

Voorwoord

Aan het einde van de twintigste eeuw realiseerde men zich steeds meer dat goede kennis van een vreemde taal niet de enige voorwaarde is om er effectief in te kunnen communiceren en dat kennis van de cultuur en de communicatieve conventies van de culturen waar die taal gesproken wordt, een minstens zo belangrijke factor is. De Nederlandse Taalunie ontdekte dat er hierover voor het Nederlandse taalgebied geen onderwijsmateriaal was en gaf ons de opdracht een cursus te ontwikkelen voor docenten Nederlands in het buitenland. Het doel van de cursus was studenten vertrouwd te maken met de Vlaamse en Nederlandse cultuur en communicatieve conventies in contrast met hun eigen cultuur. Toen onze cursus in 2000 gereedkwam, was Uitgeverij Coutinho bereid hem uit te geven. Tot onze vreugde werd daarmee een veel grotere doelgroep bereikt dan wij ooit hadden voorzien. In de veertien jaren dat ons boek nu al op de markt is, wordt het in binnen- en buitenland gebruikt op universiteiten en hogescholen en bij cursussen interculturele communicatie van internationaal opererende organisaties en organisaties die met lokale diversiteit te maken hebben. In de opeenvolgende edities hebben wij steeds aanpassingen gedaan om meer aan de behoeften van die verschillende doelgroepen te voldoen. Deze vierde druk verschilt in een aantal opzichten sterk van vorige drukken.

- Relevante nieuwe theorieën zijn verwerkt. In paragraaf 2.3.3.3 en 4.2.3.3 bespreken we de waarde soberheid versus hedonisme (*restraint* versus *indulgence*) en het effect ervan op sectoren van het leven als gezin, onderwijs en werk. In hoofdstuk 7 wordt besproken wat deze nieuwe waarde betekent voor intercultureel management en gaan we in op de resultaten van GLOBE, het Global Leadership and Organizational Behavior Effectiveness project (paragraaf 7.7).
- Er is een paragraaf toegevoegd over de consequenties van cultuurverschillen in waarden in interculturele communicatie (paragraaf 2.6).
- Er wordt meer aandacht besteed aan interculturele communicatie met migranten dan in vorige edities. Waar mogelijk is in hoofdstuk 2 cijfermateriaal van de waarden van bewoners van migrantenlanden als Syrië, Irak en Afghanistan toegevoegd. In hoofdstuk 6 zijn paragrafen toegevoegd over culturaanpassing van langetermijnmigranten zoals vluchtelingen (paragraaf 6.2.2) en gaan we in op de kenmerken van migrant en communicatiepartners in het gastland die een succesvol verblijf van de migrant bevorderen (paragraaf 6.3).
- In hoofdstuk 7 is een paragraaf over bedrijfscultuur toegevoegd (paragraaf 7.6).
- De didactische aanpak van de paragrafen waarin we de waarden (paragraaf 2.3) bespreken, zijn volgens hetzelfde stramien opgezet: bewustwordingsoe-

fening, uitleg van de waarde, overzicht van de geografische spreiding van de waarde, overzicht van de consequenties van de waarde voor algemene normen, familie, onderwijs en werk, oefeningen om na te gaan of de theoretische stof verwerkt is en in de praktijk toegepast kan worden.

- De bespreking van context (paragraaf 3.3) is volgens hetzelfde stramien als de behandeling van waarden opgezet.
- Literatuurverwijzingen, oefeningen en cijfermateriaal zijn geactualiseerd.
- De lay-out is overzichtelijker gemaakt.
- Er is meer illustratief beeldmateriaal toegevoegd.
- Extra oefeningen met mogelijke antwoorden voor de hoofdstukken 4, 5 en 7 zijn toegevoegd en kunnen door docenten aangevraagd worden via www.coutinho.nl.
- De PowerPointpresentaties zijn volledig geactualiseerd en op één lijn gebracht met deze herziene druk. Ook deze presentaties kunnen door docenten aangevraagd worden via www.coutinho.nl.

Aan deze herziening is intensief samengewerkt door een Belgische en een Nederlandse. We hebben de cultuurkloof over het algemeen goed kunnen overbruggen, maar de voornaamwoordelijke aanduiding bezorgde ons soms hoofdbrekens. Alle twee wilden we liever niet het persoonlijk voornaamwoord *hij* gebruiken op plaatsen waar met dat *hij* ook naar vrouwen werd verwezen. Maar omdat het gebruik van *hij of zij* de aandacht van de inhoud zou afleiden en de tekst nodeloos ingewikkeld zou maken, hebben we er toch voor gekozen alleen *hij* te gebruiken. Bij het gebruik van *u* en *jij* lag de kwestie aanvankelijk ingewikkeld. Waar de auteur uit België consequent de lezer met *u* aansprak, gebruikte de Nederlandse auteur *jij* en *je*. Na lang overleg is besloten het boek in de *je/jij*-vorm te schrijven.

Wij hopen dat ons boek een bijdrage levert aan de bewustwording van verschillen en overeenkomsten tussen culturen, de communicatieve consequenties daarvan, de synergie die uit de verschillen te halen is en de ontwikkeling van interculturele communicatieve competentie.

