

Interculturele competenties



Noordhoff

Patrick T.H.M. Janssen

2^e druk

Interculturele competenties

Patrick T.H.M. Janssen

Tweede druk

Noordhoff Groningen

Ontwerp omslag: Shootmedia, Groningen

Omslagillustratie: Getty Images

Eventuele op- en aanmerkingen over deze of andere uitgaven kunt u richten aan:
Noordhoff Uitgevers bv, Afdeling Hoger Onderwijs, Antwoordnummer 13, 9700 VB
Groningen of via het contactformulier op www.mijnnoordhoff.nl.

De informatie in deze uitgave is uitsluitend bedoeld als algemene informatie. Aan deze informatie kunt u geen rechten of aansprakelijkheid van de auteur(s), redactie of uitgever ontleen.



0 / 22

© 2022 Noordhoff Uitgevers bv, Groningen/Utrecht, The Netherlands.

Deze uitgave is beschermd op grond van het auteursrecht. Wanneer u (her)gebruik wilt maken van de informatie in deze uitgave, dient u vooraf schriftelijke toestemming te verkrijgen van Noordhoff Uitgevers bv. Meer informatie over collectieve regelingen voor het onderwijs is te vinden op www.onderwijsauteursrecht.nl.

This publication is protected by copyright. Prior written permission of Noordhoff Uitgevers bv is required to (re)use the information in this publication.

ISBN (ebook) (ebook) 978-90-01-27847-2

ISBN 978-90-01-27846-5

NUR 807

Woord vooraf

Cultuurverschillen bestaan

In het voorwoord bij de eerste editie in 2018 schreef ik dat een van de redenen om een educatief boek over interculturele competenties te schrijven was, dat er weinig bekend was over cultuur, culturele verschillen en welke competenties nodig zijn om die culturele verschillen te overbruggen.

Vier jaar later is er weinig veranderd. Integendeel, de indruk die ik krijg is dat steeds meer mensen doen alsof we allemaal hetzelfde zijn. Het lijkt erop dat mensen het steeds moeilijker vinden om te accepteren dat wij, Homo sapiens, een groepsdier zijn en dat we uiteindelijk graag in groepen leven en in hokjes denken. Uit onderzoek blijkt keer op keer dat mensen zich meer stressvrij voelen als zij van zichzelf en anderen weten in welke groep zij zitten. Dat maakt het leven comfortabel en overzichtelijk.

Het is nog steeds zo dat de meerderheid van de mensen over de hele wereld het moeilijk vindt om te accepteren dat communicatie tussen mensen uit verschillende (sub)culturen fundamenteel anders is dan communicatie tussen mensen met dezelfde culturele achtergrond. Juist door de culturele verschillen tussen (sub)culturen of mensen uit andere landen te ontkennen of te minimaliseren, benaderen we elkaar op een voor ons 'normale' manier. Want volgens de huidige consensus zijn we 'diep van binnen allemaal hetzelfde', wat absoluut niet waar is. Diep van binnen, in onze basisaannames over hoe de wereld werkt en hoe de wereld zou moeten zijn, verschillen we soms radicaal van elkaar, soms zelfs staan we lijnrecht tegenover elkaar.

Bijna iedereen gelooft dat ze vanuit hun eigen perspectief 'gelijk hebben' of zich 'normaal gedragen', en ja, dat is ook zo. Er is geen goed of fout als het over culturele verschillen gaat. Dit misverstand is de reden dat er miscommunicaties en irritaties ontstaan, die vaak tot conflicten leiden.

Goede wetenschappelijke informatie over cultuur, culturele verschillen en interculturele competenties blijkt nog belangrijker dan ik aanvankelijk dacht.

Een leven lang leren

Een tweede reden voor het schrijven van dit boek is dat het aanleren van interculturele competenties en het voeren van interculturele communicatie schromelijk wordt onderschat. Het is moeilijk en duurt meestal jaren om interculturele competenties onder de knie te krijgen.

Een van de grootste valkuilen bij interculturele communicatie is dat mensen in eerste instantie denken het zonder hulp van buitenaf te kunnen en

dat het aanleren van interculturele competenties eigenlijk overbodig is. Zoals ik al eerder zei, komt dit omdat mensen het moeilijk vinden om te begrijpen dat anderen fundamenteel anders zijn.

Pas als mensen voor langere tijd daadwerkelijk contact hebben met mensen uit een andere cultuur, bijvoorbeeld in multiculturele steden, als ze in een ander land wonen en werken of bij een internationaal bedrijf werken, beseffen ze na verloop van tijd dat hun normale manier van communicatie niet lijkt te werken. Er is geen 'normaal' tussen mensen uit verschillende culturen.

Het gevolg is dat mensen gefrustreerd raken, doelen niet worden bereikt, multiculturele teams uit elkaar vallen en slecht of helemaal niet meer functioneren. Expats keren teleurgesteld terug naar hun land van herkomst. Studenten geven hun stage op en gaan gedesillusioneerd terug naar huis. Onderzoek toont aan dat in een multiculturele omgeving het hebben van interculturele competenties de grootste bepalende factor is van het verschil tussen succes en falen. Behoudens uitzonderingen zijn interculturele competenties niet vanzelfsprekend: ze moeten worden geleerd en geoefend. Vandaar dit boek.

Interculturele communicatie is een stuk lastiger dan mensen denken, zeker wanneer de bijbehorende competenties ontbreken.

Wat moet ik doen?

Het derde punt waarom ik dit boek schreef was dat ik als ondernemer, onderzoeker en docent ontdekte dat veel informatie in boeken en websites zich beperkte tot het aandragen en herhalen van bestaande theorieën en concepten. Ook dat is de afgelopen vier jaar niet veel veranderd.

Professionals, bestuurders, politici, docenten en studenten blijven zitten met de vraag wat ze precies moeten doen om goed te kunnen functioneren en communiceren in een interculturele omgeving. Hoe zet je die modellen en al die culturele kennis om in praktische vaardigheden? Daar bleek nog maar weinig over te zijn geschreven. Er zijn links en rechts enkele tips, maar de meeste onderzoekers stopten met het opmerken van de verschillen en het maken van een model. Andere interculturele bronnen hebben dit zelfs beperkt tot voornamelijk persoonlijke en anekdotische tips zonder wetenschappelijke onderbouwing.

In dit boek heb ik daarom geprobeerd praktische oplossingen voor te stellen en de bestaande theorieën ook daadwerkelijk toepasbaar te maken. Ik streef ernaar om in de toekomst meer praktische oplossingen te presenteren.

Van wetenschappelijke basis ...

Deze toepassingen en praktische oplossingen moeten uiteraard wetenschappelijk onderbouwd zijn. Dit boek is dan ook nadrukkelijk geschreven vanuit een wetenschappelijk oogpunt.

Het probleem met praten en lezen over cultuur is dat mensen meestal meteen oordelen en veroordelen. Het is mijn bedoeling om de lezer wetenschappelijk te laten reflecteren: niet oordelen, maar zien hoe het werkt. Andere perspectieven zien. Leer hoe je de theorie in de praktijk toepast.

Voor de tweede editie ben ik daarom meer literatuuronderzoek gaan doen en een van de interessante conclusies hieruit is dat het onderzoeksveld 'interculturaliteit' eigenlijk vrij nieuw is. Pas sinds het midden van de vorige eeuw wordt serieus onderzoek gedaan naar verschillen tussen culturen, waarbij het onderzoek is verdeeld over antropologie, psychologie en sociologie. Dit boek geeft dan ook een beknopt overzicht van de belangrijkste en leidende modellen en theorieën van de afgelopen 50 jaar.

Het model van Geert Hofstede krijgt extra aandacht omdat het uiteindelijk een van de wereldwijd meest bekende en toonaangevende modellen op dit gebied is. Het model van Hofstede heeft wel wat kritiek te verduren gehad, maar ook dat is weerlegd. Bovendien is het een van de weinige modellen, samen met het GLOBE-project en Trompenaars & Hampden-Turner, dat een statistische validatie heeft en vrijwel het enige model dat echt door andere onderzoekers is gereproduceerd. Het model van Hofstede verdient in mijn ogen dan ook echt een revival en de positie en eer die daarbij horen.

