

Die interkulturele dimensie van industriële opleiding

H.J. Groenewald

Departement Kommunikasiekunde
Universiteit van Fort Hare

Suid-Afrika, 'n land waar eerste en derde wêreld mekaar op 'n unieke wyse ontmoet, staan voor 'n besondere uitdaging wat die opleiding van sy mannekrag betref. Sosiale, politieke maar veral ekonomiese faktore het die afgelope paar jaar ingrypende besinning en beplanning genoodsaak wat gelei het tot 'n heeltemal nuwe bedeling op die arbeidsterrein. Dit kan aanvaar word dat die tagtigerjare dié tydperk in die land se geskiedenis sal wees wat as smeltkroes vir arbeidsbetrekkinge tussen verskillende etniese en kulturele groepe sal dien. Sukses op die arbeidsfront gaan van deurslaggewende betekenis in die verbetering van menseverhoudinge op alle vlakke van die Suid-Afrikaanse samelewing wees. Daarom sal daar meer as verbygaande aandag aan interkulturele kommunikasie in die arbeidsituasie en in besonder aan industriële opleiding gegee moet word.

Opleidingsituasie in Suid-Afrika

Om 'n begrip te vorm van die opleidingsituasie in Suid-Afrika kan die onderstaande tabel, soos saamgestel deur die Nasionale Komitee vir Mannekrag 2000 (Inligtingsreeks 7), as voorbeeld dien:

Totale aanvanklike opleidingsvereistes per werksverskaffingskategorie 1978 — 1987.

Beroepskategorie	Totale opleidingsvereistes
Professionele werknemers	500 000
Bestuurswerknemers	117 000
Kantoor-, klerklike en verkoopswerkers	680 000
Voormanne en opsieners	75 000
Geskoolde werkers	185 000
Halfgeskoolde werkers	1 140 000
Totaal	<u>2 697 000</u>

Ongeveer 2,7 miljoen ekonomies aktiewe mense is dus nodig om 'n voortoetredings- en/of aanvanklike opleiding in die tydperk 1979 — 1987 te ondergaan. Voortoetredende opleiding is veral vir die grootste gedeelte van die swart werksmag nodig wat 'n agterstand het ten

opsigte van basiese vaardighede, tegniese of meganiese insig en/of vorige blootstelling in 'n bedryfswerksomgewing. Aanvanklike opleiding is noodsaaklik om alle toetreders met standaard-vaardighede en -kennis in hul nuwe beroepsrolle toe te rus.

Die opleidingsituasie, soos in die vorige tabel gereflekteer, kan egter dramaties verander as in ag geneem word dat met die tegnologiese en sosiale ontwikkeling 'n groot deel van die bestaande werksmag van tyd tot tyd opleiding moet ondergaan. Dit staan bekend as *ontwikkelingsopleiding*. Weens die snelle ontwikkeling in die industriële samelewing word voorsien dat bestuurders, professionele werknemers, voormanne of opsieners minstens twee keer elke dekade betekenisvolle ontwikkelingsopleiding sal moet ondergaan. Geskoolde werknemers sal in dieselfde tydperk minstens een keer die een of ander vorm van ontwikkelingsopleiding moet ontvang (Nasionale Komitee vir Mannekrag 2000, Inligtingsreeks 7).

'n Projeksie van die totale geraamde opleidingsvereistes (aanvanklike plus ontwikkelingsopleiding) per werkverskaffingskategorie vir die tydperk 1978 — 1987 sal só lyk:

Beroepskategorie	Totale vraag
Professionele werknemers	1 796 000
Bestuurswerknemers	485 000
Kantoor, klerklike en verkoopswerkers	682 000
Voormanne en opsieners	278 000
Geskoolde werkers	571 000
Halfgeskoolde werkers	1 142 000
Totaal	<u>4 954 000</u>

As die getal gelyk oor agt jaar versprei word, moet ongeveer 620 000 mense jaarliks opleiding ontvang. Van hierdie getal moet ongeveer 55% aanvanklike opleiding kry en 45% 'n vorm van ontwikkelingsopleiding. Daar moet uiteraard, soos in die Wiehahn-verslag aangedui, rekening gehou word met die feit dat opleidingsvereistes saamhang met 'n werkverskaffingsgroeikoers van 2,75% per jaar (Nasionale Komitee vir Mannekrag 2000, Inligtingsreeks 7).

