

## **Hoofdstuk 12: Communicatie in een multiculturele en meertalige samenleving**

Marinel Gerritsen en Jacomine Nortier

### 12.1. Nederland: een multiculturele en multilinguale samenleving

Nederland ontwikkelt zich steeds meer tot een multiculturele samenleving door het groeiend aantal inwoners van buitenlandse origine. In 1999 woonden er 1.418.200 buiten Nederland geboren personen van wie ten minste één ouder ook buiten Nederland was geboren, en 519.300 in Nederland geboren personen van wie beide ouders buiten Nederland ter wereld waren gekomen (Statistisch Jaarboek 2000: 25). Dus meer dan 1.900.000 inwoners hebben hun origine elders, ongeveer eenderde in westerse landen als België, Duitsland, Frankrijk, Italië, Portugal, Spanje, het Verenigd Koninkrijk en tweederde in niet-westerse landen als China (inclusief Hong Kong), Marokko, Nederlandse Antillen, Aruba, Turkije, Vietnam. De meesten wonen voor onbepaalde tijd in Nederland, maar er is ook een groep die er kort woont, bijvoorbeeld om te werken voor een internationaal opererende organisatie, te studeren via internationale overeenkomsten als Sokrates of omdat ze een familielid vergezellen dat in Nederland werkt of studeert.

Bijna iedere Nederlander heeft wel min of meer geregeld contact met mensen uit culturen van westerse samenlevingen als de Franse, Duitse of Amerikaanse, en niet-westerse samenlevingen als de Turkse of Marokkaanse. Daarom is het van belang iets te weten over communiceren in een multiculturele en multilinguale samenleving. In dit hoofdstuk gaan we eerst in op communicatie in een multiculturele samenleving (12.2), daarna op communicatie tussen sprekers die meertalig zijn (12.3). Ten slotte behandelen we de vraag hoe in de praktijk om te gaan met multiculturaliteit (12.4.1) en multilingualiteit (12.4.2).

Maar eerst laten we hier zien dat het moeilijk te bepalen is hoeveel allochtonen Nederland heeft. Want wat versta je onder allochtoon? Zijn dat personen die buiten Nederland zijn geboren of waarvan één of beide ouders in het buitenland zijn geboren? Wanneer het laatste criterium geldt, zijn ook Koningin Beatrix en Prins Willem-Alexander allochtoon, ze hebben immers allebei een Duitse vader. Of noem je alleen mensen allochtoon als de families uit

andere dan buurlanden komen? Dan zouden Duitsers in Nederland niet allochtoon zijn, maar Marokkanen wel. Vaak – ook in het onderwijs – worden personen uit ‘culturele minderheden’ beschouwd als allochtoon:

leerlingen waarvan beide ouders of voogden afkomstig zijn uit Griekenland, Italië, voormalig Joegoslavië, Kaapverdië, Marokko, Portugal, Spanje, Tunesië, Turkije, dan wel wier ouders beide de desbetreffende nationaliteit bezitten; leerlingen die behoren tot de Molukse bevolkingsgroep, leerlingen die behoren tot de Surinaamse, Antilliaanse of Arubaanse bevolkingsgroep en die nog geen 4 schooljaren onderwijs in Nederland hebben gevolgd; leerlingen die behoren tot de zigeuners of woonwagenbewoners; anderstalige leerlingen afkomstig uit een land buiten Europa die het basisonderwijs niet geheel in Nederland hebben gevolgd; leerlingen afkomstig uit de Oosteuropese landen m.u.v. leerlingen uit de voormalige DDR voorzover deze nog geen 2 jaren onderwijs in Nederland hebben gevolgd. (Uitleg 28a 1995).

Deze definitie heeft vreemde implicaties: kinderen van Duitse en Franse origine zouden geen culturele minderheden of allochtonen zijn, maar kinderen van bijvoorbeeld woonwagenbewoners wel. En verder is er in Nederland een generatie jongeren opgegroeid van wie de ouders buiten Nederland zijn geboren, maar die Nederland en de Nederlandse taal en cultuur veel beter kennen dan de taal en cultuur van hun ouders. Het druist tegen het gevoel van velen in om hen net zo allochtoon te noemen als hun ouders. Want via deze kinderen komen de Nederlandse cultuur en het Nederlands in de gezinnen. Zo is uit onderzoek in de Utrechtse multiculturele wijk Lombok/Transvaal gebleken dat er van de ongeveer 300 random geselecteerde huishoudens maar vier waren waarin nooit Nederlands werd gesproken (twee daarvan waren Amerikaans) (Aarssen en Jongenburger 2000).

Ook de nationaliteit kan niet als criterium worden gebruikt om te bepalen of iemand allochtoon is of niet. Surinamers die vóór 1975 naar Nederland zijn gekomen, hebben een Nederlands paspoort en veel andere van oorsprong niet-Nederlandse landgenoten zijn genaturaliseerd.

De kwestie hoe te bepalen of iemand allochtoon is, is onderzocht door Broeder en Extra (1998). Volgens hen geeft het gebruik van de thuistaal een tamelijk objectief beeld. Wie thuis uitsluitend Nederlands spreekt, kan niet als allochtoon worden gekarakteriseerd, al komen beide ouders van buiten Nederland. Broeder en Extra hebben twee criteria vergeleken om te bepalen of iemand allochtoon is, namelijk het gecombineerde geboortelandcriterium (de persoon in kwestie en/of minimaal één van beide ouders zijn in land X geboren) en het

nationaliteitscriterium (de persoon in kwestie heeft de X-se nationaliteit). Tabel 1 geeft de situatie van 1 januari 1996. Het is duidelijk dat het nogal uitmaakt welk criterium je hanteert. Zo zijn er volgens het gecombineerde geboortelandcriterium bijna twintig keer zoveel Surinamers in Nederland als volgens het nationaliteitscriterium.

Tabel 1. De bevolking van Nederland, gebaseerd op het gecombineerde geboortelandcriterium en het nationaliteitscriterium (Broeder en Extra 1998 en CBS 1997)

GROEPEN (x 1000)	GECOMBINEERDE GEBOORTELANDCRITERIUM	NATIONALITEITSCRITERIUM
Nederlanders	12.872	14.768
Turken	272	154
Marokkanen	225	150
Surinamers	282	15
Antillianen	94	–
Grieken	11	5
Italianen	32	17
Voormalig Joegoslaven	56	34
Portugezen	13	9
Spanjaarden	29	17
Kaapverdianen	17	2
Tunesiërs	6	2
Overige groepen	1.585	331

Welke definitie voor allochtoon je ook hanteert, alle wijzen uit dat er in Nederland veel allochtonen zijn. De aantallen voor 2000 variëren van 1.900.000 (Statistisch Jaarboek 2000: 25) tot 2.900.000 (Alders 2001). Alders komt op een veel hoger aantal uit doordat hij ook de in Nederland geboren personen van wie één ouder in het buitenland is geboren, allochtoon noemt (volgens zijn definitie zullen kinderen van Maximà en Willem-Alexander dus allochtoon zijn).

Doordat er in de Nederlandse samenleving veel verschillende culturen zijn, spelen er ook veel andere talen dan het Nederlands een rol. Welke consequenties heeft cultuurverschil voor de communicatie, de interculturele communicatie? Dat is de centrale vraag van dit hoofdstuk.

## 12.2. Communicatie in een multiculturele samenleving

Communicatie verloopt effectiever naarmate de interpretatie die de ontvanger aan de boodschap geeft, meer lijkt op de bedoeling die de zender met die boodschap had. Dat de

interpretatie van de ontvanger lang niet altijd gelijk is aan de bedoeling van de zender, heeft iedereen wel eens ervaren (zie hoofdstuk 1). Misverstanden komen dagelijks voor. Wanneer de zender en de ontvanger van een boodschap uit verschillende culturen komen, is de kans op misverstand nog groter. Iemands culturele achtergrond bepaalt namelijk in hoge mate hoe hij of zij uitingen interpreteert.

