløst. Integrerende stil kan uttrykkes slik: «Jeg tar meg lett fram i denne kulturen, både kunnskaps- og handlingsmessig. Jeg får til mye og får mye igjen for det.»

Den andre stilen, dvs. den beregnende stilen, forteller at vi mestrer situasjonen, men kalkulerer og regner for å vurdere minuser og pluser i en situasjon, også følelsesmessig, før vi bestemmer oss. Vi velger parti med tanke på å realisere gevinst, en opportunistisk atferd. Beregnende stil kan uttrykkes slik: «Jeg tar meg godt fram i denne kulturen, kunnskaps- og handlingsmessig. Jeg får til mye og har det som skal til for at jeg får mye igjen for det. Jeg er i stand til å beregne denne kulturen og har greid å skaffe meg visse fordeler.»

Den tilpassende stilen forteller at vi velger det som passer for oss i øyeblikket og forkaster det som ikke passer. Vi beregner ikke, men gjør et valg ut fra vane eller følelsesmessig grunnlag. Tilpassende stil kan uttrykkes slik: «Jeg tar meg forholdsvis godt fram i denne kulturen, både kunnskaps- og handlingsmessig. Jeg får til noe og får en del igjen for det. Jeg er blitt vant til denne kulturen og har delvis tilpasset meg den.»

Den avvisende stilen viser at vi i det hele tatt ikke er fornøyde. Vi velger å avvise alt og tar ikke ting til følge, i hvert fall ikke åpenlyst. Avvisende stil kan uttrykkes slik: «Jeg tar meg dårlig fram i denne kulturen, både kunnskaps- og handlingsmessig. Jeg får til lite og har ikke det som gjør at jeg får noe igjen for det.»²³

Vanligvis velger vi en stil eller en kombinasjon av stiler i samsvar med situasjonen, men også ut fra hvor sammensatte og sterke følelsene er, omfanget og betydningen de har, hvilken type og art de utgjør og ut fra hvor dypt i minnet de "stikker" eller hvor i vår ryggsekk de blir lagret. Stil er noe som vi velger og tror vi har, men også noe som andre tilskriver oss. Måten en tror en reagerer på behøver ikke stemme overens med hva andre tilskriver en. Vi integrerer oss, beregner nytteverdien, tilpasser oss eller velger å stå som «avvikere». Noen hopper og drar i stropper for å justere ryggsekken. Andre reagerer tilnærmet slik de alltid pleier å gjøre.

Når vi ser, gjør noe eller burde ha gjort noe, og som følge av dette får problemer, reagerer magefølelsen. Noen følelser gir erfaringer og kanskje også klokskap. Andre følelser avføder bekymringer. Å regulere atferd beror på tilbakemeldinger vi får fra omgivelsene, noe som også forutsetter at andre er trygge på oss, og at vi selv er trygge og villige til å gjøre noe.

Hittil har vi holdt oss til individet og individets ryggsekk samt åpenbare og skjulte sider ved kultur for å illustrere den kollektive forståelsen av kultur i en kulturmodell. Spørsmålet blir: Hva er det da som er så vanskelig med kommunikasjon at vi trenger å billedliggjøre det i en kulturmodell, og hva er det så som er spesielt med denne kulturmodellen? Avvik fra den kollektive forståelsen av en kultur skyldes hvordan kommunikasjonen konstrueres mellom partene og med hvilken innsats. Det eksisterer visse premisser for en fruktbar kommunikasjon. Disse omtaler vi nedenfor.

Forståelsessvikt og premisser for kommunikasjon

Alle kan kommunisere med seg selv, som oftest uten lyd — med tanker og bilder — og uten synlige bevegelser eller reaksjoner. Men å kommunisere med andre aktiviserer blant annet stemmebåndene, kroppen og hodet. Forestillingene deles med andre. Alle våre identiteter og stiler settes på prøve. Vi blir med på å bestemme hvordan kommunikasjon og forståelse arter seg. Vi utnytter våre kommunikative systemer for å forstå hverandre.

Den tyske filosofen Niklas Luhmann sier at samfunn er kommunikasjon. Uttalelsen utfordrer flere etablerte definisjoner av samfunn og kommunikasjon. Samfunn i seg selv er egentlig kommunikasjon, vil man kunne hevde. Men samfunn i sin kontekst er noe mer enn kommunikasjon, fordi politikk, økonomi, industri og vitenskap, for å nevne noen, blander seg inn i konteksten og betinger kommunikasjonen. Å kommunisere med seg selv skjer i det stille. Men å kommunisere med andre aktiviserer en kontekst med mange forhold, psykososiale følelser og reaksjonsmønstre slik som når stilene ovenfor aktiviseres.