Interkulturele kommunikasie-opleiding

In die lig daarvan dat jaarliks 'n groot aantal mense uit al die sferes van die samelewing by opleiding betrek moet word en dat hierdie mense tot 18 verskillende etniese of kultuurgroepe kan verteenwoordig, word die standpunt hier gestel dat opleiding in interkulturele kommunikasie 'n noodsaaklike komponent van die totale opleidingsprogram moet wees.

Opleiding, en dit sluit formele sowel as informele in-diens-opleiding in, gaan eerstens oor die aanleer van bepaalde kennis en vaardighede wat vir 'n besondere beroep nodig is en tweedens oor al dié faktore wat van

die persoon 'n gelukkige en tevrede werker saam met ander mense maak. 'n Ten volle opgeleide werker is 'n persoon wat optimale diens in die bedryfsonderneming kan lewer en so 'n hoogs produktiewe werker en dan ook 'n besondere bate vir die onderneming is. Omdat dit nie net gaan om die werkvermoë van die werker in 'n onderneming nie, maar ook om sy of haar aanpassing en uitlewing as mens binne die organisasie, word opleiding en ontwikkeling van die werker in 'n gelyke mate as van die grootste belang vir die onderneming beskou. Die meeste ondernemings beskou hul werkers as hul belangrikste bate, en daarom word kommunikasie tussen bestuur en werker as 'n besondere prioriteit gesien (Tortoriello, e.a.: 1978).

In 'n ondersoek het Momberg (1976) gevind dat ondernemings die volgende oogmerke in die opleiding en ontwikkeling van swart werkers as belangrik beskou:

- om werkverrigting te verbeter
- om werkers beter te benut en te ontwikkel vir meer verantwoordelikhede
- om werkerstevredenheid te verhoog met minder arbeidsomset en afwesigheid
- om werkers te ontwikkel met die oog op 'n loopbaan in die organisasie en verhoging van hul lewensstandaard
- om werkers se kennis, vaardighede en houdinge te verbeter
- om veiligheid te bevorder

Om hierdie doelstellings te bereik, is kommunikasie van die grootste belang.

Om 'n idee te vorm van die noodsaaklikheid van opleiding in interkulturele kommunikasie kan die situasie in Brittanje as voorbeeld dien. In dié land word interkulturele opleiding onder andere toegespits op etniese minderheidsgroepe van Wes-Indiese, Pakistaanse en Indiese afkoms wat veral in die groter metropolitaanse en die nywerheidsentra saamgetrek is. Daar is gedurende die sestiger- en sewentigerjare gevind dat die immigrante 'n agterstand het wat hul vermoë om in Engels te kommunikeer, betref. Om hierdie situasie te verbeter het die *National Centre for Industrial Language Training* (NCILT) tot stand gekom en sedert 1974 het finansiering van die Britse regering dit moontlik gemaak om eenhede van die *Industrial Language Training* (ILT) in dele van die land waar groot konsentrasies van etniese groepe voorgekom het, te vestig (Murray en Chandola: 1981).

Hoewel die klem eers op taalopleiding geval het met die doel om kommunikasie doeltreffender te maak, het sekere professionele groepe hulle tot die ILT-sentrums gewend om hulp met ander aspekte van opleiding. Plaaslike owerhede, werkverskaffingsentra, banke, bougenootskappe, die polisie en ander staatsdepartemente wou almal hul kommunikasie met die etniese minderhede verbeter. "Lack of understand-

ding, whether for reasons of language, cultural differences or racial prejudice, is especially damaging in such institutions. . ." (Murray en Chandola: 1981, bl. 2).