Cultuur gebruiken we hier in de betekenis die er in de antropologie en sociologie aan wordt gehecht. Cultuur omvat gewone en alledaagse zaken: wat je wanneer met wie eet en drinkt en hoe je dat doet, of je gevoelens uit en zo ja op welke wijze je dat doet, wat je goed en wat je verkeerd vindt. Van de vele definities die er van cultuur zijn, wordt die van Geert Hofstede (1991: 16) in Nederland het meest gebruikt: cultuur is de collectieve mentale programmering die de leden van één groep of categorie mensen onderscheidt van die van andere groepen. Cultuur is niet genetisch bepaald ('nature'), maar aangeleerd ('nurture'), het wordt van generatie op generatie overgebracht.

Sommige aspecten van culturen zijn makkelijk waarneembaar, zoals symbolen, helden en rituelen. Bij symbolen moet je denken aan zaken als de vlag, kleding, gebaren, taalgebruik. Bij helden aan personen die een voorbeeld zijn voor de leden van een cultuur, bij rituelen aan de wijze waarop mensen elkaar begroeten, of hoe ze bijvoorbeeld vergaderen. Naast zulke waarneembare uitingsvormen omvat cultuur het hele mentale complex waaruit die uitingsvormen voortkomen en waarin ze gedijen: waarden en normen (zie ook hoofdstuk 14). Vindt men het gewoon dat er hiërarchische verhoudingen zijn of niet? Hoe belangrijk is het voor iemand om te genieten van het leven? Zulke aspecten zijn moeilijk waar te nemen, maar ze worden wel beschouwd als het wezenlijkste van een cultuur.

Cultuur wordt wel voorgesteld als een ijsberg, omdat bij intercultureel communiceren de waarneembare aspecten andere problemen teweegbrengen dan de niet-waarneembare. Bekend is, zeker door de film 'De Titanic', dat ongeveer een negende deel van een ijsberg boven en het grootste deel onder water ligt. De waarneembare cultuuraspecten, zoals symbolen, helden en rituelen, zijn vergelijkbaar met het deel van de ijsberg boven water. Wie maar enigszins gevoelig is voor cultuurverschillen, ontwaart zulke aspecten en kan er in de interculturele communicatie rekening mee houden. De cultuuraspecten die veel moeilijker waarneembaar zijn, de waarden en normen, zijn te beschouwen als het achtste deel van de ijsberg onder water. Deze aspecten leiden vaak tot misverstanden wanneer mensen uit verschillende culturen

met elkaar communiceren, in hun interculturele communicatie. Dat je eigen waarden en normen niet door anderen worden gedeeld, dringt vaak heel moeizaam tot je door. Je ben je er vaak niet eens van bewust dat er ook andere waarden en normen kunnen zijn doordat je ze als het ware met de paplepel hebt binnengekregen. Een kind heeft doorgaans tussen het tiende en twaalfde levensjaar de waarden en normen verworven van de cultuur waarin hij is opgegroeid.

Communicatiedeskundigen onderzoeken de oorzaken van de problemen die voortkomen uit cultuurverschillen. Al sinds Shannon en Weaver (1949) ontwikkelen zij modellen om zo precies mogelijk te verdisconteren welke aspecten bij communicatie een rol spelen. Een zeer gedetailleerd model is dat van Targowski en Bowman (1988). Dit model bestaat grofweg uit twee delen. In het ene deel wordt weergegeven hoe zender, ontvanger en buitenwereld met elkaar verbonden zijn in de communicatie (figuur 1). In het andere deel wordt aangegeven voor hoeveel aspecten zender en ontvanger op een lijn moeten zitten om de communicatie goed te laten verlopen (figuur 2).

Figuur 1. Communicatiemodel van Targowski en Bowman (1988)

Figuur 2. Multiniveaudeel van het Communicatiemodel van Targowski en Bowman (1988)

In het deel van het model dat is weergegeven in figuur 1, zitten al diverse aspecten die cultuurgebonden kunnen zijn. Non-verbale communicatie is bijvoorbeeld sterk cultuurgebonden. Dat geldt voor bewuste non-verbale communicatie (zoals naar iemand wuiven, iemand wenken, aanduiden dat je iets lekker of mooi vindt, dat je op je hoede moet zijn), maar ook voor meer onbewuste (zoals de afstand die je tot iemand houdt, of je iemand aanraakt tijdens het spreken, of je iemand aankijkt, je intonatie, je stemhoogte, de snelheid waarmee je spreekt, hoelang een stilte tijdens het gesprek kan duren voordat je er een onprettig gevoel bij krijgt). De rol die de kennis van de wereld om je heen speelt bij de interpretatie van uitingen is eveneens cultuurgebonden. Als je leeft in een wereld waarin mensen met macht altijd met grote eerbied worden behandeld, interpreteer je een uiting als ‘Ga maar naar de directeur’ anders dan wanneer je leeft in een wereld waar machtsverschillen minder groot zijn.

In het tweede deel van het model (figuur 2) is er nog meer rekening mee gehouden dat cultuurverschillen kunnen leiden tot miscommunicatie. Dit deel van het model beschrijft tien niveaus van de communicatie en laat voor elk niveau zien dat zender en ontvanger er nagenoeg dezelfde opvattingen over moeten hebben, wil de communicatie goed verlopen. We zullen deze tien niveaus nu nader bekijken en daarbij zien dat er al snel misverstanden kunnen ontstaan als zender en ontvanger niet uit dezelfde cultuur komen. De niveaus worden behandeld in de volgorde van fysisch naar mentaal.

*Niveau 1 Fysische link. Kanalen die gebruikt worden om een boodschap over te brengen*

Zender en ontvanger moeten op de een of andere manier contact hebben om te communiceren. Dat kan in face-to-facecommunicatie zijn, maar ook via papier, telefoon, e-mail enz. Het enige cultuurprobleem dat hier kan ontstaan, is dat niet alle culturen dezelfde communicatiekanalen in dezelfde mate gebruiken. Als we bijvoorbeeld kijken naar het aantal mensen dat on line is in verschillende landen, dan zie je grote verschillen.

Tabel 2 Percentage van de bevolking on line in een aantal landen (berekend volgens on line gegevens van De Standaard en data.worldpop.org)

LAND	PERCENTAGE MENSEN ON LINE MIDDEN 2001
Zweden	35%
Noorwegen	34%
Denemarken	32%
Nederland	27%
Finland	22%
Groot Britannië	18%
Duitsland	16%
België	15%
Oostenrijk	15%
Ierland	15%
Italië	13%
Spanje	9%
Frankrijk	9%
Verenigde Staten	
Polen	
Turkije	

*Niveau 2 Systeem link. Geschiktheid van de kanalen om een bepaalde boodschap over te brengen*

Met kanalen worden bijvoorbeeld bedoeld: face-to-facegesprek, telefoon, papier, fax, e-mail. Culturen verschillen van elkaar in hun opvatting over de vraag welke systemen geschikt zijn om welke boodschap over te brengen.