Wij danken de medewerkers van Uitgeverij Coutinho – met name uitgever Wouter Nalis, bureauredacteur Marijn Meijer, vormgevers Sjoukje Rienks en Simone Baddou en marketeer Andrea Verbeek – voor de prettige samenwerking en studenten en collega's voor hun vele nuttige aanvullingen en op- en aanmerkingen. Uiteraard houden we ons aanbevolen voor nieuw commentaar.

Marinel Gerritsen, Utrecht/Nijmegen
Marie-Thérèse Claes, Brussel/Bangkok
November 2016

Inhoud

Inleiding	11
1 Interculturele communicatie	13
1.1 Inleiding	13
1.2 Cultuur met een kleine c	13
1.3 Wat is communicatie?	29
1.4 Wat is interculturele communicatie?	40
2 Culturen categoriseren: basiswaarden	43
2.1 Inleiding	43
2.2 Cultuurspecialisten	46
2.3 Basiswaarden	52
2.3.1 Wat is de natuur van de mens?	53
2.3.2 Wat is de relatie van mens tot mens?	55
2.3.2.1 Collectivisme versus individualisme	55
2.3.2.2 Machtafstand	61
2.3.2.3 Particularisme versus universalisme	67
2.3.2.4 Neutraal versus emotioneel	70
2.3.2.5 Prestatie versus toeschrijving	73
2.3.3 Wat is de drijfveer van het menselijk handelen?	75
2.3.3.1 Feminiteit versus masculiniteit	76
2.3.3.2 Onzekerheidsvermijding	81
2.3.3.3 Hedonisme versus soberheid	86
2.3.4 Welke opvattingen heeft de mens over de ruimte om zich heen?	90
2.3.4.1 Persoonlijke ruimte	90
2.3.4.2 Privéterritorium	93
2.3.4.3 Specifiek versus diffuus	98
2.3.5 Welke tijdsoriëntatie heeft de mens?	101
2.3.5.1 Monochronie versus polychronie	101
2.3.5.2 Verleden, heden en toekomst	105
2.3.5.3 Kortetermijngerichtheid versus langetermijngerichtheid	107
2.3.6 Wat is de relatie van de mens tot de natuur en het bovennatuurlijke?	112

2.4	Interactie van waarden: godsdienst, organisatiestructuur, motivatie en conflicten	115
2.5	Relativering van het cultuurvergelijkend onderzoek	121
2.6	Cultuurverschillen in interculturele communicatie	122
3	Cultuur en communicatie	125
3.1	Inleiding	125
3.2	Communicatie	125
3.2.1	Verbale communicatie	127
3.2.1.1	Sapir-Whorf	133
3.2.1.2	Verbale non-vocale communicatie	135
3.2.2	Non-verbale communicatie	138
3.2.2.1	Non-verbale vocale communicatie	138
3.2.2.2	Non-verbale non-vocale communicatie	142
3.2.2.3	Interculturele misverstanden bij non-verbale communicatie	154
3.3	De context van de communicatie	156
3.4	Cultuurverschillen in het gebruik van communicatie-elementen	162
4	Overeenkomsten en verschillen tussen Nederland, Vlaanderen en Europese culturen	171
4.1	Inleiding	171
4.2	Buren met verschillende culturen	172
4.2.1	Wat is de natuur van de mens?	172
4.2.2	Wat is de relatie van mens tot mens?	172
4.2.2.1	Collectivisme versus individualisme	172
4.2.2.2	Machtafstand	173
4.2.2.3	Particularisme versus universalisme	174
4.2.2.4	Neutraal versus emotioneel	176
4.2.2.5	Prestatie versus toeschrijving	176
4.2.3	Wat is de drijfveer van het menselijk handelen?	177
4.2.3.1	Femininiteit versus masculiniteit	177
4.2.3.2	Onzekerheidsvermijding	178
4.2.3.3	Hedonisme versus soberheid	180
4.2.4	Welke opvattingen heeft de mens over de ruimte om zich heen?	182
4.2.5	Welke tijdsoriëntatie heeft de mens?	184
4.2.6	Wat is de relatie van de mens tot de natuur en het bovennatuurlijke?	186
4.2.7	Context	187
4.2.8	Samenvatting verschillen in waarden Nederland en Vlaanderen	188

4.3	Nederland, Vlaanderen en Europese culturen	192
4.3.1	Angelsaksische culturen	194
4.3.2	Duitssprekende culturen	201
4.3.3	Noordse culturen	205
4.3.4	Romaanse culturen	210
4.3.5	Slavische culturen	217
4.3.6	Turkije	222