... naar praktische toepassingen

In de afgelopen vier jaar heb ik duidelijk kunnen onderscheiden welke modellen en theorieën van wetenschappelijke waarde zijn en welke minder. Sommige modellen bieden tools waarmee mensen hun culturele profiel kunnen meten. Ook heb ik onderscheid gemaakt tussen wetenschappelijk onderbouwde modellen en modellen gebaseerd op observaties en anekdotes zoals die van Meyer en Lewis.

Vooral het model van Richard Lewis is grotendeels ingeperkt omdat bleek dat er geen dataset of wetenschappelijke basis kon worden aangeleverd waarop de theorie en de bijbehorende webapplicatie was gebaseerd. Om een passend praktisch model en beoordeling in mijn boek op te nemen, ben ik een samenwerking aangegaan met Emergence Global (International Research Institute for Interculturality). Samen met Anne-Marie Dingemans hebben we het Dingemans & Janssen-model ontwikkeld, een wetenschappelijk onderbouwd model met een praktische insteek en toepassingen. De cultuurtest van Emergence Global is wetenschappelijk onderbouwd en geeft veel praktische tips als je jezelf vergelijkt met een bepaald land en veel culturele landgegevens. Om de meer praktische modellen weer te geven, naast dat van Hofstede, heb ik dit model ook uitgelicht.

Tot slot nog een woord van dank voor Anne-Marie Dingemans van Globalizen en Emergence Global: voor de feedback maar vooral voor de diepgaande wetenschappelijke kennis van interculturaliteit.

Ir. Patrick T.H.M. Janssen,
herfst 2021, Amsterdam

Inhoud

Woord vooraf 3

DEEL 1

Wat is cultuur? 11

1 Dynamische definitie van cultuur 13

- 1.1 Inleiding 13
 - 1.2 Cultuur is van een groep 15
 - 1.3 Cultuur is aangeleerd 17
 - 1.4 Cultuur is relatief 19
 - 1.5 Cultuur is betekenisgeving 21
 - 1.6 In de comfortzone: de culturele bril 26
 - 1.7 Buiten de comfortzone: confronterende waarden 29
- [Samenvatting 33](#)
[Vragen en opdrachten 34](#)

2 Waar komt cultuur vandaan? 37

- 2.1 Inleiding 37
 - 2.2 Universele dilemma's en basisaannames 39
 - 2.3 De evolutie van culturen 42
 - 2.4 Hoe uit de universele dilemma's een cultuur ontstaat 45
 - 2.5 De ui van cultuur 47
- [Samenvatting 51](#)
[Vragen en opdrachten 52](#)

3 Culturele identiteit 55

- 3.1 Inleiding 55
 - 3.2 Culturele software voor de hersenen 57
 - 3.3 Subculturen 60
 - 3.4 Een paar subculturen 62
 - 3.5 Stereotypering 67
 - 3.7 Landenculturen 76
- [Samenvatting 78](#)
[Vragen en opdrachten 79](#)

DEEL 2

Kennis opdoen: de wetenschap achter interculturaliteit 81

4 Het meten van cultuurverschillen 83

- 4.1 Inleiding 83
- 4.2 Geschiedenis van interculturele communicatie 85
- 4.3 Waarom culturele diversiteit? 87
- 4.4 Culturele uitsluiting voorkomen (inclusiviteit) 91
- 4.5 Keuzes in omgang met andere culturen 94
- 4.6 Wat meten we? 96
 - Samenvatting 98
 - Vragen en opdrachten 99

5 Interculturele theorieën 101

- 5.1 Inleiding 101
- 5.2 Model van Kluckhohn & Strodtbeck 102
- 5.3 Model van Hall 104
- 5.4 Model van Geert Hofstede 108
- 5.5 Andere wetenschappelijke modellen 110
- 5.6 Anekdotische modellen 114
 - Samenvatting 118
 - Vragen en opdrachten 119

DEEL 3

Praktische toepassing van interculturele modellen 121

6 Werken met het model van Geert Hofstede 123

- 6.1 Inleiding 123
- 6.2 Culturele dimensies 126
- 6.3 Machtafstand 126
- 6.4 Individueel of collectief? 130
- 6.5 Assertief of bescheiden: masculiene en feminiene culturen 134
- 6.6 Onzekerheidsvermijding 138
- 6.7 Lange- of kortetermijngerichtheid 143
- 6.8 Toegeeflijkheid versus terughoudendheid 146
- 6.9 Model van Hofstede toegepast op het stageverslag Vietnam 149
 - Samenvatting 152
 - Vragen en opdrachten 154

7 Werken met het model van Dingemans & Janssen 157

- 7.1 Inleiding 157
- 7.2 Een model van culturele identiteit 159
- 7.3 Achtergrond van het model 160
- 7.4 Duidelijk zichtbare communicatiestijlen 165

- 7.5 Verborgen communicatiestijlen 165
- 7.6 Professionele waarden 166
- 7.7 Basiswaarden 167
- 7.8 Model van Dingemans & Janssen toegepast op het stageverslag Ecuador 168
 - Samenvatting 169
 - Vragen en opdrachten 170

DEEL 4

Interculturele competenties in de praktijk 173

8 First contact: Culture shock 175

- 8.1 Inleiding 175
- 8.2 Communicatie: coderen en decoderen 177
- 8.3 Interculturele communicatie 179
- 8.4 Culture shock proces 180
- 8.5 Een culture shock herkennen 184
- 8.6 Hoe om te gaan met de reflexreacties van een culture shock? 188
 - Samenvatting 191
 - Vragen en opdrachten 193

9 Levenslang leren: een interculturele persoonlijkheid ontwikkelen 195

- 9.1 Inleiding 195
- 9.2 Interculturele sensitiviteit 197
- 9.3 Interculturele sensitiviteit ontwikkelen: het model van Bennett 199
- 9.4 Vergroten van interculturele sensitiviteit 206
- 9.5 Door Bennett's zes stadia: van ontkenning naar integratie 206
- 9.6 De vier fasen van leren 208
- 9.7 Perspectieven innemen 209
 - Samenvatting 213
 - Vragen en opdrachten 215

10 Verborgen betekenis in culturele communicatie 217

- 10.1 Inleiding 217
- 10.2 De culturele ijsberg 219
- 10.3 Voorbeelden van verborgen betekenissen 221
 - Samenvatting 232
 - Vragen en opdrachten 234

11 Omgaan met culturele conflicten 237

- 11.1 Inleiding 237
- 11.2 Definitie van conflict 239
- 11.3 Een cultureel conflict aangaan 240
- 11.4 Overtuigingen loslaten 242
- 11.5 De culturele dialoog voeren 245
 - Samenvatting 249
 - Vragen en opdrachten 250

Geraadpleegde literatuur 252

Over de auteur 255

Register 256

Illustratieverantwoording 259

DEEL 1

Wat is cultuur?

Deel 1 van dit boek gaat over het besef van wat cultuur werkelijk is en hoe cultuur verweven is met ons dagelijks leven. Het deel biedt de basiskennis voor een beter begrip van de andere drie delen.

Het is moeilijk om één vaste definitie van cultuur te geven. Zo maakt een 'dynamische definitie van cultuur' duidelijk dat cultuur vele vormen kan hebben, maar gebonden is aan een aantal voorwaarden en kenmerken. In **hoofdstuk 1** worden de vier meest bepalende voorwaarden en kenmerken van cultuur toegelicht. Hiermee kan de definitie van 'cultuur' in het dagelijks leven worden begrepen en herkend.

Hoofdstuk 2 legt uit hoe de culturen van de wereld zoals wij die kennen tot stand zijn gekomen. De oorsprong van onze culturen varieert van 200.000 tot 40.000 jaar oud in respectievelijk Afrika en Europa. Toen mensen zich over de hele wereld verspreidden, maakten verschillende groepen verschillende keuzes met betrekking tot het oplossen van de problemen waarmee ze werden geconfronteerd. Het totale proces van keuzes maken tot de tastbare gevolgen (cultuuruitingen) van die keuzes wordt besproken.