Men kommunikasjon blir vanskelig når konteksten er tvetydig og når trygghet og forutsigbarhet mangler. Det gjelder å utveksle meninger og ideer, og vise hensyn og delaktighet. En god meningsutveksling fører til delaktighet. Gjennom meningsutveksling og delaktighet blir partene vant til hverandre og potensielt venner eller kolleger som kan realisere sameksistens. Kommunikasjon bygger på en sosial vane som må erverves gjennom trening.

En teori om å kommunisere med andre gjør kommunikasjonsprosessen ryddig. Ryddighet aktualiserer de tidligere nevnte identiteter og stiler. Seks trappetrinn i min kulturmodell symboliserer en fruktbar kommunikasjon. Nedenfor omtaler vi disse trinnene.

Først må de som vil kommunisere være flinke til å orientere seg, hver på sitt vis. En gjør dette gjennom å utnytte det en har i sin ryggsekk, vel vitende om at det kun er den enkelte selv som har kontroll over innholdet i ryggsekken, dvs. egne ideer, stereotypier, oppfatninger og forestillinger. Det er det første trinnet, og kommunikasjonstrinnene tegnes nedenfra og opp. Partene bruker det de har, deres respektive ryggsekker eller repertoar av «Personal Constructs», for å orientere seg og for å snakke sammen, og helst forstå hverandre. Men det kan hende at det man har i ryggsekken ikke passer. Alternativet er å lære å kjenne samfunnet, rydde opp og utvide det man har i sin ryggsekk.

Derneft må hver kommuniserende part føle at ens er-identitet (se ovenfor) er respektert, dvs. at man bevarer sin selvaktelse. Det er det andre trinnet.

En tredje og enda viktigere betingelse er selve følelsen av trygghet. Folk kommuniserer ikke hvis de ikke er trygge på hverandre eller hvis en av partene ikke ser skillelinjene mellom konflikt og samarbeid. Man unngår for eksempel å snakke til mennesker som viser tegn til aggressivitet eller som viser tydelig at de ikke er interessert i å utveksle meninger. I mangel på trygghet er det som oftest nyttig å tie eller avstå fra å kommunisere. Trygghet er det tredje trinnet.

Det fjerde trinnet eller den fjerde betingelsen er å vise oppmerksomhet, det vil si bruke sin ser-identitet (se ovenfor) og sin observasjonsevne til å se, skjønne, oppfatte og lytte til hverandre. Personene justerer kommunikasjonsnivå eller overveier den maktfølelsen hver av dem sitter inne med. De tilpasser seg hverandre i betydningen av å tilrettelegge for å forstå hverandre. Det er ikke for å vise at den ene står på et lavere eller høyere trinn enn den andre, men det gjelder å finne en balanse som tilrettelegger for kommunikasjon slik at ideene flyter lettere.

Den femte betingelsen er å realisere forståelsen, den sosiale gevinsten ved å kommunisere, og her må begge anstrenge seg, særlig når kulturelle forskjeller er tydelige. Vi oppnår forståelse for hverandre når vi lykkes i å kommunisere. Forståelsessvikt er blant de vanskelige tingene et menneske kan bli utsatt for i forbindelse med kommunikasjon. Forståelsessvikt eller «dobbel kontingens» kan framkalle stress og engstelse. Ofte unngår vi mennesker som vi tidligere har misforstått, har hatt vanskeligheter med å forstå eller har hatt vanskelige tankeerfaringer med.

Nettopp derfor er den sjette betingelsen å søke hjelp hos en tredje part dersom alt skjærer seg samtidig som det fremdeles er viktig å forstå hverandre. Noen må hjelpe oss i å rydde opp i det kognitive ubehaget.

Trinnene vi omtaler ovenfor, utgjør premisene for en fruktbar kommunikasjon og forståelse. De består av etappene: Orientering, selvaktelse, trygghet, oppmerksomhet og justering, men også hjelp dersom alt skjærer seg²⁴. Mangel på for eksempel selvaktelse og trygghet gjør oss innestengte og redde for å kommunisere med andre eller å regulere atferd.

Sammendrag

Oppsummert i få ord lyder vår kulturforståelse slik: Jeg er, ser, gjør og bør gjøre, og det samme gjelder for min kommunikasjonspartner. Jeg kan integrere meg, beregne, tilpasse og avvise noe og det samme gjelder for motparten. Når vi møter hverandre bør vi bruke våre ryggsekker for å orientere oss i hverandres verdener. Vi viser hverandre respekt, og hvis vi er trygge på hverandre, vil vi kunne være oppmerksomme på og justere oss til hverandre. Vi ender kanskje med å forstå hverandre. Dersom vi ikke gjør det, og det er viktig, kan vi få hjelp til det. Vi måtte beskrive dynamikken og reaksjonsmønstrene som blir utløst av fire identiteter og fire stiler for å konkludere med disse seks premissene for en fruktbar kommunikasjon.

