

Bespiegelingen over intercultureel vakmanschap

Bespiegelingen
over
intercultureel
vakmanschap

Yvonne van der Pol

Brave new Books

Voor mijn ouders die mij al op jonge leeftijd de rijkdom
en de diversiteit van de wereld lieten verkennen

“It is frequently the most obvious and taken-for-granted and therefore the least studied aspect of culture that influence behavior in the deepest and most subtle ways”- Edward T. Hall



© Yvonne van der Pol | Luz azul trainingen, advies & coaching 2017

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Titel: Bespiegelingen over intercultureel vakmanschap

Tekst: Yvonne van der Pol

Eindredactie, vormgeving en illustraties: Erik Slagt

Omslagfoto: Stuart Jenner

Foto's binnenwerk: Yuri Arcurs, Zoran Ivanovich, Yvonne van der Pol, Pali Rao, Chris Schmidt

Portretfoto: Johanna Minnaard - KiekUniek

www.luzazultrainingen.nl

ISBN: 9789402157734

Inhoud

Voorwoord.....	9
1: Niets zo persoonlijk als cultuur.....	11
Minder culturele hobbels door globalisering? Nee, juist meer!.....	13
De (on)vanzelfsprekendheid van vanzelfsprekendheden.....	16
Je automatische piloot, een intercultureel mijnenveld.....	18
Ons brein en cultuurverschillen.....	21
De grenzen van openmindedness.....	24
Minister reframet haar denken. Jij ook?.....	27
Het witte privilege en meervoudige identiteit.....	29
2. Interculturele effectiviteit.....	33
Gevraagd: culturele roadmap voor internationaal werken.....	35
Connect: het interculturele fingerspitzengefühl, meer dan een truc.....	38
Perform: wat kenmerkt een effectieve ‘global player’?.....	41
Enjoy? Ja, geniet!.....	44
De ambiguïteit der dingen.....	46
3. Communicatieve uitdagingen.....	49
Overtuigen of overbruggen?.....	51
Aanpassen of aansluiten?.....	53
Tot hier en niet verder: over grenzen stellen.....	56
Hoge context, lage context: hoe zit dat?.....	58
Interculturele feedback.....	61
Verontschuldigen, benoemen of laten gaan?.....	64
Mindfulness & interculturele communicatie.....	66
Valt er nog wat te lachen? Humor in een interculturele context.....	69

4. Typisch interculturele thema's	73
Polderprofessional stuit op verticale verbanden	75
Fauten en mislukknngn: een dubbel cultureel perspectief	78
Jonge vrouwelijke professionals en het culturele glazen plafond	81
Veiligheid: kan je dat leren?	84
Cultuurschok? Noem het transitiestress.....	87
De 17 gezichten van China.....	90
Geluksbeleving in verschillende culturen	94
Pleidooi voor compassie en eindeloze nieuwsgierigheid	97
5. Interculturele digitale communicatie	99
De uitdagingen van multiculturele virtuele teams	101
Uit je outbox.....	104
Een schat aan informatie	107
Open data systemen, een kwestie van vertrouwen	110
6: Intercultureel vakmanschap	113
Kennis: Tips en trucs zijn ontoereikend	115
Vaardigheden: Hallo, hallo, ben je écht aanwezig?	118
Motivatie: Niets is moeilijk voor hen die willen	120
Persoonlijkheid: 's Mensen karakter is zijn lot.....	122
Intercultureel vakmanschap is meesterschap	125
Tot slot	127
Met dank.....	129
Literatuur.....	130
Trefwoorden.....	132
Noten	134

Voorwoord

Laatst vonden mijn ouders op zolder een schriftje uit mijn kindertijd met daarin tekeningen van een indianenvrouw, een indianenman, een tipi en andere niet bepaald Nederlandse afbeeldingen. We concludeerden lachend dat ik toen, als poldermeisje, kennelijk al een onbedwingbare neiging had de wereld te verkennen. Nieuwsgierigheid naar andere mensen, culturen en perspectieven blijft mijn drijfveer. In mijn werk als intercultureel adviseur, trainer en coach is mijn missie bij te dragen aan het bevorderen van een beter begrip tussen mensen.

Dat begrip tussen mensen wereldwijd lijkt de laatste tijd meer en meer onder de druk te staan. Internationale ontwikkelingen die we niet voor mogelijk hadden gehouden, blijken wél te kunnen gebeuren en volgen elkaar zelfs in rap tempo op. Internationale financiële crises, meedogenloos geweld en ongekende vluchtelingenstromen, grote milieurampen, onvoorziene politieke omwentelingen, polarisatie en de toenemende druk op burgersvrijheden zijn slechts enkele van de mondiale hoofdbreken. Hoe kunnen wij in deze turbulente internationale context effectief blijven opereren?