Die opleidingsbehoefte het 'n wye verskeidenheid van aspekte ingesluit van die verskillende etniese groepe se daaglikse leefwyse en het gewissel van die patrone van die familielewe, kinderopvoeding, houdinge teenoor siekte, ouderdom en die dood, diëte tot mediese praktyke. Inligting oor die groepe se houdinge oor die huwelik, die verlengde familie, behuising en die tweede geslag jong mense se persepsie van die Britse samelewing en hul frustrasies en verwagtinge van hul rolle in die gemeenskapslewe, was noodsaaklik vir voortgesette kommunikasie. 'n Interessante bevinding van die ILT was dat lede van die etniese groepe naas beter kommunikatiewe vaardighede, wat van direkte belang in hul werksituasies is, ook 'n vorm van bi-kulturalisme voorgestaan het. Die meeste lede van die verskillende etniese groepe ". . . do not wish to substitute membership of the English community for membership of their own community, nor do they wish to remain exclusively within their own community. They wish to be able to operate effectively both within their community and in British society" (Murray en Chandola: 1981, bl. 4).

Veral die laaste paar jaar het die ILT-sentrums aandag begin gee aan die verbetering van kommunikasie, veral vir opsieners in die bedryf waar taalsensitiwiteit en kommunikatiewe vaardighede meer prominensie begin kry. Hierdie kursusse is gegrond op die aksioma dat beter kommunikasie tot beter menslike verhoudinge sal lei en sodoende die geleentheid vir die ontwikkeling van die werker sal vermeerder. Ook hier, soos Kommunikasiekundiges aangetoon het (King: 1979; Wofford, e.a.: 1977), is gevind dat 'n toename in kommunikasie min of geen uitwerking op houdinge het nie. Opleidingsprogramme moet dus spesifiek voorsiening maak om probleme ten opsigte van houdinge, waardes en oortuigings te akkommodeer. Beter of effektiewer kommunikasie word nie as die uitsluitlike of belangrikste doelstelling in opleidingsprogramme beskou nie, hoewel die meerderheid opleidingsinstansies daarvan bewus is in watter mate vooroordeel, stereotipering en etnosentrisme menslike verhoudinge en gevolglik ook die werksaamhede van enige onderneming kan belemmer. Slegs effektiewe kommunikasie is dus geen waarborg vir goeie menseverhoudinge nie en vir laasgenoemde kan slegs 'n goed beplande program in interkulturele kommunikasie die antwoord wees.

Interkulturele aanpassing

In die multikulturele werksituasie is die aanpassing van die werkers by heeltemal nuwe omstandighede 'n saak wat die aandag van opleidingsinstansies geniet. Programme wat daarop gemik is om die aanpassingsprobleme van mense wat in vreemde kulture moet gaan woon en werk

te vergemaklik, is veral in die VSA en lande van Europa ontwikkel. In Suid-Afrika word gepoog om kontrakwerkers uit landelike gebiede wat vir werk in die mynbedryf en fabriekse gewerf word, so gou as moontlik by die bestaande arbeidstelsel in te skakel. Hierdie drastiese verandering, wat veral die ongeskoolde arbeider in Suid-Afrika raak, vereis dieselfde kulturele aanpassing soos in die gevalle waar mense tydelik in 'n ander land gaan woon en werk. Enkele van die belangrikste faktore wat tot hierdie aanpassing kan bydra, en wat in interkulturele opleidingsprogramme aandag moet kry, word kortliks toegelig.

Interkulturele ervaring

Interkulturele kontak word gekenmerk deur verskeie aanpassingsprobleme op individuele vlak. Wanneer die kontaksituasies vir die individu ernstige ontwrigting meebring, word daarna as kultuurskok verwys. Volgens Brislin (1981) verwys die begrip na "... the accumulated stresses and strains which stem from being forced to meet one's everyday needs (e.g. food, cleanliness, companionship) in unfamiliar ways" (bl. 13). Die individu reageer op 'n hoofsaaklik emosionele wyse op nuwe en vreemde kulturele stimuli wat vir hom dikwels min of geen betekenis het nie en dit lei tot 'n wanbegrip van alledaagse ervarings. Wanneer die individu ervaar dat hy alle bekende aanduidings vir die interpretasie van die werklikheid verloor het, kan dit tot emosionele ontwrigting lei (Detweiler: 1980). Die aanduidings wat wel bestaan, kan weens die onbekendheid met die vreemde kultuur of glad nie of heeltemal misverstaan word en die gevolg is dat die werklikheid langer vreemd bly.