Uiteindelijk gaat dit boek over de competenties die nodig zijn om met mensen uit een andere cultuur om te gaan. Dit kan pas succesvol gebeuren als duidelijk wordt wie iemand is en wat zijn belangrijkste waarden en communicatiestijlen zijn. Mensen behoren niet tot één specifieke cultuur, maar maken deel uit van meerdere culturen binnen een samenleving. In **hoofdstuk 3** worden de begrippen landencultuur, identiteit, subcultuur en stereotype uitgelegd. Sommige subculturen worden extra toegelicht, zoals etniciteit, geslacht en religie.



1

Dynamische definitie van cultuur

1.1 Inleiding

Cultuur is een lastig te definiëren begrip. Er is niet één simpele definitie te geven. Wanneer mensen het over cultuur hebben is de betekenis afhankelijk van de context: er zijn landenculturen, bedrijfsculturen en subculturen in een samenleving (denk aan studenten, voetbalsupporters of hardrockliefhebbers).

In dit hoofdstuk worden enkele belangrijke termen en definities uitgelegd die nodig zijn om het begrip cultuur en de inhoud van dit boek beter te begrijpen. Met cultuur wordt geen kunst bedoeld. Schilderijen, zang, dans, toneel enzovoort zijn niet de aspecten van cultuur zoals in dit boek wordt besproken.

Cultuur blijkt een veel groter deel van ons leven te bepalen dan we denken, of soms zelfs willen geloven. Veel van wat wij mensen denken dat 'onze' gedachten zijn, 'mijn' beslissing is of wat 'ik' leuk vind, blijkt onderdeel te zijn van de eeuwenoude cultuur van 'onze' samenleving. Dat is wie wij zijn. Dit hoofdstuk beschrijft vier voorwaarden en kenmerken van cultuur om tot een werkbare definitie te komen.

Bewustwording (wat weet ik)

- Dat cultuur een complex begrip is waarvoor niet één definitie te geven is.
- Dat cultuur vier kenmerken heeft: cultuur komt van een groep, cultuur wordt aangeleerd, cultuur is relatief en cultuur geeft betekenis aan de wereld om ons heen.
- Dat onze cultuur een heel groot deel bepaalt van wie wij zijn en hoe ons leven eruit ziet.

Kennis (modellen, begrippen, theorieën)

- Een begrippenkader van wat cultuur is en wat niet.

Competentie (wat kan ik)

- Begrip hebben van de grenzen van wat cultuur is.
- Herkennen van cultuur en culturele zaken in het dagelijks leven.
- Zien en uitleggen wat cultureel bepaald is.
- Herkennen van mijn eigen comfortzone.

Davids dagboek

Onderstaande tekst is een fragment uit het boek *Alleen maar nette mensen* van Robert Vuijsje (2011). Het geeft een bot, street-smart beeld van hoe culturele groepen in Nederland elkaar zien.

De multiculturele samenleving

De mensen die ze allochtonen noemen, denken de hele dag na over wat het betekent om te horen bij de mensen die ze allochtonen noemen. Bij iedere sociale interactie worden ze eraan herinnerd dat dit niet hun land is. Hollanders denken nooit na over wat het betekent om te horen bij de mensen die ze allochtonen noemen.

Hollanders zien geen verschil tussen een Antilliaan en een Surinamer. Ook niet tussen een Turk en een Marokkaan. Turken zijn boos op Marokkanen omdat die hun een slechte naam geven.

Om dezelfde reden zijn Surinaamse negers boos op Antillianen. Ook dragen Antillianen te veel goud, spreken ze geen Nederlands en zijn ze dom. Alle lelijke slaven werden op

Curaçao uit de boot gezet. De mooie slaven mochten doorevaren naar Suriname.

Volgens Antillianen denken Surinamers altijd dat ze elite zijn.

De mensen die ze allochtonen noemen, willen precies weten wie je bent.

Voor Hollanders maakt het niet uit bij welke groep iemand hoort. Het zijn allemaal allochtonen.

Als een Hollander thuiskomt met een nieuwe verkering die hoort bij de mensen die ze allochtonen noemen, weet iedereen: die kon niet beter krijgen.

Surinaamse negers vinden dat Surinaamse Hindoestanen kapesones hebben.

Hindoestanen vinden negers lui en dom.

Hollanders denken dat alle Zuid-Amerikaanse, Afrikaanse, Oost-Europese en Aziati-



sche vrouwen die in Nederland wonen hoeren zijn. Antillianen uit Curaçao vinden dat Arubanen kapsones hebben. Dat komt doordat ze lichter zijn.

Arubanen denken dat Curaçaoënaars lui en dom zijn. Ze geven Antillianen een slechte naam omdat het allemaal crimineel zijn. Voor Hollanders is het normaal om grappen te maken over luie zwarte mensen die te laat komen. En over Marokkanen die liegen en stelen. Ze doen dit nooit in gezelschap van mensen die ze alloctonen noemen.

Nog een Hollandse grap: zwarte mannen gaan iedere dag vreemd. Hollandse mannen gaan niet vreemd. Die gaan naar de hoeren. Dat is makkelijker, veiliger en op de lange termijn goedkoper.

Stadsnegers zeggen dat bosnegers achterlijke inboorlingen zijn. Stadsnegers komen uit Paramaribo, boslandcreolen uit het binnenland van Suriname. Bosnegers vinden dat stadsnegers denken dat ze elite zijn. Israëli's vinden dat Nederlandse Joden mietjes zijn. Als zij in de Tweede Wereldoorlog in Europa hadden gewoond, zouden ze die Duitsers even een lesje hebben geleerd. Nederlandse joden vinden Israëli's barbaren die op een beestachtige manier omgaan met Palestijnen.

Hollanders uit de Randstad weten dat Brabanders en Limburgers altijd liegen. Dat komt doordat ze katholiek zijn. Mensen uit het noorden en oosten zijn achterlijke boeren. Alle Kaapverdianen wonen in Rotterdam. Niemand ziet het verschil tussen een Kaapverdiaan en een Antilliaan.

Kaapverdianen zijn boos omdat Antillianen hun een slechte naam geven.

Hollanders gaan er onbewust van uit dat mensen die ze alloctonen noemen minder slim en ijverig zijn dan echte Nederlanders. Mensen die ze alloctonen noemen weten dat ze op school en op het werk altijd worden achtergesteld.

Negers denken iedere dag aan de slavernij. Behalve negers denkt niemand ooit aan de slavernij.

Joden denken iedere dag aan de Tweede Wereldoorlog. Behalve Joden denkt niemand aan de Tweede Wereldoorlog. Hollanders weten dat Joden gierig zijn, en ze moeten eens ophouden met dat gezeur over de oorlog.

Joden vertrouwen Hollanders niet. Wat in de Tweede Wereldoorlog gebeurde, kunnen ze zo weer laten gebeuren.

Alleen gebeurt het dan niet met Joden, maar met Marokkanen.

Surinamers en Antillianen vinden dat Afrikanen ruw zijn, en onbeschoft en te zwart. Ze dansen raar en ze wonen met twintig mensen op een flat. Afrikaanse mannen zijn verkrachters die niet weten dat nee betekent: nee. Ze willen altijd betaalde seks doen met kleine meisjes. Afrikaanse vrouwen hebben snorren, baarden en een slechte huid.

Volgens Afrikanen denken Surinamers en Antillianen dat ze beter zijn, alleen omdat ze Nederlands spreken.

Amsterdammers kijken neer op de rest van Nederland.

De rest van Nederland vindt dat ze in O20 kapsones hebben.

Het zijn niet alleen Turken – alle mensen die ze alloctonen noemen zijn boos op Marokkanen, omdat die hun een slechte naam geven. Marokkanen zijn boos op iedereen.

1.2 Cultuur is van een groep

Cultuur heeft altijd betrekking op een groep mensen. En die groep kan steeds een andere zijn: mensen zijn altijd onderdeel van diverse groepen, die allemaal hun eigen cultuur hebben. Iemand die in Nederland woont, is een 'Nederlander' maar ook een 'Europeaan' en een 'Brabander' of een 'Fries'. Daarnaast kan iemand zich verbonden voelen met zijn stad of wijk.