Het grote interculturele feest dat de gemeente Amsterdam in 1997 organiseerde om het tienjarig bestaan van de Bijlmer te vieren, werd een fiasco omdat weinigen kwamen opdagen. Het weer was stralend, het programma denderend en toegespitst op alle culturen in de Bijlmer. Waarom kwamen er zo weinig mensen? De gemeente had ze uitgenodigd op een wijze die door de culturen die in de Bijlmer wonen niet als serieus wordt beschouwd, namelijk via brieven en huis-aan-huisbladen. Wil je ze echt bij een feest betrekken, dan moet je mensen van organisaties en groepen persoonlijk benaderen en zij mobiliseren dan wel de hunnen. De gemeente Amsterdam had zich niet gerealiseerd dat culturen van elkaar verschillen in het communicatiekanaal dat ze geschikt vinden om een bepaalde boodschap over te brengen.

Door de grote ontwikkelingen in de communicatiemedia is het te verwachten dat culturen snel zullen veranderen in hun opvatting welke communicatiemiddelen voor welke boodschap geschikt zijn. In Nederland worden kerst- en nieuwjaarswensen bijvoorbeeld steeds vaker per e-mail verstuurd. In 1996 startte de Nederlandse PTT-post al een campagne van paginagrote advertenties waarin ze op speelse wijze de brief probeerde te promoten: “Want als je iemand echt iets persoonlijks te melden hebt, is de geur van vulpeninkt nog altijd te prefereren” en “de ‘liefdesbrief’ is namelijk al sinds mensenheugenis een beproefde methode om heel persoonlijk, en toch met enige afstand je gevoelens prijs te geven.”

*Niveau 3 Opvatting link. Hebben zender en ontvanger de juiste opvatting over elkaar en komen ze over zoals zij bedoelen?*

Dat men niet in alle culturen voor dezelfde mensen evenveel eerbied heeft, kan tot miscommunicatie leiden. In de meeste Europese culturen verwerf je aanzien door dat wat je doet en gedaan hebt. Je leeftijd speelt daarin nauwelijks een rol, ook jonge mensen kunnen hoog in aanzien staan. In Aziatische culturen daarentegen verwerf je aanzien door je ouderdom. Hoge ouderdom verschaft je bijna automatisch aanzien. Als een Europese organisatie zich in een Aziatische cultuur laat vertegenwoordigen door een jong persoon, komt

de zender op een andere manier over dan hij bedoelt. De jonge Europese vertegenwoordiger zal door de Aziaten worden geïnterpreteerd als een teken dat de Europese organisatie ze niet als een serieuze gesprekspartner ziet.

#### *Niveau 4: Sessie link*

Wordt de boodschap op dezelfde tijd en in dezelfde omstandigheden verzonden en ontvangen? Hier kunnen twee aspecten tot miscommunicatie leiden. Ten eerste het puur fysische aspect dat het niet overal op de aardbol dezelfde tijd en hetzelfde seizoen is. Een fax of e-mail die om 11.00 uur uit Amerika wordt verzonden, komt in Nederland net voor sluitingstijd aan. De Amerikaan moet zich realiseren dat hij dan niet direct een antwoord kan verwachten. De wintermaanden liggen op het zuidelijke halfrond omstreeks juni en op het noordelijke omstreeks december. Een Zuid-Afrikaan zal vreemd staan te kijken als een Europeaan hem in juli een goede zomervakantie wenst.

Ten tweede is niet voor elke cultuur dezelfde tijd de juiste tijd voor een bepaalde boodschap. Als je iemand vrij goed kent, kun je hem overal ter wereld wel 's avonds thuis opbellen, maar dat kun je bij een Nederlander niet doen op 5 december en bij een Vlaming niet op 24 december. Een christen die een moslim tijdens de Ramadan uitnodigt voor een lunch, vertoont wel zeer weinig begrip voor diens privé-leven.

#### *Niveau 5: Omgeving link*

In welke omgeving wordt de boodschap overgebracht? Wordt die omgeving door de zender en ontvanger op dezelfde wijze ervaren? Culturen kunnen van elkaar verschillen in wat in een bepaalde situatie gepast is en wat niet. Zo is het in de synagoge geoorloofd om hardop te praten voordat de dienst begint, maar dat kan in een gereformeerde of katholieke kerk slechts op gedempte toon.

Culturen verschillen ook van elkaar in de omgeving die ze geschikt vinden om over bepaalde zaken te praten. Toen Hans van Mierlo voorzitter werd van de Europese ministerraad, maakte hij meteen korte metten met de Brusselse traditie gevoelige punten van de buitenlandse politiek tijdens de lunch te bespreken. De lunches duurden zijns inziens te lang – soms wel twee- tot drieënhalf uur – en de buitenlandse politiek was naar zijn zeggen een te serieuze zaak voor luchtig gebabbel tussen soep en koffie. Van Mierlo stelde een ‘quick

lunch' voor: een lunch van maximaal een uur, waarin men elkaar wel reisverhalen mocht vertellen, maar de buitenlandse politiek terzijde moest laten. Dit is een typisch Nederlandse opvatting over wat je tijdens de lunch kunt doen. In Nederland bespreek je moeilijke zakelijke kwesties in de werkomgeving, op je werkkamer of als je met meer mensen bent in een vergaderzaal. Mensen uit vele andere Europese culturen, de Belgische inclusief, vergaderen over moeilijke kwesties bij voorkeur juist in een wat minder zakelijke omgeving, zodat de scherpe kantjes van een discussie er wat af geslepen worden, bijvoorbeeld door een mooi gedekte tafel, een lekker maal en een goed glas.

#### *Niveau 6: Functie en status link*

Hebben de zender en ontvanger dezelfde ideeën over hun eigen functie en status? Er kan miscommunicatie ontstaan bij een contact tussen culturen die van elkaar verschillen in wat bepalend is voor iemands status in verschillende situaties. In de Duitse cultuur bijvoorbeeld bepaalt de status die je in je beroep hebt, ook je status in andere segmenten van het leven. Een hoogleraar wordt niet alleen op de universiteit met professor aangesproken, maar ook daarbuiten. In de VS daarentegen heeft iemands beroep weinig invloed op hoe hij buiten de beroepssfeer wordt benaderd. Een Amerikaanse hoogleraar zal dan ook uitermate verbaasd zijn in een Duitse winkel met professor te worden aangesproken: 'wat overdreven'. Maar een Duitse hoogleraar zal ietwat beledigd zijn als Amerikanen die weten dat hij hoogleraar is, hem zonder titulatuur aanspreken.

#### *Niveau 7: Symbolen link*

Worden de symbolen die de zender gebruikt door de ontvanger op dezelfde wijze geïnterpreteerd als de zender bedoelt? De Amerikaanse vlag had voor de meeste Talibanen een andere betekenis dan voor de meeste Amerikanen. Formele kleding wordt in Frankrijk, België en Duitsland bij meer gelegenheden gedragen dan in Nederland.

Tot de symbolen horen ook de woorden. Kent de ontvanger aan een woord dezelfde betekenis toe als de zender bedoelt? Een woord voor een bepaald begrip heeft niet in elke taal precies dezelfde betekenis (zie hoofdstuk 2). De betekenissen van een woord, of het semantisch veld, kunnen onderzocht worden met de woordassociatietechniek. Uit zulk onderzoek blijkt dat ogenschijnlijk vergelijkbare woorden van betekenis kunnen verschillen.

Bij het woord voor huwelijk denken Fransen bijvoorbeeld aan *seksualiteit* en *hartstocht*, maar Amerikanen aan *gelijkheid* en *samenzijn* en Japanners aan *beperkingen* en *verplichtingen* (Claes 1997). Zelfs in één taalgebied kunnen dezelfde woorden een verschillende betekenis hebben. Zowel Nederlanders als Vlamingen associëren het woord *werk* in de eerste plaats met ‘geld’, maar de tweede associatie is bij Nederlanders ‘leuk’ en bij Vlamingen ‘vervelend, moe’. Naast cultuur spelen geografische factoren een rol in het geven van een betekenis aan een woord. Weinig Europeanen realiseren zich bijvoorbeeld dat men op het zuidelijk halfrond met *een kamer op het zuiden* een relatief koele kamer aanduidt.