Mansell (1981) wys daarop dat die individu in 'n vreemde kultuur in 'n leersituasie betrokke is, terwyl hy talle nuwe aspekte in sy leefwêreld meot akkommodeer en hom daarby probeer aanpas. In sommige gevalle impliseer die aanpassing by 'n nuwe omgewing 'n verlies van kulturele identiteit en 'n gevoel van vervreemding, veral as die medium van kommunikasie 'n taal is waarin hy homself nie goed kan uitdruk nie. Hoe meer die kontak tussen mense van verskillende kulture toeneem, hoe groter word die behoefte om die omvang van interkulturele ervaring te verstaan.

Sonder 'n kategoriseringsstelsel, wat die individu gebruik om inligting te orden of te groepeer, kan hy sy kulturele omgewing nie volkome verstaan nie. Deur kategorisering gee die individu betekenis aan sy leefwêreld deur die klassifikasie van alle sensoriese invoere. Om die komplekse kulturele omgewing te verstaan, moet die individu leer om ooreenstemmende gebeure en objekte as gelykwaardig te klassifiseer. So word sekere mense in 'n persoon se leefwêreld as sy vriende geklassifiseer, ondanks die baie verskille tussen hulle. Kategorisering het die volgende implikasies tot gevolg:

- vereenvoudiging van die komplekse omgewing
- identifikasie van die spesifieke aard van objekte

- vermindering van die noodsaaklikheid van voortdurende lering omdat nuwe objekte geïdentifiseer kan word as aspekte van 'n bepaalde klas
- meer kennis van wat aanvaarde of nie-aanvaarde optrede onder bepaalde omstandighede is
- 'n metode om klasse van gebeure met mekaar in verband te bring

Hulp om 'n kategoriesisteem aan te pas, kan meebring dat verwarring en ongemak uitgeskakel word omdat die individu weet wat om in die vreemde kultuur te verwag, wense en behoeftes makliker bevredig sal word en negatiewe sosiale reaksie van lede van die gasheerkultuur vermy kan word deur groepservaring korrek te interpreteer.

Die grootste waarde van 'n effektiewe kategoriseringsisteem is 'n realistiese bepaling van die moontlike verwagtinge in die interkulturele situasie. 'n Akkurate bepaling van wat verwag kan word, is een van die belangrikste determinante wat die sukses van interkulturele kommunikasie bepaal.

Taal

Die moontlikheid van kommunikasie deur middel van 'n gemeenskaplike taal verteenwoordig 'n belangrike dimensie in die interkulturele aanpassingsproses. 'n Voorwaarde vir effektiewe interkulturele kommunikasie is die vermoë tot uitdrukking en vertolking in 'n taal wat as die medium vir kommunikasie in 'n betrokke organisasie geld. Daar moet ook in gedagte gehou word dat vanweë kulturele verskille in persepsie en ervaring mense dieselfde konsepte kan gebruik, terwyl die betekenis daarvan glad nie ooreenkom nie (Sarbaugh: 1979). Mense kan ook hul loopbane begin met so 'n gebrekkige taalvaardigheid dat die werkgever verplig is om maatreëls te tref om die situasie te verbeter, soos in Suid-Afrikaanse ondernemings soms die geval is.

Gebrekkige taalvaardighede kan een van die oorsake van kommunikasieprobleme wees. In Suid-Afrika is daar verskeie redes hiervoor. Naas die twee amptelike tale word daar ook minstens agt swart tale gepraat, en hoewel meer as sestig persent van die swart arbeidsmag in Engels en Afrikaans kan kommunikeer, is minder as vyf persent van die blankes 'n swart taal magtig. Om kommunikasie in die werksituasie te verseker word in bepaalde gevalle van 'n mengtaal soos Fanagalo gebruik gemaak (Verster: 1976). Die laaste dekade is daar tekens dat die bedryf al hoe meer doelgerigte pogings aanwend om hul swart werkers op 'n eksistensiële vlak te begryp en dat daar besef word dat effektiewe werkskommunikasie nie in hierdie behoefte kan voorsien nie. Daar word nog steeds van die swart werker verwag om sy identiteit en kultuur te behou en terselfdertyd optimaal effektief in Westers-georiënteerde bedryfsondernemings te werk.