Subculturen

Behalve dat je je identificeert met een land, hoor je als individu bij allerlei culturele groepen. Je hoort bij de jongeren of bij de ouderen, je hoort bij een bepaalde religie of etniciteit, je hoort bij de aanhangers van een bepaalde voetbalclub enzovoort. Dit worden subculturen genoemd.

Iedereen is lid van meerdere subculturen. Sommige subculturen bestaan prima naast elkaar. Je kunt bijvoorbeeld een vrouw zijn, 19 jaar oud, je bent geboren op het platteland, je ouders zijn in Nederland geboren en opgegroeid, je speelt voetbal, houdt van hardrock en bier drinken met je vrienden en je studeert nu in Amsterdam aan een hbo-opleiding. Dit zijn al minimaal acht subculturen.

Sommige subculturen kunnen echter waarden hebben die onderling niet goed samengaan. Dit kan tot problemen leiden bij de mensen die hiermee te maken hebben. Denk aan geadopteerde Afrikaanse kinderen die in Noord-Europa opgroeien: zij zijn opgegroeid als Duitser, Fransoos of Nederlander met bijbehorende subculturen zoals studeren, voetbal, bierdrinken en hardrock. De buitenwereld communiceert vaak met hen op basis van hun huidskleur of hun etnische achtergrond: 'Waar kom je vandaan?', 'Hoe lang woon je al in Nederland?', of nog erger: 'Wat spreek je goed Nederlands!' Dit kan tot een identiteitscrisis leiden: tot welke cultuur behoor ik? Je zou cultuur kunnen definiëren als datgene wat de leden van een groep onderscheidt van de leden van andere groepen. Kortom, het is belangrijk te beseffen dat een persoonlijke, culturele identiteit altijd bij een groep hoort en ook van die groep afkomstig is.

Culturele identiteit

Trio stam, inheemse bewoners van Zuid-Suriname

Je zou cultuur kunnen definiëren als de verschillen tussen groepen, of zoals Geert Hofstede (2005) het stelt: *De collectieve programmering van de menselijke geest die de leden van de ene groep onderscheidt van die van een andere groep.*

Cultuur

Wat is je culturele groep?

Sinds het begin van de menselijke cultuur (zie ook hoofdstuk 2: Waar komt cultuur vandaan?) begonnen mensen culturele groepen te vormen. De eerste groep die we als baby tegenkomen is ons gezin: vader, moeder, broers en zussen. De tweede groep is onze uitgebreide familie: grootouders, tantes en ooms maar ook mensen die we vaak zien zoals bedienden, familie-vrienden, burens, enzovoort. Dat zijn degenen die we leren aardig te vinden en lief te hebben. In de eerste drie jaar van ons leven leren we ons te identificeren met wat de 'in-group' wordt genoemd. Die groepen waarmee we ons niet identificeren, worden de 'out-group' genoemd.

In-group
Out-group

De afgelopen eeuw hebben psychologen, antropologen en sociologen dit fenomeen onderzocht en het is nu een wetenschappelijke consensus dat mensen de wereld verdelen in in-groups en out-groups. Het is een natuurlijke gebeurtenis dat mensen de voorkeur geven aan het gezelschap en affiniteit hebben met hun in-group boven de out-group. Je in-group bevoordeelen is een natuurlijk onderdeel van het dagelijks leven. Het is een normale manier om jezelf te beschermen tegen vreemden en 'abnormale' ideeën die je zouden kunnen schaden, het is een gevolg van zelfbescherming. Of zoals het ook wel bekend staat als 'Wij' tegen 'Zij'.

Hofstede (zie hoofdstuk 6) en later de GLOBE-onderzoekers (zie hoofdstuk 5) hebben hier uitgebreid onderzoek naar gedaan. Hofstede ontdekte dat hoewel alle mensen in de wereld een 'Wij' versus 'Zij'-gevoel ervaren, dit gevoel niet gelijk verdeeld is over de verschillende culturen in de wereld. Er zijn veel landen/culturen waar de in-group erg groot is. Die landen noemt Hofstede collectivistisch, mensen identificeren zich als onderdeel van een wij-groep.

Er is ook een kleiner aantal landen waar de 'wij'-groep erg klein is (tot misschien 1 of 2 ouders), zo klein zelfs dat kinderen zichzelf snel identificeren als 'ik' in plaats van 'wij'. Hofstede noemt deze landen individualistisch.

1.3 Cultuur is aangeleerd

Cultuur is aangeleerd. Het zit niet in de genen die we van onze ouders hebben gekregen. Het genetisch DNA is voor iedereen ter wereld (min of meer) hetzelfde. Dat is de universele, menselijke natuur, zowel voor jou, voor mij, voor je docent, voor een Maori uit Nieuw-Zeeland, een Amerikaanse professor van Harvard, een Afrikaans stamlid in Sudan en een Chinese boer op het platteland. Alle mensen voelen dezelfde dingen: blijdschap, woede, verdriet, angst, honger en de drang tot voortplanten, sporten en willen spelen en liefhebben. Maar hoe mensen deze gevoelens laten zien, of niet laten zien, en hoe ze worden geuit, dat verschilt per cultuur.

Boosheid wordt bijvoorbeeld in de Nederlandse cultuur duidelijk en instrumenteel geuit: men kan zien dat iemand boos is, want hij gedraagt zich boos. Er is een duidelijk gedragspatroon dat Nederlanders hebben leren

Gedragspatroon

herkennen als boos gedrag (schreeuwen, arm- en andere lichaamsbewegingen, specifieke scheldwoorden) en de betekenis daarvan is dat iemand boosheid voelt. De emoties zijn duidelijk zichtbaar en daar houden Noord-Europeanen van: duidelijkheid en de waarheid. Als iemand boosheid speelt, als het niet echt blijkt te zijn (expressief gebruik van emoties) voelt de ander zich opgelicht: de getoonde emotie was niet de ware emotie. Mensen die zijn opgegroeid in de Nederlandse cultuur, hebben als kind geleerd wat boosheid is en hoe iemand dat laat zien.

Emoties

In Azië worden die emoties veel minder getoond. Ook al is iemand boos, in Aziatische culturen is het niet de bedoeling dat iemand dat laat zien. Voor een Aziat is het veel belangrijker dat de relatie met diegenen om hem of haar heen geen schade oploopt en het tonen van boosheid zou weleens onherstelbare schade aan relaties en zijn/haar reputatie kunnen toebrengen. Alle mensen van alle culturen voelen boosheid. Hoe met die boosheid omgegaan wordt, en hoe die boosheid getoond wordt, is aangeleerd gedrag.

Opvoeding

Het aanleren van cultuur gebeurt in eerste instantie in de opvoeding. Wie heeft er (in Europese landen) nooit van zijn ouders te horen gekregen: 'Niet met je handen eten, gebruik je mes en vork!' Met als resultaat dat iedereen nu weet dat het de bedoeling is dat hij met mes en vork eet. Maar wat denk je dat een kind in Japan te horen heeft gekregen? Ook met mes en vork eten?

Socialisatie

In tweede instantie leren mensen cultuur aan door socialisatie. Door omgang met anderen, op de kleuterschool, de lagere en middelbare school, sportclubs, in de omgang met vrienden, op het werk enzovoort.

Culturele programmering Software of the mind

Hoe mensen zich uiten, alles wat ze doen, communiceren en denken, welke mening ze hebben: dat geheel noemt Geert Hofstede (zie hoofdstuk 6 voor het model van Hofstede) 'culturele programmering'. Hij schetst de analogie van een computer waarin cultuur als het ware het 'operating system' is van de hersenen. Deze 'software of the mind' zorgt ervoor dat mensen zich gedragen volgens de normen van de culturele groepen waarin ze leven.

Een voorbeeld om dit te verduidelijken is de werking van smartphones. Alle telefoons doen in principe hetzelfde: ze bieden internettoegang, je kunt ermee bellen, berichten sturen, filmpjes op kijken enzovoort. Dit kun je vergelijken met de universele, menselijke natuur waarin alle mensen gelijk zijn: ze eten bijvoorbeeld allemaal als ze honger hebben, ze willen allemaal aardig gevonden worden, ze houden allemaal van hun kinderen, ze worden boos bij onrecht en hebben allemaal een survivalinstinct.