Beelden zijn eveneens symbolen. In interculturele communicatie is het mogelijk dat de ontvanger een beeld anders interpreteert dan de zender bedoelt. Toen de fabrikant van Nivea in een aantal landen van Europa adverteerde voor een product voor de wat oudere vrouw, koos hij daarvoor verschillende foto's (en trouwens ook teksten) omdat gebleken was dat de Belgische, Duitse, Franse, Nederlandse en Spaanse vrouwen van de doelgroep verschilden in het ideale beeld dat ze van de rijpere vrouw hadden.

Figuur 3. Advertenties voor een Niveaproduct in enkele Europese landen (De Mooij 1994: 538–539).

#### *Niveau 8: Gedragsslink*

Interpreteert de ontvanger de communicatie zoals de zender bedoelt? Op dit punt zijn er grote verschillen tussen culturen. In vele Aziatische culturen bestaat bijvoorbeeld het woord voor ‘neen’ nauwelijks. Wanneer je iemand een vraag stelt, zal je altijd ‘ja’ als antwoord krijgen. Dat ‘ja’ kan inderdaad de betekenis ‘ja’ hebben, maar vaak betekent het alleen: ‘ja, ik hoor wat je zegt’. Als het woord in die laatste betekenis wordt gebruikt, bezorgt het Europeanen vrijwel altijd problemen omdat ze zich niet realiseren dat iemand met ‘ja’ antwoordt als hij ‘neen’ of ‘ik weet het niet’ bedoelt. Ook in non-verbale communicatie leveren cultuurverschillen miscommunicatie op. In Nederland hoor je iemand bijvoorbeeld aan te kijken als je tegen hem spreekt, maar in Japan is dat juist ongeleefd.

#### *Niveau 9: Waarden link*

Hebben de zender en ontvanger dezelfde waarden? We hebben gezien dat de waarden tot de kern van een cultuur behoren en dat verschillen in waarden tot grote communicatieproblemen kunnen leiden, juist doordat ze moeilijk zijn waar te nemen. Het onderzoek naar verschillen in waarden tussen culturen is van de grond gekomen in de tweede helft van de twintigste eeuw. Cultuurspecialisten zijn tot de conclusie gekomen dat verschillen in waarden tussen culturen te herleiden zijn tot een aantal basiswaarden die voortkomen uit fundamentele problemen waar elke mens mee te maken heeft. Culturen verschillen van elkaar in de wijze waarop ze die fundamentele problemen oplossen. Dat niet iedereen evenveel macht heeft, is bijvoorbeeld een gegeven dat je overal ter wereld tegenkomt – hoe socialistisch of communistisch een land ook is – maar hoe men ermee omgaat, verschilt van cultuur tot cultuur.

Alle cultuurspecialisten komen op een andere manier tot hun basiswaarden, maar er zijn veel overeenkomsten in hun resultaten. Tabel 3 geeft een overzicht van de basiswaarden van een van de eerste cultuurspecialisten: Florence Kluckhohn en Fred L. Strodtbeck. In de eerste kolom staat de basiswaarde en in de volgende drie de mogelijke oriëntaties ervan in een cultuur. De in Nederland werkzame David Pinto noemt de betrokken culturen *fijnmazig*, *middenmazig* en *grofmazig* (Pinto en Pinto 1994). Fijnmazige culturen hebben een fijnmazig net van (vaak ongeschreven) regels en voorschriften die voor iedereen gelden. Deze culturen noemt met ook wel traditionele culturen. Daarnaast zijn er grofmazige culturen met weinig regels en voorschriften. In zulke culturen moet elk individu algemene regels zelf toepassen op zijn of haar specifieke situatie. Deze culturen noemt men ook wel moderne culturen. In de middenmazige culturen bevinden zich enerzijds de culturen die noch veel noch weinig gedetailleerde regels hebben, anderzijds de groepen die tussen twee culturen in leven, zoals de kinderen van Marrokanen in Nederland. Overigens moet men de categorisering in fijn-, midden- en grofmazig niet al te strikt zien. Er zijn natuurlijk culturen die voor sommige basiswaarden fijnmazig zijn en voor andere middenmazig. Zelfs is het mogelijk dat een voor het merendeel grofmazige cultuur voor één basiswaarde fijnmazig is.

Tabel 3. De zes basiswaarden volgens Kluckhohn en Strodtbeck (1961).

BASISWAARDE	FIJNMAZIG	MIDDENMAZIG	GROFMAZIG
Wat is de natuur van de mens?	De mens is van nature slecht	De mens is van nature een mengeling van slecht en goed	De mens is van nature goed
Wat is de relatie van de mens tot de natuur en het bovennatuurlijke?	Mens is ondergeschikt aan de natuur en het bovennatuurlijke	Mens leeft in en gebruikt de natuur	Mens is meester over de natuur
Wat is de relatie van mens tot mens?	De mens leeft in groepen en hiërarchische verhoudingen zijn normaal	Er zijn groepsbelangen en individuele belangen	De mens is een onafhankelijk individu
Wat is de drijfveer van menselijk handelen?	Werken om te leven: zijn, relatie boven presteren	Worden: ontwikkelen van het zelf	Leven om te werken: doen, presteren boven relatie
Welke opvatting heeft de mens over de ruimte om hem heen?	Ruimte is meestal openbaar: weinig ruimte voor jezelf	Er is een balans tussen privé en openbare ruimte	Veel ruimte is privé
Welke tijdoriëntatie heeft de mens?	Heden en verleden zijn belangrijk	Heden is belangrijk	Heden en toekomst zijn belangrijk

De basiswaarden die cultuurspecialisten als Hofstede (1980, 1991, 2000), Schwartz (1992, 1994), Schwartz en Ros (1995) en Hall (1976) beschrijven, zijn in grote lijnen ook in dit schema onder te brengen. De basiswaarde *Wat is de relatie van de mens tot de natuur en het bovennatuurlijke?* komt bijvoorbeeld overeen met de waarde Onzekerheidsvermijding van Hofstede en de waarde Security van Schwartz (1992), die beide uitdrukken hoe men omgaat met onzekere zaken in het leven: probeert men er greep op te krijgen of berust men erin? Onder de basiswaarde *Wat is de relatie van mens tot mens?* vallen zowel de waardes die te maken hebben met het al dan niet normaal vinden dat macht ongelijk is verdeeld (bij Hofstede Machtsafstand en bij Schwartz en Ros (1995) Hiërarchie/Egalitarisme) als ook met de waardes die aangeven waar iemand zijn identiteit aan ontleent: aan de groep waartoe hij behoort of aan dat wat hij zelf heeft gepresteerd (bij Hofstede Individualisme/Collectivisme en bij Schwartz en Ros (1995) Affectieve en intellectuele autonomie/conservatisme). De waarde *Wat is de drijfveer van het menselijk handelen?* heeft gelijkens met Masculiniteit/Femininiteit van Hofstede en Achievement/Benevolence van Schwartz (1994). De waarde *Welke opvatting heeft de mens over de ruimte om hem heen?* komt overeen met de waarde Space van Hall (1976), waarbij de culturen van de wereld verschillen in de wijze waarop ze de ruimte om hen heen benutten, als privé dan wel publieke ruimte. De basiswaarde *Welke tijdoriëntatie heeft de mens?* is gerelateerd aan de waarde Lange/kortetermijnplanning (ook wel Confuciaans

Dynamisme genoemd) van Hofstede, die aangeeft of culturen meer in de verre toekomst dan wel in de nabije toekomst zijn georiënteerd. Zijdelings heeft de laatste basiswaarde ook te maken met de monochronie/polychroniewaarde van Hall (1976), die uitdrukt of mensen het liefst met één ding of met meerdere zaken tegelijk bezig zijn.