Vanuit die oogpunt van opleiding bestaan daar heelwat praktiese probleme om blanke toesighouers en instrukteurs 'n swart taal te laat

aanleer. In veral groot ondernemings is daar gewoonlik 'n paar etniese groepe werksaam en hoewel kennis van 'n swart taal 'n bate is by die aanleer van 'n ander, verskil sommige swart tale in so 'n mate dat dit 'n besondere poging verg om dit aan te leer. Swart tale het in die algemeen ook 'n agterstand wat tegniese terme en gesofistikeerde wetenskaplike konsepte betref. Daarby beskou swartes dit as 'n aanduiding van hul ontwikkeling en opvoedingspeil as hulle bv. Engels goed kan praat.

Hoewel moedertaalopleiding veral in aanvanklike opleiding vir ongeskoolde werkers noodsaaklik is in hul aanpassingsfase, is dit om redes wat reeds genoem is, onwenslik en selfs onmoontlik om gevorderde opleiding anders as in een van die amptelike tale te laat geskied. Volgens Momberg (1976) sal die situasie waar blankes hoofsaaklik verantwoordelik is vir opleiding, en dus Engels of Afrikaans praat, mettertyd verander as al hoe meer swartes vir hoër poste in die bedryf in aanmerking kom en ook 'n groter aandeel in opleiding kry.

Akkulturasië en ontwikkeling

Tydens die laaste twee dekades is heelwat navorsing gedoen oor die effek van ontwikkeling in tradisionele samelewings en die rol van kommunikasie in die veranderingsproses (Dube: 1977; Feliciano: 1977; Binnie-Dawson: 1980). Hierdie ontwikkeling, gekoppel aan ekonomiese groei, gaan ook gepaard met akkulturasie, waar mense afkomstig uit tradisionele samelewings vir hul voortbestaan afhanklik is van werk in moderne bedryfsondernemings. Sonder om die akkulturasieproses in besonderhede te bespreek, kan dit gestel word dat daar 'n mate van identifikasie deur die werker met bepaalde aspekte van die gasheerkultuur moet plaasvind. Hoe verder die akkulturasieproses gevorder het, hoe minder aanpassings en gevolglike spanning en verwarring ondervind die werker. Kim (1978) het in 'n ondersoek gevind dat een van die resultate van akkulturasie 'n groter blootstelling aan die massamedia van die gasheerkultuur is, 'n situasie wat nie onbekend is in Suid-Afrika nie.

Die situasie van die swart werker in Suid-Afrika verskil enigsins in party opsigte van die omstandighede van immigrante in oorsese lande en sal die akkulturasieproses hier ook ander dimensies vertoon. In sy woonbuurte in die stede kan die swartman sy tradisies en gebruike ongehinderd navolg; terwyl bande met sy oorspronklike omgewing betreklik maklik behou kan word. Hoewel daar baie aanduidings is dat swartes in die algemeen 'n effektiewe sintese kan maak tussen sy tradisionele en die ontwikkelde Westerse kultuur, is daar ook tekens by die jonger geslag swartes van 'n identiteitskrisis. Een van die oorsake van hierdie krisis is die eise van die hoogs kompeterende geïndustrialiseerde samelewing, en in hierdie opsig kan opleiding die individu help om ontwikkelingsprobleme te oorkom.