Elke smartphone doet dus hetzelfde, maar toch hebben ze niet allemaal hetzelfde besturingssysteem: er zijn telefoons die op Android draaien (bijvoorbeeld Samsung) en andere draaien op iOS (bijvoorbeeld de iPhone). Dit is te vergelijken met de geprogrammeerde cultuur.

Alle mensen willen eten, alleen hebben sommigen geleerd dat dat met mes en vork hoort, en anderen dat dat hoort met stokjes. Nu geldt dit niet voor iedereen, sommige individuen zullen ondanks hun opvoeding en culturele programmering zich toch meer 'op hun plek' voelen in een andere cultuur. Een standaard Duitser heeft een ander 'besturingssysteem' dan een Japanner. Alle mensen willen eten, alleen sommigen hebben geleerd om dat met mes en vork uit te voeren, terwijl anderen het met eetstokjes doen.

Cultuur is van een groep, dus bij het vergelijken van culturen worden gemiddelde voorbeelden van gestandaardiseerde individuen gebruikt. Dit hoeft niet per se voor iedereen te gelden: de natuur en statistieken dicteren dat gedrag de wet van de normale verdeling volgt. Dit betekent dat sommige individuen ondanks hun culturele programmering zullen afwijken van 'normaal' gedrag (Hofstede & Hofstede, 2005; Schein 1997).

VOORBEELD

Dag schoonheid, wie ben jij?

'Dag schoonheid,' zei ik. 'Ik ben David. Wie ben jij?'

'Wie, ik?' vroeg ze. 'Hier, kijk op mijn tanden.'

Dit was het echte leven. De enige echte mens die aan de andere echte mens liet zien wat er op haar gouden tanden stond geschreven. Op de rechtervoortand stond in kleine letters 'row' en op de linkertand 'anda' 'Ro-wan-da?' vroeg ik.

'Zo heet ik,' zei ze. 'Rowanda.'

Ik vroeg waarom ze die gouden tanden had genomen.

'Status?' Ze deed haar mond open, zodat ik goed kon kijken. 'Dat ze zien dat ik elite ben?'

Ik vroeg of Rowanda goed kon koken.

Dat kon ze niet. Ze woonde bij haar moeder. Die kookte altijd. Rowanda wilde wel graag leren.

Haar wenkbrauwen waren weggeschoren. Er zaten alleen twee getatoeëerde zwarte streepjes.

'Die heb ik laten zetten,' zei ze.

Ik vroeg waarom.

'Ik weet het niet.' Rowanda haalde haar schouders op. 'Mijn moeder heeft het ook.'

Vuijsje, 2011

1.4 Cultuur is relatief

Hoewel je een eigen identiteit hebt, betekent opgroeien in een samenleving dat iedereen tot meerdere groepen behoort. Sommige groepen maken deel uit van een groter geheel. Bijvoorbeeld het ouderlijk gezin, de straat, de wijk, de stad, de streek of het land. Wie je bent, wie je gelooft te zijn, met wie je je identificeert hangt maar net af van de relatieve positie die jouw groep inneemt ten opzichte van anderen.

Wanneer je favoriete voetbalclub uit jouw stad tegen een andere stad speelt, identificeer je je als voetbalfan van de club uit jouw stad. Wanneer je echter het wereldkampioenschap voetbal kijkt, vervallen deze grenzen en identificeer jij en die voetbalfans uit die andere stad jezelf als supporter van jouw land. Hbo-studenten komen allemaal uit verschillende delen van het land. In de klas kunnen deze verschillen vaak gevoeld worden. Sommige studenten van het platteland voelen zich meer op hun gemak bij elkaar dan bij studenten die in een grote stad zijn opgegroeid. Het verschil in culturele achtergrond speelt een rol in de dynamiek van de klas. Wanneer er echter een competitie met andere scholen gehouden wordt, zullen de verschillen in de

Relatieve positie

klas wegvallen tegen de verschillen met de andere scholen. Dan is het plotseling belangrijk op welke school ze zitten, niet of ze van het platteland of uit de stad komen. Ongemerkt is iedereen steeds bezig met zich af te vragen hoe hij zich volgens zijn culturele normen moet gedragen ten opzichte van de ander.

In de confrontatie met een andere cultuur verdwijnen de onderlinge culturele verschillen naar de achtergrond en komen de culturele verschillen met de andere cultuur naar voren, waardoor de culturele dynamiek verandert. Een meisje van 18 jaar is op school een studente, die in een bepaalde relatie staat tot haar docenten. Wanneer datzelfde meisje hockeytraining geeft aan jonge kinderen, is zij in deze relatie ineens de leraar. Cultuur is afhankelijk van de rol en positie die iemand inneemt.

Lees het onderstaande stukje tekst goed door en bedenk wie dit gezegd kan hebben.

'Ze zijn zo arrogant, bij elke vergadering moeten ze hun punt maken en trekken alle onderwerpen naar zich toe. Maar als de baas zijn mening geeft, dan passen de anderen zich snel aan en uiteindelijk neemt hij de beslissingen.'

Zou dit gezegd kunnen zijn door een Nederlander over Duitsers? Dat zou zomaar kunnen want Duitsers zijn dominanter, meer rechtlijnig en gericht op prestige dan Nederlanders.

Maar dit zou ook zomaar gezegd kunnen zijn door een Ghanees over Nederlanders. In vergelijking met Afrikanen zijn Nederlanders dominanter en arrogant.

Of dit zou gezegd kunnen zijn door een Duitser over Fransen. Het is bekend dat Duitsers Fransen maar arrogant vinden.

Of een Fransman zou dit gezegd kunnen hebben over een Noord-Amerikaans iemand. Fransen vinden Amerikanen arrogant.

Wanneer een Nederlander zakendoet met een Noord-Amerikaan en het gaat erover wanneer een investering zich terugbetaalt, dan zal de Noord-Amerikaan zich verbazen over de langetermijnvisie van de Nederlander. Amerikanen willen binnen een halfjaar iets terugzien van hun investering, Nederlanders vinden het niet vreemd dat een bedrijf twee tot drie jaar nodig heeft om winst te maken. Omgekeerd denken Japanners dat Nederlanders kortetermijnplanners zijn omdat Japanse bedrijven zich primair richten op voortzetting van het bedrijf op lange termijn. Dus is het geen uitzondering om een periode van 10 jaar te wachten tot een investering winstgevend is.

VOORBEELD

A blunt story

Some time ago during a Friday afternoon drink I was sitting in the kitchen of two of my Dutch friends and one of them was talking about her previous internship to Israel. She told us about all the places she went to and how beautiful and interesting it was. 'The only thing is that...well, you know, I really had to get used to their rude and blunt behavior. In the beginning I felt constantly offended at work, I felt really depreciated in how they told me how to do things.'

The other Dutch friends nodded understandingly, but I had no clue what she was referring to. 'What are you talking about?' I asked puzzled. 'Well, the Israelis are really blunt and not polite at all! They just tell you in a loud voice what you did wrong or how they want it done. Also, my co-worker told me that my dress was making me look fat! Can you imagine?' What? I couldn't believe my ears! Dutch people complaining about people from another country being blunt and impolite?? This was greatly upsetting to me. The Dutch have a very bad reputation when it comes to their politeness. When I told my family in Indonesia that I was going to the Netherlands for my studies I often got the reply: 'How will you manage those blunt Dutch people over there?' Or: 'A friend of mine is working there and he has learned to avoid his Dutch colleagues, because they always tell him how he can improve his work.' And of course: 'Avoid those terrible Dutch men! They will ask you out but will pick you up by bike or public transport!' And so on.

This scene in the kitchen of my friend's house made me realize how relative things are. It explains so much about the stereotypes and prejudices the people in different countries have about one another. Or rather, how everything seems to depend on perspective. I wonder, for instance, what people in the Netherlands think of the Indonesian focus on punctuality.

Anonieme student, 2020, Amsterdam

1.5 Cultuur is betekenisgeving

Door middel van hun cultuur zijn mensen in staat om betekenis te geven aan de wereld om hen heen. 'Cultuur' dat is de verzameling van afspraken die stilzwijgend gemaakt is over hoe mensen hun wereld zien. Dat kunnen hele simpele zaken zijn.

