

RUSSEN OP VAKANTIE IN EUROPA

DOOR: ESMÉ VISSER

# TURKIJE



# INTERCULTURELE (NON) COMMUNICATIE OP REIS

Nederlanders staan er bekend om een redelijk woordje Engels en Duits te spreken. Maar Russisch, dat is andere koek. Toch komen we steeds vaker in aanraking met reislustige Russen, met name in de toeristische sector. Hoe kunnen we leren van de ervaringen van Turkse hotels en de problemen die zij zijn tegengekomen met de diversificatie van hun doelgroep? Wat betekenen de botsingen tussen West-Europeanen en Russen die zich voordoen in de Turkse resorts voor Nederland? Wat staat ons te wachten als Russen Nederland als aantrekkelijke toeristische bestemming ontdekken en onze toeristische accommodaties bevolken?

**D**e geluiden vanuit Turkije zijn u waarschijnlijk niet ontgaan: De invasie van de Russische toeristen heeft voor de nodige problemen gezorgd in Turkse resorts. De van oorsprong overwegend Nederlandse, Engelse en Duitse toeristen voelen zich ongemakkelijk bij de Russische klanken aan het zwembad, in de winkelstraten en aan het buffet. Op internetfora worden de frustraties in geuren en kleuren beschreven en worden Russen afgeschilderd als een arrogant, asociaal, vooringend, hebberig, dronken en luidruchtig volk. Het regent klachten bij hotels en touroperators. Guest relations hebben het continu druk met het bemiddelen tussen gasten van verschillende nationaliteiten.

## **Botsingen tussen culturen**

Esmé Visser deed voor NHTV internationaal hoger onderwijs Breda onderzoek naar de problemen die hotels ondervinden door deze botsingen tussen culturen. Via de achterliggende factoren probeerde zij inzicht te krijgen in mogelijke oplossingen. Hiermee beantwoordde zij de vraag van vele Turkse hoteliers: Kunnen Russen en West-Europese gasten in een hotel gecombineerd worden?

Ook voor de Nederlandse ondernemer is dit onderzoek interessant. Het geeft een beeld

van welke problemen zich voor kunnen doen wanneer deze nieuwe groep toeristen in grotere aantallen Nederland aan doet. Maar het gaat vooral ook in op de stereotype eigenschappen die Nederlanders Russen toekennen en hoe dit tot non-communicatie leidt. Non-communicatie vergroot de afstand tussen vertegenwoordigers van culturen en vergroot de kans op misverstanden. Nu steeds meer Russen Nederland bezoeken, komen we vaker met hen in aanmerking en is het juist van belang dat we blijven communiceren.

## **Eerste ontmoeting cruciaal**

Het onderzoek van Esmé Visser richt zich op het belang van communicatie en waar dat mis gaat in het geval van Russen en Nederlanders. Het gaat meestal al fout bij de eerste ontmoeting. Tijdens de eerste vijf seconden dat we iemand observeren, proberen we erachter te komen met wie we te maken hebben. We labelen en categoriseren de persoon aan de hand van een aantal kenmerken zoals huidskleur, leeftijd, kleding, uitstraling en welke taal men spreekt. Op dat moment bepalen we of deze persoon deel van "onze" groep uitmaakt of niet. Wanneer er veel overeenkomsten worden gevonden met de eigen cultuur, normen, waarden en houding, zal de interactie waarschijnlijk soepel verlopen. Wanneer (grote)







verschillen worden geconstateerd, zijn we geneigd enige afstand te bewaren.

Omdat we vaak maar weinig kennis hebben van andere culturen, passen we een instrument toe om de categorisering te versoeplen: stereotypering. Wanneer we iemand bijvoorbeeld een burka zien dragen concluderen we dat deze persoon islamitisch is en waarschijnlijk onderdrukt wordt. Een zigeuner zal je willen beroven en een geheel in zwart geklede gothic moet wel depressief zijn. Stereotypen zijn vaak gebaseerd op wat we gehoord hebben, eerdere eigen ervaringen en ervaringen van anderen. Het beoordelen van mensen op basis van stereotypen belemmert ons in onze interculturele communicatie.

### Communicatie essentieel

Het is van belang dat we ons open opstellen en meer over de ander te weten komen. Bij voorkeur doen we dit door een praatje te maken. Deze groep Russen brengt daarin ech-



ter een dilemma met zich mee; ze spreken nauwelijks andere talen. Nederlanders staan er bekend om een redelijk woordje Engels en Duits te spreken. Maar Russisch, dat is andere koek. En ook non-verbaal zijn er grote verschillen. Onder meer gebaren, intonatie, lichaamshouding, kleding, lichaamsgeur en gelaatsuitdrukkingen geven allerlei signalen af die in verschillende culturen anders worden geïnterpreteerd. De klank en intonatie van een taal kunnen sterk verschillen en leiden tot miscommunicatie.

Zo kan de directe, harde manier van dingen vragen in het Russisch, door Nederlanders als ruw en ongemanierd ervaren worden. Russen staan ook bekend om hun afstandelijke, ongeïnteresseerde houding. Zelden groeten ze onbekenden, een glimlach lijkt hen vreemd en een praatje maken, dat is al helemaal schaars. Deze non-verbale communicatie draagt bij aan de versterking van stereotypen. Doordat Nederlanders deze houding niet begrijpen, zien zij Russen als een arrogant en onvriendelijk volk.

Door het gebrek aan kennis van de Russische cultuur en mentaliteit, groeit het aantal negatieve stereotypingen. Hiermee neemt de wil tot contact leggen onder Nederlanders af en treedt er in veel gevallen juist non-communicatie op. Het is dus belangrijk dat we op

zoek gaan naar overeenkomsten, in plaats van ons neer te leggen bij de verschillen. Dit vergt echter extra energie. We moeten door de non-verbale communicatie heen prikken, ons niet laten verslaan door de verbale taalverschillen en vooral vragen blijven stellen. In plaats van dingen te labelen aan de hand van stereotypen, moeten we ons open en onderzoekend opstellen.

### Nieuwe publicatie geeft antwoord op vragen

Waarschijnlijk zult u zich na het lezen van bovengenoemd onderzoek afvragen of deze situatie wel vergelijkbaar is met die voor de toeristische sector in Nederland. Is de Rus die buffetten plundert en strandstoelen steelt in Turkije wel dezelfde Rus die in Nederland musea bezoekt en diamanten inkoopt? En zal deze Rus een zelfde moeizame relatie met andere hotelgasten ondervinden? Deze vraag zal beantwoord worden in de publicatie 'Welkom in Holland', die medio 2009 zal verschijnen. In dit boek belicht ik samen met Brigitte Ars de onbekende kanten van de toeristen uit de zogenoemde 'BRIC-landen', waaronder Rusland. Doel van deze publicatie is onder andere om de Nederlands toeristisch ondernemer beter bekend te maken met het fenomeen 'de Russische toerist' en zo zijn terughoudendheid om te zetten in enthousiasme. ■