Binnen het bestek van dit hoofdstuk is het niet mogelijk om uitvoerig in te gaan op al deze basiswaardes (zie verder de aangeduide publicaties). Het zal aannemelijk geworden zijn dat de culturen van de wereld in diverse waardes kunnen verschillen en dat dit tot problemen kan leiden als de zender en de ontvanger van een boodschap niet uit dezelfde cultuur komen.

#### *Niveau 10: Opslaan/terughalen link*

Hoe wordt de communicatie beïnvloed door eerdere ervaringen van de zender en de ontvanger? Een groot deel van de menselijke ervaringen is cultureel bepaald. Het is dan ook niet verwonderlijk dat verschillen tussen culturen beïnvloeden hoe je een communicatieve handeling interpreteert. In sommige culturen bijvoorbeeld zien mensen van jongs af dat het gewoon is om te laten blijken dat je kwaad bent. Het is begrijpelijk dat het in die culturen ook normaal is om op je werk te laten blijken dat je kwaad bent. Zie figuur 4.

Figuur 4. Kwaadheid over iets op het werk (uit Trompenaars 1993:81)

Met het multi-niveaudeel van het communicatiemodel van Targowski en Bowman (1988) kan goed gevisualiseerd worden dat de ontvanger een andere interpretatie aan de boodschap kan geven dan de zender bedoelt wanneer zij uit verschillende culturen komen. Zoals de voorbeelden laten zien, geldt dat niet alleen voor communicatie tussen mensen van westerse en niet-westerse culturen, maar ook voor communicatie tussen mensen van verschillende westerse culturen.

#### 12.3. Communicatie tussen sprekers die meertalig zijn

Veel meertaligen in Nederland spreken hun talen lang niet in ieder opzicht op moedertaalniveau, maar ze beheersen die doorgaans wel zo goed dat ze in bepaalde situaties kunnen kiezen voor de ene of de andere taal. Zo zal een Marokkaans Arabisch / Nederlandse

tweetalige over school of werk in het Nederlands praten, maar wanneer het gesprek over de islam gaat, zal eerder het Arabisch worden gekozen. Op die twee terreinen zijn het Nederlands en Arabisch namelijk niet goed uitwisselbaar. Praten over een schoolsituatie in Nederland gaat moeilijker in het Arabisch omdat veel woorden die typisch met de Nederlandse situatie te maken hebben (leesmoeder, rekentaak), geen (Marokkaans) Arabisch equivalent hebben. Omgekeerd is de islam zozeer verbonden met het Arabisch dat het onhandig is daarover in het Nederlands te communiceren wanneer men ook het Arabisch tot zijn beschikking heeft.

Voor een spreker kunnen beide talen een eigen waarde vertegenwoordigen en als zodanig gelijkwaardig zijn. Voor de samenleving als geheel zijn twee talen maar zelden helemaal gelijkwaardig. Meestal is het zo dat de ene taal meer aanzien of prestige heeft dan de andere taal. Allochtone niet-westerse minderheidsgroepen spreken in de huiselijke kring doorgaans geen Nederlands; voor hen is dat eerder de taal van het openbare leven. In Nederland is het ontegenzeggelijk zo dat het Nederlands meer aanzien en prestige heeft dan bijvoorbeeld het Turks of Berber. Wie in Nederland maatschappelijk iets wil bereiken, kan niet zonder het Nederlands.

Iemand met Nederlands als moedertaal zal niet snel een taal als het Turks of Berber erbij leren, terwijl omgekeerd sprekers van het Turks of Berber wel geacht worden Nederlands te leren. Hierdoor worden moedertaalsprekers van het Nederlands ook nauwelijks beïnvloed door talen als het Turks of Berber, terwijl sprekers van allochtone minderheidstalen in hun moedertaal veel begrippen en bijbehorende woorden uit het Nederlands gebruiken. Dit verschijnsel is niet nieuw, want toen het Frans in België en Nederland zo hoog in aanzien stond dat het de taal van de elite was, zijn heel veel woorden uit het Frans in het Nederlands terechtgekomen en daar voorgoed deel van gaan uitmaken. Denk aan woorden als *pardon*, *chambreten*, *crème*. Slechts enkele Nederlandse woorden zijn in het Frans terechtgekomen: *polder*, *digue*.

Het hedendaagse Nederlands wordt beïnvloed door het Engels, zij het tot dusver veel minder dan indertijd door het Frans. Het Engels wordt geassocieerd met technische en culturele ontwikkeling en geniet daardoor veel aanzien. Reclamemakers maken daarom reclame in het Engels (Gerritsen, Korzilius, Van Meurs en Gijbers 2000). Moedertaalsprekers van het Engels ondervinden in Nederland problemen wanneer ze Nederlands willen leren:

Nederlanders spreken graag Engels en geven daarmee Engels sprekende leeders van het Nederlands nauwelijks een kans om hun Nederlands te oefenen in de praktijk.

Voor meertaligen spelen hun talen niet dezelfde rol. De ene taal wordt meer benut voor formele situaties, terwijl de andere vooral informeel wordt gebruikt. Een situatie kan formeel worden genoemd als sprekers goed op hun taal letten: als ze hun best doen om netjes te praten en zo min mogelijk fouten te maken. Als de situatie informeel is, gaat het niet zozeer om het verzorgde praten maar meer om de sfeer die er heerst. Je hoeft dan als spreker niet zo op je woorden te letten. Bij mensen die hetzelfde tweetal talen spreken, komt het vaak voor dat ze de talen door elkaar gebruiken. Dit verschijnsel wordt *codewisseling* genoemd. Wie een vergadering voorziet, voor de klas staat of voor de radio moet spreken (om maar eens enkele tamelijk formele situaties te noemen), zal niet snel codewisselen. Wel is er grote kans dat er codewisseling optreedt wanneer meertaligen in dezelfde talen informeel bij elkaar zitten en het over dagelijkse dingen hebben. Een paar voorbeelden:

- (1) Oraya gittim düğüne *helemaal niet opgemaakt of zo*.  
(Ik ging daar naar een trouwerij...) (Turks/Nederlands; Backus 1996: 195)
- (2) Malgré *dat 't koud was...*  
(Ondanks...) (Frans/Vlaams; Treffers 1991: 226)
- (3) **hna** ka-yseknu *zowel Marokkanen als Nederlanders*  
(hier wonen...) (Marokkaans Arabisch/Nederlands; Nortier 1990: 131)

Naar codewisseling is veel onderzoek gedaan. Op het eerste gezicht lijkt het of de sprekers hun talen niet uit elkaar kunnen houden, maar dat is schijn: in eentalige situaties zijn ze uitstekend in staat één taal te gebruiken: een Turks/Nederlandse tweetalige zal tegenover een Nederlander geen Turks gebruiken.

Verder blijkt uit onderzoek dat het wisselen van taal niet zomaar op elke willekeurige plaats in de zin mogelijk is. Een Frans/Vlaams tweetalige spreker zou bijvoorbeeld nooit “Ondanks dat 't koud *était*” zeggen. Dat komt onder andere doordat het werkwoord in het Frans niet achter in de zin mag staan, zoals in dit fictieve voorbeeld. Hieruit blijkt dat meertaligen de regels van beide talen goed moeten beheersen om te kunnen codewisselen. Het is niet zo dat ze hun toevlucht tot codewisselen zoeken als ze een taal nauwelijks spreken; pas

wanneer sprekers beide talen goed onder de knie hebben, kunnen ze codewisselen. Sommige onderzoekers stellen zelfs: hoe beter de tweetalige beheersing is, des te meer codewisseling er kan optreden (Poplack 1980).