Vi betrakter kommunikasjonstrinnene med utgangspunkt i to nivåer som pendler mellom: hjem og arbeidsplass. Kommunikasjonen hjemme påvirker den på arbeidsplassen og omvendt. Inne på selve arbeidsplassen finner vi også to andre nivåer, for eksempel mellom to kolleger. I alle disse sammenhenger kan kommunikasjon føre til forståelsessvikt og engstelse. I noen tilfeller trenger partene en mentor eller en veileder. I modellen blir den sjette etappen øremerket til intervensjon fra mentoren som ved å granske kulturmiksen, dvs. miksen av identiteter og stiler partene tar utgangspunkt i, kan eventuelt bygge nettverk mellom dem og for dem. Begrepet organisasjonskultur anser vi som overordnet kulturmiks. Kulturmiks er selve essensen av en organisasjonskultur. Begrepet ligger nærmere mentorrollen fordi andre kommer inn for å få de kommuniserende partene til å forstå hverandre etter at de har forsøkt alene.

Som tidligere nevnt er vår kulturmodell et resultat av deltakende observasjoner i flere samfunn og kontakt med flere nasjonaliteter. Modellen var egentlig en hjelp til selvhjelp, en syntese av erfaringer med andre kulturer og mennesker for å komme nærmere deres forståelse av verden. Følgende bilde beskriver modellen i en enda mer forenklet form. Forestill deg at du står foran et annet menneske med din kulturelle ryggsekk. Den øverste delen av deg er for det meste synlig og tilsvarer toppen av isfjellet. Her finner man identitetene. Den nederste delen av deg, mageregionen, tilsvarer den delen av isfjellet som ligger under vann. Der ligger stilene. Din kommunikasjonspartner har også identiteter og stiler. Det som gjør at kommunikasjonen kan bli fruktbar mellom dere, er de seks premissene eller trappetrinnene på hver side av seierspallen.

Vi har skrevet en bok der vi detaljerer og eksemplifiserer vår kulturmodell. I boka omtales modellen på side 97 og side 128. I denne artikkelen er bildene satt sammen for å gi en helhetlig forståelse og en generell diskurs om kultur og kommunikasjon. Modellen får et utvidet anvendelsesområde. Med sine identiteter, stiler og premisser for kommunikasjon kan modellen også brukes på helt andre temaer innenfor mange kontekster og fagfelt, for eksempel i forbindelse med organisasjon og ledelse, der kommunikasjon er av avgjørende betydning.

Litteratur

- Al-Araki, A. Magid. "Utvalgte Tekster Fra Ibn Khalduns Muqaddimah." *Sosiologi i dag* 36, no. 2 (2006): 29–54.
- al-Araki, Magid. *Forståelsesformer I Mellommenneskelig Samhandling, Hio-Notat 1997 Nr 27*. [Oslo]: Høgskolen i Oslo, 1997.
- . *Kulturanalyse Et Verktøy for God Kommunikasjon Mellom Mennesker*. Oslo: Cappelen akademisk forl., 2007.
- . Nettside: <http://home.hio.no/~araki/arabase/spm/arakipub.html>.
- Argyris, Chris. *Reasoning, Learning, and Action: Individual and Organizational*. San Francisco: Jossey-Bass, 1982.
- Bion, Wilfred R. *Experiences in Groups and Other Papers*. London: Tavistock Publications Ltd, 1961.
- Bourdieu, P. "Habitus, Code Et Codification." *Actes de la recherche en science sociales* 64 (1986): 40–44.
- Erez, Miriam, and Efrat Gati. "A Dynamic, Multi-Level Model of Culture: From the Micro Level of the Individual to the Macro Level of a Global Culture." *Applied Psychology: An international Review* 52, no. 4 (2004): 893–598.
- Galtung, Johan. *Transcend and Transformation: An Introduction to Conflict Work*. London: Pluto Press., 2004.
- KKD: Kulturmangfoldet (2008) <http://www.kultureltmangfold.no/> [online: 15.10.2008]
- Habermas, Jürgen "Multiculturalism and the Liberal State." *Stanford Law Review* 57, no. 5 (1995): 849–53.
- Hofstede, Geert. *Kulturer Og Organisasjoner*. Oslo: Bedriftsøkonomens forl., 1993.
- Kelly, George Alexander. *The Psychology of Personal Constructs*. London: Routledge, 1991.
- Luhmann, Niklas. *Essays on Self-Reference*. New York: Columbia University Press, 1990.
- Sanders-Smith, Sarah. "Understanding Culture Improves Training and Prevents Fatalities." *Professional Safety* 52, no. 2 (2007): 34–40.
- Schein, Edgar H. "Don't Make Culture Another Item on the Km Checklist." *Knowledge Management Review* 3, no. 4 (2000): 8–9.
- Tang, Mei, and Kathryn Russ. "Understanding and Facilitating Career Development of People of Appalachian Culture: An Integrated Approach." *Career Development Quarterly* 56, no. 1 (2007): 34–46.
- Vanderstraeten, Ralf. "Parsons, Luhmann and the Theorem of Double Contingency." *Journal of Classical Sociology* 2 (2002): 77–92.