Effektiwiteit

Oor die effektiwiteit van interkulturele kommunikasie is daar by kommunikasiekundiges eenstemmigheid dat kommunikasie altyd verbeter kan word en daarom word opleiding in die verband as noodsaaklik beskou. Miller (1975) het 'n studie gemaak van die invloed van dialek en etnisiteit op kommunikasie en tot die gevolgtrekking gekom dat die taalaspek groter gewig dra as etnisiteit. In 'n empiriese ondersoek het Hammer en andere (1978) drie dimensies van interkulturele effektiwiteit geïdentifiseer as:

- die vermoë om psigologiese spanning ("stress") te hanteer
- die vermoë tot effektiewe interpersoonlike kommunikasie
- die vermoë om interpersoonlike verhoudinge aan te gaan.

Hammer en sy medewerkers wys daarop dat die eerste twee aspekte heelwat aandag in interkulturele opleidingsprogramme kry, maar dat daar nog 'n leemte bestaan om die waarde van betekenisvolle verhoudings in interkulturele situasies te bepaal.

Ruben en Kealey (1979) het die volgende aspekte van interkulturele effektiwiteit ondersoek om interkulturele aanpassing te kan voorspel: empatie, respek, buigsaamheid in rol-optrede, oriëntering tot kennis, kommunikasiehouding, kommunikasie-beheer en verdraagsaamheid van dubbelsinnigheid. Hulle kom tot die gevolgtrekking dat metodes om 'n waardebepaling van kommunikatiewe optrede te maak, baie waardevol in opleiding, die werwing en selektering van potensiële werknemers kan wees. "To the extent that particular communication skills lead to greater effectiveness and ease in adjustment, for example, it is possible to design training programs to maximize participants awareness of and competencies in needed skill areas" (Ruben & Kealey; 1979, bl. 43).

Gudykunst (1979) beklemtoon ook die waarde van kulturele effektiwiteit deur interkulturele werksessies te gebruik. Hoewel die werksessies nie noodwendig tot houdingverandering lei nie, het dit wel 'n positiewe invloed op die vermeerdering van die kommunikatiewe deelname. Werksessies is ook nuttig om minder ernstige kulturele hindernisse af te breek wat effektiwiteit in die wiele kan ry.

Opleidingsbenaderings in interkulturele kommunikasie

Probleme om geskikte programme en aktiwiteite te vind vir opleiding van mense om effektief in ander kulture te kommunikeer, is een van die vernaamste redes waarom nuwe opleidingsmetodes voortdurend op die proef gestel word. Die doelstellings van interkulturele opleiding het 'n groot invloed gehad op die metodes wat ontwikkel is en enkele van die belangrikste doelstellings word kortliks genoem om die metodes of benaderinge in duideliker perspektief te stel:

- om inligting oor ander kulture aan 'n persoon te verstrek

- om die persoon met spesifieke loopbaanvaardighede toe te rus wat hy in die ander kultuur nodig het
- om 'n individu voor te berei op aanvaarding en verdraagsaamheid van houdinge, waardes en oortuigings wat van sy eie verskil
- om 'n persoon met spesifieke taalvaardighede toe te rus
- om die individu bekend te stel met aanvaarbare optrede in situasies waar die ander kultuur voorskrifte vir optrede in die situasie stel
- om die persoon voor te berei om al die moontlike gevolge van kultuurskok te antisipeer, te verstaan en te verwerk
- om die individu in te lig oor die probleme wat kulturele vooroordeel, stereotipering en etnosentrisme versoorsaak
- om die individu te help om 'n oriëntering te ontwikkel, sodat interkulturele kontak 'n aangename, interessante en verrykende ervaring word (Warren en Adler: 1977)

Daar is tans vier benaderinge van interkulturele opleiding in gebruik wat bogenoemde doelstellings insluit. Die eerste drie word net kortliks genoem.