Er blijken diverse beperkingen te zijn op de plaatsen in de zin waar wel en niet van taal kan worden gewisseld (zie bijvoorbeeld Poplack 1980). Geclaimd wordt dat de beperkingen ‘constraints’ algemeen geldig zijn. Zo is volgens de Equivalence constraint alleen codewisseling mogelijk op plaatsen in de zin waar de structuren van beide talen overeenkomen. Dus zinnen zoals het fictieve Nederlands/Franse voorbeeld hierboven worden door deze constraint geblokkeerd. En volgens de Free Morpheme Constraint is er nooit een codewisseling tussen een vrij en een gebonden morfeem (zie over morfemen: 4.2.1.). Deze en nog vele andere constraints zijn uitgebreid onderzocht en telkens wat bijgesteld en genuanceerd. Nooit blijken ze de codewisselingen voor 100% te kunnen verklaren (zie bijvoorbeeld Clyne 1987).

Kenmerkend voor codewisseling is dus dat twee of meer taalsystemen naast elkaar gebruikt worden door gesprekspartners die met die taalsystemen vertrouwd zijn. Taalvermenging kan ertoe leiden dat elementen uit de ene taal integraal deel gaan uitmaken van de andere taal. Heel bekend is het verschijnsel *ontlening* (zie ook 13.6.2.). In de ene taal (bijvoorbeeld het Nederlands) worden woorden overgenomen uit een andere taal (bijvoorbeeld Engels):

(4) Ik zal even een *backup*je maken

*Backup* is van oorsprong Engels. De uitspraak is echter helemaal vernederlandst en de uitgang *-je* is ook Nederlands. Om dit woord te gebruiken hoef je geen Engels te kunnen spreken. Sterker nog, vaak zijn we ons er niet van bewust dat we ontleningen gebruiken.

Wanneer iemand een tweede taal leert, kan de eerste taal ongewild invloed uitoefenen op de nieuw te leren taal. Zo hebben het Nederlands en het Engels verschillende woordvolgordes. In het Nederlands moet het werkwoord in de hoofdzin altijd op de tweede plaats komen. Als de zin met een bepaling begint, staat het werkwoord toch op de tweede plaats, want het onderwerp komt dan na het werkwoord, terwijl in het Engels het onderwerp normaal steevast vóór het verbogen werkwoord staat:

- (5) Ik *kocht* een boek
- (6) Gisteren *kocht* ik een boek
- (7) Yesterday I *bought* a book

Wie als moedertaalspreker van het Engels Nederlands leert, kan dan ten onrechte de volgorde van het Engels op het Nederlands toepassen:

- (8) Gisteren ik kocht een boek

Dit verschijnsel wordt INTERFERENTIE genoemd. Net als codewisseling en ontlening is het een gevolg van contact tussen talen. Codewisseling veronderstelt een goede beheersing van twee talen. Voor ontlening doet de beheersing van de taal waaruit wordt ontleend, niet ter zake. Interferentie ontstaat doordat de beheersing van de doeltaal heel minimaal is en de spreker niet in staat is om de talen op alle niveaus uit elkaar te houden.

Mensen kunnen elkaars talen nadoen om een effect te bereiken. Een voorbeeld is het gebruik van Murks en straattaal. Wanneer jongeren Murks spreken, doen ze het accent en de intonatie van allochtonen na die het Nederlands niet op moedertaalniveau beheersen. Ze maken expres fouten, zoals een verkeerd lidwoord (*die meisje* voor *dat meisje*). Door zo te praten lijken ze een beetje op degenen die ze nadoen: de allochtone jongeren waar ze weinig contact mee hebben en stiekem nogal tegen opkijken, en die ze wel stoer vinden. Maar het is ook een sport, en gewoon leuk, om zo goed mogelijk een accent na te doen. Het verhoogt het saamhorigheidsgevoel. Dit wordt nog versterkt doordat het strikt binnen de eigen groep wordt gebruikt. Wanneer er allochtone jongeren aanwezig zijn, wordt Murks vermeden.

Hoewel Murks iets van deze tijd is, is het nadoen van accenten niets nieuws. Het is een beproefde manier om de lachers op je hand te krijgen, denk maar aan cabaretiers als Martine Bijl en Tineke Schouten. Door hun contacten met allochtone groepen in Nederland kunnen Nederlandse jongeren allochtone manieren van praten nadoen. En zo doen ook sprekers van Standaardnederlands in dialectgebieden het dialect wel na om een grappig- of saamhorigheidseffect te bereiken.

Verder zijn er groepen jongeren van etnisch gemengde afkomst (bijvoorbeeld Nederlands, Marokkaans, Surinaams) die woorden uit elkaars taal overnemen. Zo gebruiken Nederlandse

jongeren soms Surinaamse en Arabische woorden, en Marokkaanse jongeren woorden uit het Surinaams. Deze vorm van Nederlands met woorden (en soms ook grammaticale constructies) uit allochtone minderheidstalen, maar ook uit het Engels, wordt straattaal genoemd. Straattaal heeft deels dezelfde, deels een wat andere functie voor de sprekers dan Murks. Straattaal wordt, in tegenstelling tot Murks, niet verborgen voor buitenstaanders. Zowel straattaal als Murks worden alleen in zeer informele situaties gebruikt. Dus niet in de klas tegenover een leraar, of in een sollicitatiegesprek, maar wel op straat en in situaties waar de jongeren onder elkaar zijn. Voor beide variëteiten geldt dat allochtone talen het Nederlands beïnvloeden, al betreft straattaal in de eerste plaats het lexicon en Murks vooral de uitspraak en intonatie. De manier waarop buitenstaanders tegen Murks of straattaal aankijken, verschilt: Murks wordt gezien als beledigend en denigrerend tegenover degenen die worden nagedaan; straattaal wordt leuk en tof gevonden, en als het toppunt van integratie en samengaan van verschillende etnische groepen (zie verder Nortier 2001).

#### 12.4. Praktijk

In de vorige paragrafen hebben we laten zien dat cultuurverschil tot misverstanden kan leiden (12.2) en hoe communicatie tussen meertalige sprekers verloopt (12.3). In deze laatste paragraaf geven we wat praktische wenken hoe met die multiculturaliteit (12.4.1) en die meertaligheid (12.4.2) om te gaan.

##### 12.4.1. Omgaan met multiculturaliteit

Hoe ga je nu om met multiculturaliteit? Natuurlijk is daar geen klip en klaar antwoord op te geven, want elke cultuur, elke situatie en elk individu is weer anders. De praktijk leert dat mensen die met multiculturaliteit te maken hebben, in de loop der tijd zelf hun oplossingen vinden en dat die vaak erg adequaat zijn. Natuurlijk zijn er ook handleidingen en cursussen. Die gebruiken meestal een stapsgewijze benadering (zie Pinto 1994).

##### *Stap 1: Bewustwording cultuurverschillen in het algemeen en de acculturatiecurve*

De eerste stap tot succesvol intercultureel communiceren is dat men zich bewust is van verschillen tussen culturen in het algemeen. Daarbij gaat het niet alleen om makkelijk

waarneembare verschillen – de symbolen, helden en rituelen (het boven water liggende deel van de ijsberg) – maar vooral ook om de moeilijk waarneembare: de verschillen in waarden.