Betekenisgeving

Iemand zit aan tafel te lunchen en vraagt aan degene naast hem: 'Kun je mij het brood even aangeven?' Die persoon zal hem dan het brood aangeven omdat hij binnen een fractie van een seconde weet en begrijpt wat 'brood' is en wat 'aangeven' is. Beide personen spreken de Nederlandse taal en een gezamenlijke taal is een van de pijlers van een cultuur. De manier waarop hij het vraagt is beleefd en valt binnen het normale patroon van wat je zou verwachten. Dat hebben deze twee mensen samen geleerd tijdens hun opvoeding en op school.

Daarnaast hebben beide personen de geheime afspraak in de zin begrepen. Het is een beetje flauw grapje, maar je zou deze vraag met een simpel 'ja' of 'nee' kunnen beantwoorden ('Kun je mij het brood even aangeven?' Antwoord: 'Ja ...', en dan niks doen). In plaats daarvan begrijpen beide personen dat er geen antwoord wordt verwacht maar een actie, namelijk het brood aangeven.

Waarom denk je dat deze vraag zo indirect gesteld wordt, in plaats van dat er een bevel gegeven wordt? Waarom niet: 'Geef mij het brood!'

De geheime afspraak is dat wanneer je beleefd wilt zijn, je de vraag indirect stelt in plaats van direct. Als je bijvoorbeeld wilt weten hoe laat het is, dan vraag je niet aan een vreemde in een openbare ruimte: 'Hé, hoe laat is het?' Maar je vraagt: 'Sorry, weet u misschien hoe laat het is?' Wij geven

betekenis aan onze communicatie door gebruik te maken van directe of indirecte vormen van communicatie.

Al deze afspraken zijn je aangeleerd tijdens je vroegste jeugd: je ouders, je school, je vriendjes, kortom de hele maatschappij om je heen heeft je deze zaken geleerd (socialisatie). Al deze dingen samen vormen in je hoofd een enorme verzameling van informatie over wat de dingen in de wereld om je heen betekenen. Deze verzameling van informatie in je hoofd noemen we je referentiekader.

Referentiekader

Kijk naar de foto en beantwoord voor jezelf de volgende twee vragen:

- Wie zijn deze mensen?
- Wat gebeurt hier?



In culturele termen: wat is de betekenis achter dit plaatje, in jouw referentiekader? Of met andere woorden: wat vertellen jouw hersenen je over wat dit plaatje voorstelt?

Hoogstwaarschijnlijk heb je zelf in een paar seconden bedacht dat dit zakenmensen zijn en dat hier een begroeting plaatsvindt of een deal wordt beklonken. In een heel korte tijd ontstaat er een 'beeld', een 'betekenis' in je hoofd. Sta eens even stil bij de snelheid waarmee jouw hersenen een betekenis geven aan een plaatje waarin slechts een minieme hoeveelheid informatie staat. Dit is niet beredeneerd: het gaat razendsnel en automatisch. Je bewustzijn heeft nauwelijks invloed op dit proces, je hersenen geven zonder met jou te overleggen, betekenis aan de wereld om je heen.

'If all you have is a hammer, everything looks like a nail'

— Abraham Maslow

Wanneer je in de supermarkt loopt en je ziet op de fruitafdeling iets wat ongeveer 20 centimeter lang is, in een tros bij elkaar zit en krom en geel is, dan weet je direct dat dit bananen zijn. Omgekeerd, als je het woord 'banaan' hoort, zie je direct een banaan voor je. Je weet dat hij geel is en hoe een banaan hoort te smaken.

Je hersenen hebben slechts minieme informatie nodig om vanuit jouw referentiekader (je cultuur) betekenis te kunnen geven aan de wereld om je heen. Voor simpele zaken zoals voorwerpen en producten (hoe ziet een pen eruit, een stoel, een auto, een snelweg of een net pak?) levert dit weinig problemen op. Maar zelfs daar kunnen al kleine problemen ontstaan wanneer je jouw beeld van het woord 'banaan' meeneemt naar Zuid-Amerika, dan blijkt dat daar meerdere betekenissen te hebben: welke banaan bedoel je? De grote groene bakbananen, de kleine zoete banaantjes of de rode bananen?



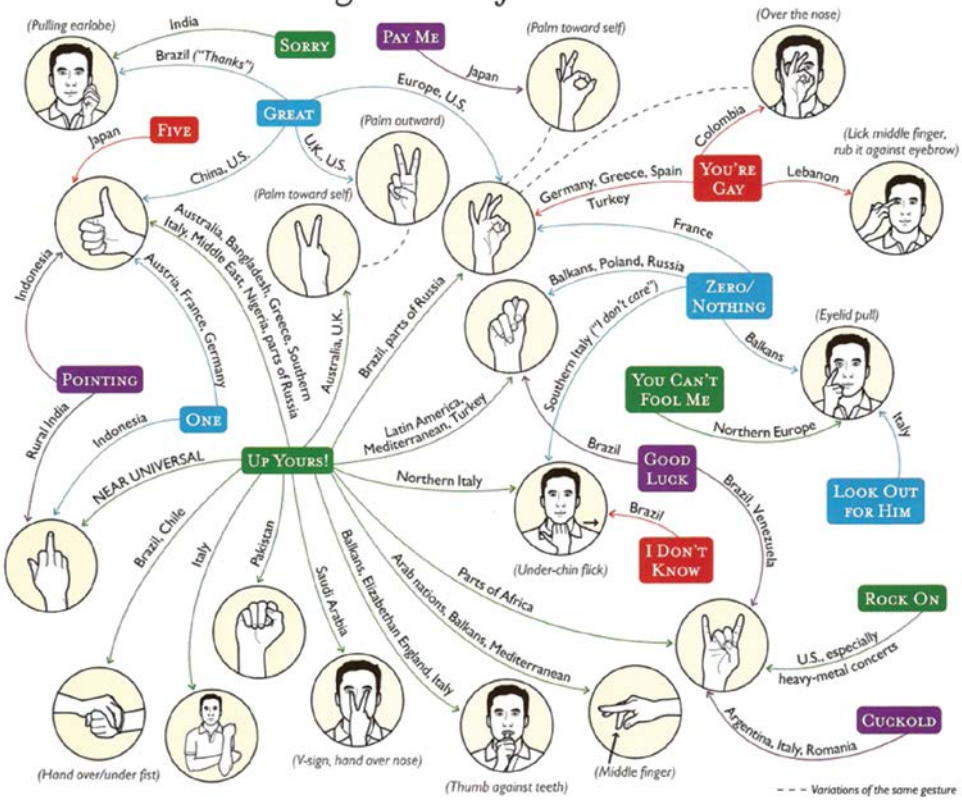
Verschillende soorten bananen

Een standaard begroeting in de ene cultuur kan in een andere heel anders worden begrepen. Zo neemt een handdruk niet overal dezelfde vorm aan. In delen van Noord-Europa is een snelle, stevige handdruk de norm, terwijl in delen van Zuid-Europa, Midden- en Zuid-Amerika een handdruk langer en warmer is. In Turkije wordt een zeer sterke handdruk als ongeleefd en agressief beschouwd, terwijl in sommige Afrikaanse landen een zwakke handdruk de norm is. In islamitische landen schudden veel mannen een vrouw buiten de familie nooit de hand.

Ook het cirkeltje met duim en wijsvinger betekent niet overal hetzelfde. In Nederland staat het voor 'oké' en ook in de duiksport (een subcultuur) is het een gebaar om duidelijk te maken dat alles goed gaat. In Japan staat het gebaar echter voor geld, met dit gebaar wordt de rekening gevraagd. In Arabische landen staat het weer voor het boze oog, wat ellende betekent. En in Brazilië is het een obscene gebaar.

Etiquette 101: Hand Gestures

The Tangled Web of Hand Gestures



Voorbeelden van non-verbale communicatie: handgebaren

Helemaal lastig wordt het wanneer je het over abstracte zaken hebt die je niet direct kunt waarnemen. Wat betekent bijvoorbeeld 'op tijd komen' voor jou? Is dat exact op het afgesproken tijdstip of mag je 5 minuten later komen? Of betekent 'op tijd' dat je er eerder bent? Of misschien wel 15 minuten later, of een uur later? En wat betekent 'leiderschap'?