Daartoe moeten we factor cultuur de juiste plaats geven. In mijn werk als interculturalist constateer ik dat twee tendensen daarbij een hoofdrol spelen. Enerzijds zijn veel mensen geneigd te denken dat cultuur er in deze tijd van globalisering steeds minder toe doet, zelfs dat 'cultuur' een ouderwets concept is. Niets is minder waar. Naarmate we intensiever samenwerken met mensen met een andere culturele achtergrond, stuiten we vaker op dieper liggende aannames en vanzelfsprekendheden. In onzekere tijden

wordt dit zelfs nog versterkt doordat mensen houvast zoeken in eigen identiteit en cultuur.

Anderzijds zijn er anderen die hun internationale werk uitsluitend door een culturele bril bezien en van daaruit duiden. Het risico van beeldvorming, stereotypering en generalisering is dan levensgroot. Wij-zij denken, polarisatie en uitsluiting zijn hier slechts één stap van verwijderd. De uitdaging blijft altijd om elk mens als uniek individu te zien en te behandelen, met in achtneming van de context en de culturele en diversiteitsaspecten.

Een van de belangrijke aspecten van intercultureel vakmanschap is dus de culturele factor op waarde te kunnen schatten. Over die fijnmazigheid van intercultureel vakmanschap gaan de columns in deze bundel. De meeste artikelen zijn eerder verschenen bij Vice Versa online en als inspiratiemails van Luz azul. Enkele actuele thema's zijn nieuw toegevoegd. Voor deze uitgave zijn alle columns opnieuw bewerkt.

Ga zwerven door dit boek, baan je eigen weg, zoals je ook je eigen weg door de steeds veranderende wereld moet vinden. Ik hoop van harte dat mijn bespiegelingen een bijdrage kunnen leveren aan jouw interculturele vakmanschap.

Yvonne van der Pol



1. Niets zo persoonlijk als cultuur

Minder culturele hobbels door globalisering? Nee, juist meer!

We dragen overal ter wereld jeans en een T-shirt, lopen met een mobieltje op zak, drinken cola en spreken Engels. Cultuurverschillen doen er anno 2017 steeds minder toe, of niet? Wat aan deze redenering klopt is dat de wereld aan de oppervlakte steeds meer een 'global village' wordt. Maar wat er zich *onder* die oppervlakte afspeelt, is iets heel anders.

'Glocalisation'

De term 'Global village' werd al in 1964 geïntroduceerd door McLuhan toen hij stelde dat "The world is turning into a global village in which communication technology is extending our central nervous system in a global embrace, abolishing both space and time". Vijftig jaar later is die communicatietechnologie op een veel hoger plan gebracht, maar van een mondiale omarming die tijd en ruimte overstijgt, lijkt me geen sprake. Inmiddels is zelfs de term 'glocalisation' in zwang: naast globalisering neigen we overal ter wereld steeds meer naar het bestendigen van lokale waarden. Antropoloog Appadurai stelt in zijn boek *The future as cultural fact* zelfs: "Er is altijd een tendens om je eigen waarden dichterbij te zoeken. In die zin produceert globalisering steeds het lokale".

De paradox van het echte contact

Het is paradoxaal, want hoewel het makkelijker is geworden de wereld rond te reizen en met mensen uit andere culturen online in contact te zijn, het juist moeilijker is om meer dan oppervlakkig intercultureel contact te hebben. Joseph Shaules denkt dat dit komt doordat we, in tegenstelling tot 2-3 decennia geleden, overal ter wereld min of meer ons vertrouwde gangetje kunnen gaan. Of

je nu in New York, Nairobi of New Delhi werkt, je hebt de beschikking over een modern appartement, je kunt hetzelfde eten als thuis en permanent online zijn; kortom in feite het leven leiden zoals je gewend bent. Ook voor korte (werk)bezoeken, zelfs in veraf gelegen arme gebieden, heb je nu vaak een redelijk hotel met een goed bed en Wi-Fi. Je zoekt een restaurant op internet in plaats van dat je het met handen en voeten aan de lokale gastheer gaat vragen. En juist daarom kan je in deze *global village* diepere interculturele ervaringen makkelijk vermijden. Maar dat wil niet zeggen dat je zonder die diepe ervaringen effectief kan samenwerken.

Verborgene uitdagingen van diepe cultuur

Integendeel, internationaal samenwerken overstijgt Wi-Fi en pizza. De grootste uitdagingen zitten verborgen in, zoals Shaules dat zo mooi noemt, 'the deep culture'. Diepe cultuur refereert aan de onbewuste referentiekaders die onze ervaringen betekenis geven: waarden, normen en verborgen aannames, verwachtingen en veronderstellingen op basis waarvan we de wereld om ons heen interpreteren. Juist in het verschil tussen oppervlakte en diepe cultuur ligt de kern van het begrijpen van je eigen reacties en die van anderen.

Vertrouwen creëren

Want hoe ga je een nieuwe samenwerking aan, hoe werk je effectief in een multicultureel samengesteld team, hoe maak je afspraken en hoe onderhandel je over een nieuwe deal? En, niet onbelangrijk, hoe weet je dat je de anderen echt kan vertrouwen? Daarvoor moet je heel goed de signalen kunnen opvangen en er adequaat op in kunnen spelen. En dat gaat verder dan de weetjes als 'bij weinig oogcontact, word ik gerespecteerd als meerdere' of