- **Die prakties-funksionele benadering.** Met hierdie benadering word die individu voorberei vir bepaalde praktiese take in die ander kultuur wat die aanleer van spesifieke beroepsvaardighede om aspekte soos gemeenskapsontwikkeling, gesondheidsvoorligting en geboortebepערking te hanteer. In die opleiding word 'n goeie begrip van die vreemde kultuur se sosiale, politieke en ekonomiese omstandighede beklemtoon.
- **Die kognitief-didaktiese benadering.** Hier is die oordrag van inligting deur lesings en praatjies bedoel om die kwekeling toe te rus met kennis wat hulle in die nuwe kultuur gaan gebruik. 'n Verbetering op hierdie betreklik eenvoudige benadering is die *kulturele assimilatore-model* waardeur gebeure in 'n ander kultuur krities beoordeel kan word.
- **Die affektiewe-persoonlike benadering.** Die bewustheid van die self van 'n individu is hier die uitgangspunt waar 'n goeie begrip van die persoon se persoonlike houdinge, waardes, oortuigings en wêreldbeskouing die platform vir kontaksituasies skep. Selfkennis help om die ander party te verstaan, terwyl sensitiviteit vir optrede en emosionele uitdrukkings in die ander kultuur as van groot belang beskou word (Warren en Adler: 1977)
- **Die ervarings-benadering.** Die ervarings-benadering is een van die jongste toevoegings tot die metodes van kommunikasie-opleiding (Noel: 1979; Malandro en Barker: 1978; Warren en Adler: 1977; Gordon: 1979). Dit is eklekties van aard deurdat die benadering metodes en tegnieke van ander modelle insluit. Dit verskil in 'n

belangrike opsig van die vorige benaderings omdat 'n individu hier verantwoordelikheid vir sy of haar leerervaring aanvaar. Voorbereiding vir die interkulturele situasie sluit pogings in om die toestande te skep waar die individu kan leer hoe om te leer en op watter wyse die leerervaring buite die opleidingsprogram voortgesit kan word. Daarom word semi-gestruktureerde ervaringsoefeninge gebruik waar daar nie noodwendig korrekte of verkeerde oplossings vir 'n probleemsituasie is nie. Die individu word aangemoedig om te eksperimenteer met verskillende benaderings tot probleme in interkulturele situasies en vir hierdie doel is simulasies besonder nuttig (Murray & Chandola: 1981). Die ervaringsbenadering kan in 'n neutredop saamgevat word: (i) die individu moet insig in sy of haar disposisies hê in die interkulturele situasie; (ii) die betrokke partye moet beseft dat interkulturele kommunikasie 'n unieke kreatiewe proses is en (iii) die persoon moet verantwoordelikheid vir sy of haar voortgesette leerervaring aanvaar (Warren & Adler: 1977).

Besluit

Oor die belangrikheid om voortdurend interkulturele kommunikatiewe vaardighede in haas elke lewenssfeer te probeer verbeter, bestaan daar vandag min twyfel (Samovar, e.a.: 1981). Ook die bruikbaarheid van kennis oor interkulturele kommunikasie in opvoeding en opleiding word deur kommunikasiekundige beklemtoon (Groenewald: 1981; Samovar e.a.: 1981). Naas die interkulturele dimensie van opleiding, moet die besondere rol van kommunikasie in enige opleidingsprogram die aandag van die kommunikasiespesialis kry en die loopbaanmoontlikhede in hierdie verband moet ondersoek word. In die VSA is Kommunikasiekundiges as opleidingsbeamptes lank nie meer seldsaam nie (Spicer: 1979). Dit is egter nodig dat die nywerheid meer bewus gemaak moet word van die moontlikhede wat in dié rigting bestaan. Meister en Reinsch (1978) sê: "Training in communication, consequently, has become a significant concern for industry" (bl. 235). In hierdie opsig het elke Kommunikasiekundige in Suid-Afrika 'n belangrike taak.

Verwysings

- Binnie-Dawson, J.L.M. (1980) The Effects of Economic Development and Modernization in Resolving Traditional-Modern Attitudinal Conflict, *International Journal of Intercultural Relations*, 4, 43-75.
- Brislin, R.W. (1981) *Cross-Cultural Encounters. Face-to-Face Interactions*, New York, Permagon Press.
- Detweiler, R.A. (1980) Intercultural Interaction and the Categorization Process: A Conceptual Analysis and Behavioral Outcome, *International Journal of Intercultural Relations*, 4, 275-293.