In andere culturen kunnen zaken een compleet andere betekenis hebben omdat mensen uit die andere cultuur een ander referentiekader hebben.

Hier is een beschrijving van een voorwerp: 'Ik heb een dun cilindervormig staafje in mijn handen. Het is gemaakt van plastic en een beetje metaal, het is ongeveer zo lang als mijn hand en dunner dan mijn vinger. Aan de ene kant zit een punt, aan de andere kant een soort dopje. Wat zou het kunnen zijn?' Over het algemeen zullen weinig mensen hier een direct en overtuigend antwoord op weten te geven: het kan van alles zijn.

Er ontbreekt essentiële informatie om hier betekenis aan te geven. Een van de dingen die kan helpen betekenis te geven, is de context. Als erbij wordt verteld dat een student op college aantekeningen aan het maken is, dan wordt het al snel duidelijk wat het is: ... een pen natuurlijk.

Context

De context is de omgeving waarin iets zich bevindt. Voorwerpen, maar ook woorden, non-verbale communicatie en een kledingstuk, kortom veel zaken krijgen hun betekenis, of een andere betekenis, door hun omgeving of context. Wanneer je 'Ik hou van jou' zegt tegen je moeder, heeft dat een andere betekenis dan wanneer je 'Ik hou van pizza' zegt.

VOORBEELD

De kip in New York

Kent u het verhaal van de kip in New York? Antropologische onderzoekers lieten aan de leden van een primitieve stam in Papoea Nieuw-Guinea filmbeelden zien van Manhattan. Zij wilden deze mensen, die in hun leven nooit één stap buiten het oerwoud hadden gezet en helemaal niets van de Westerse wereld wisten, confronteren met het moderne leven. Als een soort shocktherapie kregen deze mensen een uur lang scènes te zien van mensenmassa's, wolkenkrabbers, auto's, bruggen, snelwegen en vliegtuigen. Achteraf werd hun gevraagd wat ze gezien hadden.

Hun antwoord: een kip.

Wat? Een kip? Hoezo, waar dan? Het was toch een film over New York? Hadden ze wel naar het scherm gekeken? Maar, inderdaad, toen de onderzoekers nog eens nauwkeurig de film terugkeken, bleek héél even, een fractie van een seconde, een man met een kip door het beeld te lopen. Alleen die kip werd door de oerwoudbewoners herkend, die konden ze thuisbrengen. Al de andere beelden van de wereldstad gingen als het ware het ene oog in en het andere oog weer uit. Er was eenvoudigweg geen haakje, geen referentie in het brein waaraan ze al die beelden van taxi's en flatgebouwen konden ophangen. Er was alleen een plekje voor die kip.

Dijkgraaf, 2006

Het beeld van de pen en die kip zit in het geheugen van mensen. Wanneer mensen iets gezien hebben, dan refereren ze dit aan de dingen die zijn opgeslagen in hun geheugen. In het kader van cultuur kan dit geheugen gezien worden als een soort ladekast waarin observaties en ervaringen uit het verleden een plaats krijgen. Dit wordt het kader genoemd. Wanneer mensen iets zien, refereren ze aan het cultureel bepaalde kader om te bepalen wat het is en wat de betekenis daarvan is. De betekenis die je aan iets geeft, hangt dus sterk af van de context waarin een voorwerp of product zich bevindt.

Kader

Wat betekent een cavia voor jou? Een aaibaar huisdier? Een cavia is in Nederland voor veel kinderen hun eerste huisdier. Wat denk je dat kinderen uit Peru zien en denken bij de bovenste foto op de volgende pagina? Hetzelfde als jij? In Peru is de cavia geen huisdier om te aaien, maar voedsel.

De betekenis van voorwerpen, producten, gedrag, rituelen en tradities is dus afhankelijk van de context.



Cavia als huisdier



Cavia als eten

1.6 In de comfortzone: de culturele bril

Culturele bril

Je eigen cultuur geeft een gevoel van zekerheid, het geeft betekenis aan de onbekende wereld om je heen. Cultuur is als een soort bril waarmee je naar de wereld kijkt. Als een Nederlander naar de wereld kijkt, dan ziet hij of zij de wereld door de 'Nederlandse' bril. Wanneer bijvoorbeeld een vergadering om 10:00 uur begint en drie mensen komen om 10:30 uur binnen, dan zijn deze mensen, bekeken door de Nederlandse cultuurbril 'te laat'. Een vergadering hoort op tijd te beginnen.

Wanneer dit bijvoorbeeld in Italië gebeurt, dan zijn ze echter niet te laat, volgens de Italiaanse culturele bril begint een vergadering toch pas als iedereen er is? Het is normaal om later binnen te komen als iets anders belangrijker gevonden wordt. Voor Italianen gaat een vergadering om de mensen en wat er besproken wordt, niet om het tijdstip.

Een ander voorbeeld van een manier waarop je naar de wereld kunt kijken, is de roze bril. Als je verliefd bent zie je alles door een roze bril, en dus is alles mooi roze, je ziet geen fouten bij je partner. Zelfs als je vrienden je waarschuwen voor negatieve karaktertrekken in de persoon op wie je verliefd bent, dan wuif je die weg en wordt zelfs boos op je vrienden. Alles wat je ziet en meemaakt, zie je in het roze licht van je verliefdheid.

Roze bril



Roze bril

De culturele bril werkt precies zo. Alles wat je ziet, vertaal je via je culturele bril. Je neemt je eigen cultuur als norm om daar betekenis aan te geven. Vooral op vakantie kan dat soms tot schokkende ontdekkingen leiden. Op een markt in Zuid-Amerika kun je een hele kraam vol met schattige cavia's tegenkomen. De meeste toeristen zijn geschokt als ze erachter komen dat deze bedoeld zijn om op te eten. Aan de andere kant kijken de Zuid-Amerikanen je heel vreemd aan als je de cavia's oppakt en ze begint te aaien.

Tegenover het gevoel van zekerheid, de comfortzone, staat een gevoel van onbehagen. Wanneer mensen worden geconfronteerd met een andere cultuur, geeft dat meestal een oncomfortabel gevoel. Mensen kunnen zich aangevallen, defensief of geïsoleerd voelen en laten dan een afkeurende en boze reactie zien. Veel voorkomende reacties zijn:

'Waarom gedragen die mensen zich niet gewoon?'

'Als ze hier komen wonen, moeten ze zich maar aanpassen.'

'Gebruik nou eens je gezonde verstand!'

'Doe nou eens normaal, man.'

Prima, dat wil ik best doen, maar wat is normaal? Jouw idee van normaal of mijn idee van normaal?

Het gezonde verstand van wie? Van jou of dat van mij?

Gezond verstand is voor elke cultuur anders. Wanneer je te maken hebt met andere culturen, is het slim om je gezonde verstand even te parkeren.

Normaal

Ook dat wat jij normaal vindt, kun je maar beter even loslaten tijdens interculturele communicatie.

De meeste mensen proberen confrontaties te vermijden wanneer ze worden geconfronteerd met een andere cultuur. Veelvoorkomende reacties om confrontaties te vermijden zijn om jezelf aan te passen (ook al ben je het er niet mee eens) of gewoon ontkennen dat er enig verschil in cultuur is of dat je enig ongemak voelt.

Aanpassen
Ontkennen

VOORBEELD

De Nederlandse Henrietta weet dat van haar verwacht wordt dat zij in de klas haar mening klaar heeft en kan geven, ook al vraagt de docent er niet om. De Spaanse Juanita heeft geleerd dat ze haar mond moet houden tijdens de les en alleen mag spreken als de docent haar iets vraagt. Nederlandse studenten die dit horen van Juanita, denken dat zij zich ongelukkig moet voelen omdat ze van de docent haar mening niet mag geven. Juanita is echter verbaasd als ze dit te horen krijgt: 'Nee hoor, zo hoort het toch? Als leerling vind ik het heerlijk om te luisteren naar de docent, zij heeft toch de kennis in huis? Als leerling kun je maar beter stil zijn en luisteren, dat is een stuk prettiger.'