¹ Magid al-Araki, *Kulturanalyse Et Verktøy for God Kommunikasjon Mellom Mennesker* (Oslo: Cappelen akademisk forl., 2007).

² Magid al-Araki, *Forståelsesformer I Mellommenneskelig Samhandling, Hio-Notat 1997 Nr 27* ([Oslo]: Høgskolen i Oslo, 1997).

³ Al-Araki. Nettside: <http://home.hio.no/~araki/arabase/spm/arakipub.html>.

⁴ Edgar H. Schein, "Don't Make Culture Another Item on the Km Checklist," *Knowledge Management Review* 3, no. 4 (2000).

⁵ Geert Hofstede, *Kulturer Og Organisasjoner* (Oslo: Bedriftsøkonomens forl., 1993).

⁶ Sarah Sanders-Smith, "Understanding Culture Improves Training and Prevents Fatalities," *Professional Safety* 52, no. 2 (2007).

⁷ Mei Tang and Kathryn Russ, "Understanding and Facilitating Career Development of People of Appalachian Culture: An Integrated Approach," *Career Development Quarterly* 56, no. 1 (2007).

⁸ P Bourdieu, "Habitus, Code Et Codification," *Actes de la recherche en science sociales* 64 (1986).

-
- ⁹ Jürgen Habermas, "Multiculturalism and the Liberal State," *Stanford Law Review* 57, no. 5 (1995).
- ¹⁰ Miriam Erez and Efrat Gati, "A Dynamic, Multi-Level Model of Culture: From the Micro Level of the Individual to the Macro Level of a Global Culture," *Applied Psychology: An international Review* 52, no. 4 (2004).
- ¹¹ George Alexander Kelly, *The Psychology of Personal Constructs* (London: Routledge, 1991).
- ¹² al-Araki, *Kulturanalyse Et Verktøy for God Kommunikasjon Mellom Mennesker*. s130.
- ¹³ Niklas Luhmann, *Essays on Self-Reference* (New York: Columbia University Press, 1990).
- ¹⁴ Wilfred R. Bion, *Experiences in Groups and Other Papers* (London: Tavistock Publications Ltd, 1961).
- ¹⁵ A. Magid Al-Araki, "Utvalgte Tekster Fra Ibn Khalduns Muqaddimah," *Sosiologi i dag* 36, no. 2 (2006).
- ¹⁶ Qualitative-Research: <http://www.qualitative-research.net/fqs/fqs-eng.htm> [online: 21.05.2008]. http://www.qualitative-research.net/fqs/fqs-e/CfP_09-1-e.htm [online: 21.05.2008]
- ¹⁷ KKD: Kulturmangfoldet (2008) <http://www.kultureltmangfold.no/> [online: 15.10.2008]
- ¹⁸ Ralf Vanderstraeten, "Parsons, Luhmann and the Theorem of Double Contingency," *Journal of Classical Sociology* 2 (2002).
- ¹⁹ al-Araki, *Kulturanalyse Et Verktøy for God Kommunikasjon Mellom Mennesker*. s97
- ²⁰ Simonsen, Louise Andreassen (2005) <http://www.daria.no/skole/emne/Personlig/> [online: 21.05.08]
- ²¹ Johan Galtung, *Transcend and Transformation: An Introduction to Conflict Work* (London: Pluto Press., 2004).
- ²² Chris Argyris, *Reasoning, Learning, and Action: Individual and Organizational* (San Francisco: Jossey-Bass, 1982).
- ²³ al-Araki, *Kulturanalyse Et Verktøy for God Kommunikasjon Mellom Mennesker*. ss105–108
- ²⁴ Ibid. s.128