- Dube, S.C. (1977) Development Change and Communication in India. In Schramm, W, Lerner, D *Communication and Change. The Last Ten Years – And the Next*, Honolulu, University Press of Hawaii, pp. 98-118.
- Feliciano, G.D. (1977) Communication and Development in Southeast Asia, 1964—1974. In Schramm, W, Lerner, D *Communication and Change. The Last Ten Years – And the Next*, Honolulu, University Press of Hawaii, pp. 191-203.
- Gordon, W.I. (1972) Experiential Training: A Comparison of T-Groups, Tavistock, and E S T, *Communication Education*, 28, 39-48.
- Groenewald, H.J. (1981) *Communication between Cultural Groups*, Paper delivered at the Symposium: Communication and Man, University of Pretoria, 12 August 1981.
- Gudykunst, W.B. (1979) The Effects of an Intercultural Communication Workshop on Cross-Cultural Attitudes and Interaction, *Communication Education*, 28, 179-187.
- Hammer, M.R., Gudykunst, W.B., Wiseman, R.L. (1978) Dimensions of Intercultural Effectiveness: An Exploratory Study, *International Journal of Intercultural Relations*, 2, 382-393.
- Kim Y.Y. (1978) A Communication Approach to the Acculturation Process: A Study of Korean Immigrants in Chicago, *International Journal of Intercultural Relations*, 2, 197-224.
- King, R.G. (1979) *Fundamentals of Human Communication*, New York, McGraw-Hill.
- Malandro, L., Barker, L. (1978) Increasing Efficiency in Experiential Instruction: An Information Retrieval System for Exercises in Nonverbal Communication, *Communication Education*, 27, 53-59.
- Mansell, M. (1981) Transcultural Experience and Expressive Response, *Communication Education*, 30, 93-108.
- Meister, J.E., Reinsch, N.L. (1978) Communication Training in Manufacturing Firms, *Communication Education*, 27, 235-244.
- Miller, D.T. (1975) The Effect of Dialect and Ethnicity on Communicator Effectiveness, *Speech Monographs*, 42, 69-74.
- Momberg, J.P. (1976) Die opleiding en ontwikkeling van swart werkers: 'n stelselsbenadering, Departement Bedryfsielkunde, Afdeling Personeelnavorsing, Bloemfontein, Universiteit van die OVS.
- Murray, A.D., Chandola, J.R. (1981) *Training for the Multi-Racial Society: A View from the Front Line*, Paper delivered at the Third Annual Intercultural Conference and Workshop, Bradford, University of Bradford, England, 13-17 July 1981.

- Noel, W St. M. (1979) Experiencing as Systematic Training: Teaching Communication Skills to Black and White Students, *International Journal of Intercultural Relations*, 3, 87-98.
- Redaksioneel Mannekrageopleiding en Ontwikkeling vir die jare 80, *Nasionale Komitee vir Mannekrage 2000, Inligtingsreeks 7*.
- Ruben, B.D., Kealey, D.J. (1979) Behavioral Assessment of Communication Competency and the Prediction of Cross-Cultural Adaption, *International Journal of Intercultural Relations*, 3, 15-47.
- Samovar, L.A., Porter, L.E., Jain, N.C. (1981) *Understanding Intercultural Communication*, Belmont, Wadsworth.
- Spicer, C.H. (1979) Identifying the Communication Specialist: Implications for Career Education, *Communication Education*, 28, 188-198.
- Tortoriello, T.R., Blatt, S.J., DeWine, S. (1978) *Communication in the Organisation. An Applied Approach*, New York, McGraw-Hill.
- Verster, R. (1976) *Die ontwikkeling van 'n kommunikasieselsel vir swart werkers*, Ongepubliseerde D.Admin.- Proefskrif, Bloemfontein, Universiteit van die OVS.
- Warren, D., Adler, P. (1977) An Experiential Approach to Instruction in Intercultural Communication, *Communication Education*, 26, 128-134.
- Wofford, J.C., Gerloff, E.A., Cummins, R.C. (1977) *Organisational Communication. The Keystone to Managerial Effectiveness*, New York, McGraw-Hill.