In de communicatie tussen mensen van verschillende culturen werkt je gezond verstand juist tegen je. In interculturele communicatie is het beter om te wachten met het interpreteren van de ander tot je meer over zijn of haar cultuur weet.

Comfortzone

De comfortzone heeft te maken met waarden en overtuigingen: wat jij gelooft dat 'waar' is, wat 'hoort' en 'wat kan wel en wat kan niet'. De comfortzone bestaat uit jouw vertrouwde dagelijkse producten, patronen en routines. Het is het raamwerk dat zorgt dat de wereld er geordend uitziet.

De comfortzone geeft houvast aan een chaotische wereld, het is ons anker en dat is noodzakelijk, want als je continu moeten twifelen aan wat iets betekent, dan worden de wereld en de mensen om je heen onleefbaar.

VOORBEELD

Hoeveel zoenen?

In België wordt er overmatig veel op wangen gekust. Eén, twee, drie keer. Het kan allemaal en het is mij onduidelijk hoeveel zoenen er bij welke gelegenheid worden gegeven, wat keer op keer leidt tot ongemakkelijke momenten. Dat ontdekte ik toen ik voor het eerst op een verjaardag in België was. Ik stak mijn hand uit om mezelf voor te stellen, maar mijn hand werd genegeerd of niet eens opgemerkt en de getuite lippen kwamen al op mijn wang af. En terwijl we elkaar op de wang zoenen, hijg je je eigen naam in het oor van de ander. Daarna is het afwachten of er nog zoenen volgen en zo ja, hoeveel dan. Ik word daar helemaal ongemakkelijk van, loop ook vaak rood aan wanneer ik het aantal kussen niet goed kan inschatten. Nu is het aantal nog tot daar aan toe, maar er werd op die verjaardag van mij

verwacht dat ik iedereen zoenend afgang! Zelfs de mannen! Dat werd me toch wat te gortig, dus eindigde ik met een bot 'Hoi allemaal' en een lange armzwaai die door de aanwezige Belgen met verbazing werd bekeken.

Anonieme student, 2015

1

1.7 Buiten de comfortzone: confronterende waarden

Hieronder staan enkele foto's van mensen die in een trein stappen. Kun je bij elk beeld aangeven dat het buiten je comfortzone valt? Je moet een keuze maken. Met andere woorden, als je in hetzelfde station zou zijn, welk beeld komt dan overeen met jouw idee van 'normaal'?



De meeste Noord-Europese culturen hebben 'efficiëntie' als een van hun meest gewaardeerde veronderstellingen over hoe mensen hun leven zouden moeten leiden. Dit wordt zichtbaar bij het kiezen van de beste manier om in een trein te stappen. Voor Noord-Europeanen ziet het instappen in een trein in India er zo inefficiënt uit dat ze zich er erg ongemakkelijk bij zouden voelen. We nemen onze comfortzone zo vanzelfsprekend aan dat we het ongemakkelijk en soms zelfs ongepast vinden om onze eigen aannames te bespreken (Schein, 1997).

Zo kom je erachter wat je waarden zijn: als je je in een erg ongemakkelijke positie bevindt, besef je pas wat je belangrijk vindt. Het is alsof je een vis probeert uit te leggen wat water is. Hij zal het pas begrijpen als je hem uit het water haalt. Hij begrijpt nog steeds niet echt wat water is, maar hij weet dat hij het heel erg mist en niet zonder kan. Hetzelfde geldt voor onze culturen en onze basisaannames en waarden. We begrijpen het pas als we met andere waarden worden geconfronteerd.

Waarden



Er zwemmen twee jonge vissen langs, en toevallig ontmoeten ze een oudere vis die de andere kant op zwemt, die naar hen knikt en zegt: 'Goedemorgen, jongens. Hoe is het water?' De twee jonge vissen zwemmen een tijdje door, en uiteindelijk kijkt de een naar de ander en zegt: 'Wat is in godsnaam water?'

– David Foster Wallace

Zelfs als je opgroeit in een omgeving met twee culturen, is de cultuur van het land waarin je bent opgegroeid en naar school ging, je geprogrammeerde cultuur. Wat we het meest normaal vinden, vinden we ook het meest comfortabel.

Tot slot nog twee foto's. Wat voel je bij deze foto's?



De meeste Nederlanders en Scandinaviërs hebben hier moeite mee omdat beide afbeeldingen oncomfortabel zijn, maar om verschillende redenen. In deze twee situaties worden hier twee verschillende waarden aangevallen; de ene vertegenwoordigt het misbruik van macht (d.w.z. hoe een baas

normaal gesproken met werknemers moet omgaan) en de andere vertegenwoordigt het misbruik van persoonlijke ruimte. Wanneer mensen aannemen dat persoonlijke ruimte belangrijk is, waarderen mensen hun persoonlijke ruimte. Het wordt een culturele waarde. Deze waarde van persoonlijke ruimte heeft zijn eigen set regels (normen), zodat iedereen weet hoe hij zich normaal moet gedragen.

Kortom, contact met anderen kan gevoelens van onbehagen veroorzaken, wat aangeeft dat je buiten je comfortzone bent en mogelijk te maken krijgt met mensen die andere waarden en daarbij horende normen hebben over 'hoe het moet'. Zo leer je ook wat je waarden zijn.

Samenvatting

- ▶ Cultuur is iets van groepen mensen. Kleine groepen, zoals een gezin, en grote groepen, zoals landen. Mensen zijn onderdeel van allerlei subculturen.
- ▶ Cultuur zit niet in je DNA, cultuur is aangeleerd door de mensen om je heen, dit heet socialisatie. Je kan cultuur zien als een soort besturings-systeem dat je hersenen aanstuurt. Deze programmering van je hersenen zorgt ervoor dat je je gedraagt volgens de waarden en normen van de culturele groepen waarin je leeft.
- ▶ Cultuur wordt pas zichtbaar in relatie met andere culturen: cultuur is relatief. In confrontatie met een andere cultuur zal het culturele verschil met die andere cultuur naar voren komen: de culturele dynamiek is veranderd. Jouw cultuur is jouw perspectief op de wereld.
- ▶ Cultuur geeft een betekenis aan de wereld om je heen. Het maakt zaken, gebruiken en communicatie herkenbaar. Zonder gezamenlijk referentiekader begrijpen mensen in een groep elkaar moeilijker. Cultuur is de gekleurde bril waarmee je de wereld waarneemt. De betekenis van een voorwerp, gedrag of ritueel is afhankelijk van de context. De betekenis verandert als de context verandert. Een symbool of gedrag kan in de ene cultuur iets totaal anders betekenen dan in een andere cultuur.
- ▶ Onze comfortzone geeft een gevoel van veiligheid, duidelijkheid en daarmee ontspanning. Een andere cultuur voelt ongemakkelijk omdat het buiten de comfortzone valt. Dit heeft te maken met de waarde die we hechten aan onze diepste aannames over hoe het leven zou moeten zijn, dat wil zeggen wat we denken dat 'waar' of 'normaal' is en 'wat wel en wat niet kan'.
- ▶ Onze normen en regels komen voort uit dingen die we waarderen. Waarden worden gedefinieerd door de waarde die we geven aan veronderstellingen die ooit over onze wereld zijn gemaakt. Wanneer mensen aannemen dat persoonlijke ruimte belangrijk is, waarderen mensen hun persoonlijke ruimte. Het wordt een culturele waarde. Deze waarde van persoonlijke ruimte heeft zijn eigen set regels (normen), zodat iedereen weet hoe hij zich normaal moet gedragen.

Vragen en opdrachten

1

-
- 1 Schrijf minimaal vijf cultuurgroepen op die in alle culturen voorkomen.
 - 2 Bij welke cultuurgroepen hoor je zelf?
 - 3 Door wie worden mensen geprogrammeerd?
 - 4 Hoe ben jij zelf geprogrammeerd: wat is jouw normaal?
 - 5 Welke rollen kun je bij jezelf identificeren?
 - 6 Leg aan de hand van een voorbeeld uit wat culturele context is.
 - 7 Wat zijn waarden?
 - 8 Wat is de relatie tussen normen en waarden?
-