Deze stap bestaat niet alleen uit het lezen van theorieën over cultuurverschillen maar ook uit het doen van oefeningen, oplossen van cases en discussiëren met andere cursusdeelnemers. Hoe meer leden van verschillende culturen in zo'n cursus vertegenwoordigd zijn, des te inzichtgevender zijn zulke gezamenlijke oefeningen en besprekingen.

### *Stap 2: Kennis van de eigen cultuur*

Om goed intercultureel te kunnen functioneren moet je je eigen cultuur door en door kennen. Je moet je realiseren welke normen en waarden die cultuur heeft en hoe die je denken en handelen beïnvloeden.

### *Stap 3: Kennis van de andere cultuur*

Een goede kennis van de normen, waarden, symbolen, helden en rituelen van de andere cultuur is een absolute voorwaarde voor succesvolle interculturele communicatie. Volgens Hofstede is een van de beste manieren om een cultuur te leren kennen, het lezen van romans die door leden van die cultuur zijn geschreven en die tot de top worden gerekend. De Amerikaan Victor (1992: 225–226) adviseert films en televisieseries, vooral soaps, te bekijken.

Natuurlijk zijn er ook talloze boeken over de cultuur in kwestie. Voor buitenlanders die de Nederlandse cultuur willen kennen, zijn er bijvoorbeeld *The UnDutchables* van White en Boucke (1993), *Nederland en de Nederlanders verklaard* (Van der Horst 1996) en *Dealing with the Dutch* (Vossestein 1997). Een probleem met deze boeken is dat de beschrijvingen vaak bij de symbolen, helden en rituelen blijven steken. Bovendien zijn de gegevens niet altijd betrouwbaar. Zo staat in het boekje *Living in Holland* (1994): “Geen huisvrouw, of ze besluit haar boodschappen op de markt met het kopen van een bosje bloemen”. De Brusselse correspondent van *La Stampa* schreef in februari 1993 dat Nederland een paradoxaal land is “waar ze je in de bars, bij het menu een lijst geven met de soorten hasjiesj en marihuana”. In het *Culturgram Communication Aid* voor de Nederlanden, dat nog tot diep in de jaren '90 werd verspreid, stond: “Display of affection in public is a common sight. Because of a housing shortage, many couples live with their parents during the first years of marriage”. Om een

andere cultuur te leren kennen, kun je van velerlei bronnen gebruik maken, maar voorzichtigheid is geboden. Laat in twijfelgevallen je observatievermogen en je gezond verstand de boventoon voeren!

In de meeste trainingen voor interculturele communicatie komen de stappen 1–3 in min of meer uitgewerkte vorm voor. Pinto (1994: 184 e.v.) onderscheidt zich door er nog een stap aan toe te voegen:

#### *Stap 4: Grenzen stellen*

De meeste trainers in interculturele communicatie propageren je zoveel mogelijk aan te passen aan de andere cultuur. Zo geeft Guétin (1989) Franse zakenlieden de volgende communicatierichtlijnen voor hun samenwerking met Amerikanen.

- (9) 1 Know the environment
- 2 Be mobile
- 3 Be a doer
- 4 Report
- 5 Be a pro
- 6 Seek excellence
- 7 Don't be modest
- 8 Be open
- 9 Be a team-player
- 10 Be a nice guy

Kortom, de Fransman moet een Amerikaan worden, tenminste op de werkvloer. Pinto stelt zich hier genuanceerder op. Volgens hem hoeft het begrijpen van de cultuur van een ander nog niet te betekenen dat men er begrip voor heeft. Daarom is zijn laatste stap voor een succesvolle interculturele communicatie: beslis zelf of je je wel of niet aanpast aan het gedrag van de ander en of je het gedrag van de ander accepteert. Zo neen, dan is de vraag waar je je grenzen trekt. Als je dat niet doet, ontstaan er zijns inziens irritaties die toch niet te verhullen zijn en die een succesvolle interculturele communicatie in de weg staan. Of je grenzen stelt en waar je ze trekt, is natuurlijk van veel factoren afhankelijk. Uiteraard spelen individuele

factoren altijd een rol. Van de ene mens, of die nu Nederlander, Turk, Chinees of Belg is, accepteer je nu eenmaal meer dan van de ander. Daarnaast is van belang over welk onderwerp het gaat. Dat iemand geen varkensvlees eet, is waarschijnlijk minder hinderlijk in de interculturele communicatie dan dat hij altijd twee uur te laat komt. Verder is de mate waarin je grenzen trekt, natuurlijk afhankelijk van de situatie. Wil je een grote order binnenslepen, dan zul je je meer aanpassen dan wanneer je voor lange tijd met iemand moet samenwerken.

Pinto benadrukt dat het van belang is je grenzen tegenover de ander te expliciteren en duidelijk te verwijzen naar je eigen cultuur. Daarbij is er wel een gevaar dat je je eigen cultuur te rooskleurig afschildert. Voordat je je grenzen expliciteert moet je daarom goed bij jezelf te rade gaan (stap 2) of je van je eigen cultuur wel een juist beeld hebt.

#### 12.4.2. Omgaan met meertaligheid

Meertaligheid is een eigenschap van de Nederlandse multiculturele samenleving geworden. Belangrijke instanties als de Nederlandse regering, banken en energieleveranciers informeren de Nederlandse bevolking in velerlei talen. Het tweetalig onderwijs (Engels-Nederlands) bloeit. Reclamemakers vinden het niet meer nodig Engelse reclames en slogans in het Nederlands te vertalen. Deze multilingualiteit betekent een verandering van aanpak in het onderwijs, waar een brede discussie over gevoerd wordt. Het gaat dan vooral over de beheersing van het Nederlands van niet-westerse allochtonen. In plaats van het uitgangspunt dat leerlingen aan het begin van hun schoolloopbaan het Nederlands op standaardniveau moeten beheersen, is het zinvoller om als uitgangspunt te nemen dat leerlingen het Nederlands en een andere taal op verschillende niveaus beheersen. Het heeft weinig zin om erop te hameren thuis Nederlands te spreken als de beheersing van het Nederlands door allochtone ouders daar niet toereikend voor is. Het gevaar is dat kinderen een onvolledig aanbod van het Nederlands krijgen en mogelijk het ‘foute’ Nederlands op school weer moeten afleren.

Verder is het essentieel dat communicatie plaats vindt in een taal die goed beheerst wordt, omdat communicatie meer dan slechts een referentiële functie heeft. Om kennis van de wereld te verwerven, moet je gebruik kunnen maken van een vertrouwde taal. Zolang het Nederlands onvoldoende wordt beheerst, is de moedertaal de aangewezen taal voor de primaire socialisatie thuis. Respect voor de eigen taal en cultuur draagt bij tot een evenwichtige

ontwikkeling van waaruit andere vaardigheden kunnen worden geleerd, zoals andere talen, maar ook niet-talige vaardigheden zoals rekenen en het herkennen en onderscheiden van kleuren.

Jonge kinderen zijn prima in staat om meer dan één taal goed te verwerven. Het is dan ook zaak voor de overheid om ervoor te zorgen dat er in de voorschoolse opvang (peuterspeelzalen, crèches) een uitstekend aanbod is van Nederlands, waardoor jonge kinderen in staat zijn deze taal te verwerven. Groepen als het Projectbureau in Rotterdam<sup>1</sup> werken er hard aan om speciaal op jonge allochtone kinderen gericht taalmateriaal te maken voor het onderwijs in het Nederlands als Tweede Taal. Gedachten rond belang en meerwaarde van meertaligheid zijn verder uitgewerkt in het Taalkundig Manifest (Bennis e.a. 2000).