5 Overeenkomsten en verschillen tussen Nederland, Vlaanderen en de culturen van het Midden-Oosten, Azië en Afrika 227

5.1	Inleiding	227
5.2	Midden-Oosten	228
5.3	Aziatische culturen	233
5.4	Afrikaanse culturen	242

6 Omgaan met cultuurverschillen 251

6.1	Inleiding	251
6.2	Patronen van aanpassing	252
6.2.1	Kortetermijnmigranten	252
6.2.2	Langetermijnmigranten	256
6.3	Wat draagt bij tot een succesvol verblijf in het gastland?	261
6.3.1	Kenmerken van de migrant	261
6.3.2	Kenmerken van de communicatiepartners in het gastland	264
6.3.3	Het effect van contact tussen bewoners gastland en migrant	265
6.4	Grenzen trekken	266

7 Intercultureel management 269

7.1	Inleiding	269
7.2	Humanresourcesmanagement (HRM)	269
7.2.1	Personeelswerving	269
7.2.2	Motivatie	271
7.2.3	Beoordeling en feedback	276
7.2.4	Beloning	278
7.2.5	Loopbaanbegeleiding	280
7.3	Onderhandeling	282
7.4	Conflicthantering	284

7.5	Bedrijfsethiek en maatschappelijk verantwoord ondernemen	286
7.6	Bedrijfscultuur	291
7.7	Leiderschap	292

Appendix

	Indexen voor de basiswaarden van Hofstede	301
--	---	-----

Illustratieverantwoording

305

Literatuur

307

Personenregister

319

Zakenregister

321

Inleiding

Cultuur en communicatie zijn nauw met elkaar verweven. Edward T. Hall (1959), een van de grondleggers van het onderzoek naar cultuurverschillen in communicatie, stelt: 'Cultuur is communicatie en communicatie is cultuur.' Zoals culturen van elkaar verschillen in normen en waarden, verschillen ze ook in wijze van communiceren.

In dit boek geven wij een overzicht van theorieën over cultuurverschillen, van de communicatieve consequenties die deze verschillen kunnen hebben en van verbale en non-verbale communicatie-elementen waarvan de betekenis van cultuur tot cultuur kan variëren. Deze cultuurverschillen in communicatie worden beschreven vanuit het perspectief van de Nederlandse en Belgisch-Vlaamse cultuur. Daarbij wordt ook aandacht besteed aan de verschillen en overeenkomsten tussen deze landen, die wel dezelfde taal hebben maar niet dezelfde cultuur. De Nederlandse en Vlaamse culturen vergelijken wij systematisch met Europese culturen binnen en buiten Europa en met Aziatische, Arabische en Afrikaanse culturen. Dit doen we aan de hand van een model van zestien waarden dat is gebaseerd op de zes basiswaarden van Kluckhohn en Strodtbeck. Daarnaast geven wij aan hoe je Interculturele Communicatieve Competentie kunt ontwikkelen en welke mogelijkheden er zijn om met verschillende culturen om te gaan in je privé- en professionele leven.

Door talrijke oefeningen en voorbeelden wordt de lezer niet alleen bewust gemaakt van de eigen cultuur, maar ook van de problemen die zich in interculturele communicatie kunnen voordoen en van de synergie die uit samenwerking met mensen uit verschillende culturen kan ontstaan.

Voor wie is dit boek bedoeld?

Dit boek is bestemd voor iedereen die in zijn opleiding of beroep te maken heeft met mensen uit andere culturen. Internationaal opererende organisaties en organisaties die met lokale diversiteit te maken hebben, vinden er de informatie in die ze nodig hebben om het communicatieve gedrag van andere culturen beter te begrijpen, zelf effectiever intercultureel te communiceren en samen te werken met of leiding te geven aan mensen uit verschillende culturen. Docenten en studenten Nederlands in het buitenland kunnen dit boek gebruiken om hun kennis over de Nederlandse en Vlaamse cultuur en communicatieve conventies – en de

verschillen ertussen – te verdiepen en het inzicht in de eigen cultuur in contrast met de Nederlandse en Vlaamse te vergroten.

Hoe is dit boek opgebouwd?

In hoofdstuk 1 worden de begrippen cultuur, communicatie en interculturele communicatie behandeld en geïllustreerd. Hoofdstuk 2 gaat eerst in op de theorieën en methoden van onderzoek van de meest invloedrijke cultuurspecialisten. Vervolgens worden zestien waarden en de communicatieve consequenties ervan besproken. In hoofdstuk 3 bespreken we verschillen tussen culturen in verbale en non-verbale communicatie, met aandacht voor onder andere de Sapir-Whorf-hypothese, de contexttheorie van Hall en de beleefdheidstheorie van Levinson. Hoofdstuk 4 behandelt de verschillen en overeenkomsten in waarden tussen Nederland en Vlaanderen en contrasteert de Nederlandse en Vlaamse culturen met Europese culturen. In hoofdstuk 5 contrasteren we de Nederlandse en Vlaamse culturen met de culturen van het Midden-Oosten en met Aziatische en Afrikaanse culturen. Hoofdstuk 6 behandelt patronen van aanpassing bij kortetermijn- en langetermijnmigranten en aspecten die bijdragen aan een succesvol verblijf in het buitenland. In hoofdstuk 7 gaan we ten slotte in op intercultureel management. We behandelen cultuurverschillen in humanresourcesmanagement, onderhandelingen, conflicthantering, bedrijfsethiek, bedrijfscultuur en leiderschap.