#### 12.5. Verdere literatuur

Recente gegevens over westerse en niet-westerse allochtonen in Nederland zijn te vinden in publicaties van het Centraal Bureau voor de Statistiek als het Statistisch Jaarboek. Belangrijke publicaties op het gebied van cultuurverschillen zijn Hofstede (1980, 1991, 2001), Hall 1976, Kluckhohn en Strodtbeck (1961), Pinto (1994), Schwartz (1994). Erg toegankelijk zijn Hall (1976) en Hofstede (1991). Pinto (1994), Pinto en Pinto (1994) en Hall (1976) besteden veel aandacht aan de communicatieve consequenties van cultuurverschillen in communicatie. In het begin van dit hoofdstuk werd verwezen naar een onderzoek (naar vermenging van talen en culturen) in Lombok, Utrecht. Wie daar meer over wil lezen kan terecht bij Aarssen en Jongenburger (2000), Nortier (2001) of Bennis e.a. (2002).

Wie meer wil weten over taalcontactverschijnselen wordt verwezen naar inleidende boeken, zoals Appel en Muysken (1987), Romaine (1994) en Thomason (2001). Genoemde boeken zijn zeer leesbaar, ook voor wie geen taalkundige achtergrond heeft. Codewisseling staat centraal in Poplack (1980), Backus (1996), Nortier (1990) en Treffers (1991). Poplack (1980) is een artikel dat wordt gezien als startpunt voor een groot aantal onderzoeken op het gebied van codewisseling waar Backus (1996), Nortier (1990) en Treffers (1991) voorbeelden van zijn.

---

<sup>1</sup> Zie <http://www.ced.nl/pb/index.html>

Over het omgaan met cultuurverschillen bestaan zowel publicaties met richtlijnen voor interculturele communicatie tussen twee specifieke culturen (bijvoorbeeld voor Nederlandse vakantiegangers en zakenlieden in Japan, Kenia, Italië) als voor interculturele communicatie in het algemeen: Pinto (1994, hoofdstuk 5) en Hofstede (1991, hoofdstuk 9).

Voor de onderwijskundige kant van meertaligheid is er o.a. het werk van Broeder & Extra (1998).

## Bibliografie

Aarssen, Jeroen en Willy Jongenburger (2000). *Talen en culturen in het Utrechtse Lombok en Transvaal. Een survey-studie*. Amsterdam: IISG.

Alders, M. (2001). *Allochtonen, een jonge en groeiende bevolkingsgroep. Allochtonen in Nederland 2001*. Centraal Bureau voor de Statistiek.

Appel, René en Pieter Muysken (1987): *Language Contact and Bilingualism*. London: Edward Arnold.

Backus, Ad (1996). *Two in one. Bilingual speech of Turkish immigrants in the Netherlands*. Tilburg: Tilburg University Press.

Bennis, Hans, Guus Extra, Pieter Muysken en Jacomine Nortier (2000). *Het multiculturele voordeel; meertaligheid als uitgangspunt; manifest van taalkundig Nederland*. Publicatie LOT/NWO.

Bennis, Hans, Guus Extra, Pieter Muysken, Jacomine Nortier (red.) (te verschijnen in 2002) *Een buurt in Beweging*. Amsterdam: IISG

Broeder, Peter en Guus Extra, (1998). *Language, ethnicity and education*. Clevedon: Multilingual Matters.

CBS (1997). *Allochtonen in Nederland 1997*. Voorburg/Heerlen: CBS.

Claes, Marie-Thérèse (1997). 'Betekenisoverlap en betekenisconflict.' in: Wim De Geest (ed.). *Recente studies in de contactlinguïstiek*. Bonn: Dümmler, 9–18.

Clyne, Michael. (1987). 'Constraints on code-switching. How universal are they?', in: *Linguistics* 25, 739–764.

Gerritsen, Marinel, Hubert Korzilius, Frank van Meurs en Inge Gijsbers (2000). 'English in Dutch commercials: not understood and not appreciated', in: *Journal of Advertising Research*. Volume 40, 4 , 17–36.

Guétin, Bernard (1989). *10 Conseils si vous travaillez pour une société américaine*, Paris: Publi-Union.

Hall, Edward T. (1976). *Beyond Cultures*. Garden City NY: Doubleday Anchor.

Hofstede, Geert (1980). *Culture's Consequences. International Differences in work-related Values*, Newbury Park: Sage publishers.

Hofstede, Geert (1991). *Allemaal Andersdenkenden. Omgaan met cultuurverschillen*, Amsterdam: Contact.

Hofstede, Geert (2001). *Culture's consequences. comparing values, behaviors, institutions, and organizations across nations*, Thousand Oaks etc.: Sage Publications. 2e druk.

Horst, Han van der (1996). *De lage hemel. Nederland en de Nederlanders verklaard*, Schiedam: Scriptum.

Kluckhohn, Florence en Fred Strodtbeck (1961). 'Values and value orientation in the theory of action: An exploration in definition and classification', in: Talcott Parsons, Edward Shils (eds.), *Towards a general theory of action*, Cambridge MA: Harvard University Press.

Mooij, Marieke de (1994). *Advertising Worldwide. Concepts, theories and practice of international, multinational and global advertising*, New York: Prentice Hall.

Nortier, Jacomine (2001). *Murks en straattaal*, Amsterdam: Prometheus.

Nortier, Jacomine (1990) *Dutch – Moroccan Arabic Code Switching*, Dordrecht: Foris.

Pinto, David (1994). *Interculturele communicatie*. Houten, Antwerpen: Bohn Stafleu Van Loghum.

Pinto, David en Yaël Pinto. *Interculturele conflicten. Theorie en praktijk*. Houten, Antwerpen: Bohn Stafleu Van Loghum.

Poplack, Shana (1980). "Sometimes I'll start a sentence in Spanish y termino en Español", in: *Linguistics* 55, 581–618.

Romaine, Suzanne (1994): *Bilingualism*. Oxford: Blackwell.

Schwartz, Shalom H. (1992). 'Universals in the Content and Structure of Values: Theoretical Advances and Empirical Tests in 20 countries', in: Mark Zanna (red.), *Advances in Experimental Social Psychology*. Vol. 25. Orlando: Academic Press. 1–65.

Schwartz, Shalom H. (1994). 'Are There Universal Aspects in the Content and Structure of Values?', in: *Journal of Social Issues* 50, 19–45.

Schwartz, Shalom H. en Maria Ros (1995). 'Vales in the West: a theoretical and empirical challenge to the Individualism-Collectivism cultural dimension', in: *World Psychology* 1, 91–122.

*Statistisch Jaarboek 2000*. Centraal Bureau voor de Statistiek. 's-Gravenhage: SDU uitgeverij.

Targowski, Andrew S. en Joel P. Bowman (1988), The layer-based, pragmatic model of the communication process, in: *The Journal of Business Communication* 25, 5–24.

Thomason, Sarah Grey (2001), *Language Contact. An introduction*. Edinburgh: Edinburgh University Press.

Treffers, **Jeanine** (1991) *French – Dutch language mixture in Brussels*, Dissertatie Universiteit van Amsterdam.

Trompenaars, Fons (1993). *Zakendoen over de grens. Leren omgaan met andere culturen*, Amsterdam/Antwerpen: Uitgeverij Contact.

Uitleg 28a (1995). *Regeling personele vergoeding culturele minderheidsgroepen en anderstalige leerlingen WVO, 22-11-1995*, Zoetermeer: Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen.

Vossesteijn, Jacob (1997). *Dealing with the Dutch*, Amsterdam: Royal Tropical Institute.

White, Colin en Laurie Boucke (1993). *The UnDutchables, an observation of the Netherlands: its culture and its inhabitants*, Lafayette: White Boucke Publishing.