

INTERCULTURELE COMMUNICATIE: CONTRAST, INTERACTIE EN TRANSFER¹

Jan D. ten Thije en Jeanine Deen

1 Abstract

Intercultural communication is a fast growing interdisciplinary research field. Its interdisciplinary character leads to four types of linguistic analysis which build on each other: 1. contrastive analysis, 2. interlanguage analysis, 3. interaction analysis, 4. transfer analysis. In this article, Master theses using these types of analyses (except the interlanguage analysis) are presented in relation to each other. The studies are mostly explorative because there are few methods, concepts that are readily applicable in this relatively new field. However, the studies show the relevance of each of the methods of analysis. The contrast of analysis supplies insights necessary for an interaction analysis, since the latter detects the effects of cultural differences in ongoing discourse. Moreover, the interaction analysis investigates structures that can not be traced back to the cultures in contact and result from the contact itself. The results of both contrast and interaction analysis are necessary to study how aspects of intercultural competence can be taught and learned, which the focus of transfer analysis is.

2 Inleiding

Interculturele communicatie is een snel groeiend, interdisciplinair onderzoeksgebied dat zich ontwikkelt tussen sociolinguïstiek, psycholinguïstiek, imagologie², *discourse analysis*, inter/cross-culturele pragmatiek, culturele en linguïstische antropologie en taaldidactiek (Vgl. recente Frans-, Duits- en Engelstalige handboeken, respectievelijk Zarate et al. 2008; Straub et al. 2007; Kotthoff & Spencer-Oatey 2007).

Kern van het object betreft het (leren) omgaan met talige en culturele diversiteit in verschillende organisationele settings.

De interdisciplinaire benadering is uitgekristalliseerd in vier samenhangende analyses: (1) contrastieve analyses beschrijven de relevantie van taal- en cultuurverschillen voor intercultureel begrip; (2) de *interlanguage*-benadering onderzoekt het discours van *non-natives* in een tweede of vreemde taal; (3) interactieanalyses reconstrueren de daadwerkelijke totstandkoming van intercultureel begrip in

¹ Dit artikel is gebaseerd op de discussies naar aanleiding van Groenewold en Deen (2009), Van Gestel (2009), Mikkers (2009), Busstra (2009) en Kloppenburg (2009) tijdens het Symposium Interculturele Communicatie op de zesde Anélaconferentie op 29 mei 2009 in Rolduc te Kerkrade. We danken de deelnemers en in het bijzonder de referenten Tom Koole, Bart van der Leeuw en Gerard Steen voor hun kritische opmerkingen en constructieve bijdragen. Een laatste woord van dank zijn we verschuldigd aan Gerda Bakker en aan de (gast)redactie van TIWIA voor het commentaar op een eerdere versie van dit artikel.

² De imagologie richt op de analyse van de culturele representaties in boeken, theaterstukken, films, persberichten van de beeldvorming over volkeren, culturen en samenlevingen (Vgl bijvoorbeeld Gautheron-Boutchatsky et al 2004).

communicatie en (4) transferanalyses onderzoeken methoden om intercultureel begrip in training, coaching of *mediation* over te dragen.

Müller-Jacquier & ten Thije (2005) bespreken de relaties tussen verschillende benaderingen. Ze stellen dat de contrastieve benadering een voorwaarde vormt voor het verwerven van inzicht in interculturele communicatie, maar de vraag naar wat er precies gebeurt in intercultureel contact valt buiten de focus van deze benadering.

Het onderliggend concept van ‘intercultureel begrip’ dat aan dit onderzoek vaak ten grondslag ligt, is dat bij interculturele communicatie verschillende talige conventies met elkaar in contact komen en dat deze vervolgens wel of niet met elkaar harmoniëren. De verschillen in de gehanteerde talige of culturele conventies worden vervolgens ter verklaring voor optredende communicatieproblemen aangedragen. In interculturele communicatie gebeurt echter meer dan alleen het in contact komen verschillende talen en culturen. Gespreksdeelnemers reageren op elkaar en reageren met name op elkaars reacties. Er is niet alleen sprake van contact maar juist ook van interactie.

De samenhang tussen de verschillende benaderingen wordt versterkt door de vraag te stellen naar de *werking* van de talige en culturele verschillen in de interactie. Deze focus biedt de mogelijkheid enerzijds de escalatie als gevolg van talige of culturele misverstanden te doorzien en anderzijds de vorming van nieuwe interactiestructuren die ontstaan in interculturele communicatie op te merken. De betreffende interactiestructuren zijn in de regel niet herleidbaar tot de talige handelingssystemen van één van de betrokkenen. Het inzicht in de werking van talige en culturele verschillen in interculturele interactie vormt een belangrijke uitgangspunt voor de vierde analysebenadering, die zich richt op de transfer van interculturele competenties.

In deze bijdrage bespreken we de samenhang tussen deze hierboven genoemde benaderingen aan de hand van recente onderzoeksprojecten binnen masteropleidingen in Utrecht en Groningen. We concentreren ons daarbij op de contrastieve, de interactie- en de transferbenadering. We sluiten af met enkele stellingen en conclusies over de afbakening van het onderzoeksveld.

3 *Contrastieve Analyse*

Als eerste interdisciplinaire benadering van interculturele communicatie bespreken we de contrastieve analyse. Deze stelt zich ten doel universele categorieën te ontwikkelen om taal- en cultuurverschillen mee te beschrijven (Clyne, 1994). Zoals in de toegepaste taalkunde van oudsher aan contrastieve analyse van talen werd gedaan, kan deze wijze van analyseren ook een waarde hebben voor de studie naar interculturele communicatie. Voorlopers die contrastieve analyses maakten waren o.a. Blum-Kulka, House & Kasper (1989) met hun vergelijkend onderzoek naar sociolinguïstische en pragmatische aspecten van taal in interactie. In de jaren zestig en zeventig van de vorige eeuw richtte men zich vooral op fonologische, morfosyntactische en semantische interferentie.

Door de opkomst van de pragmatiek en de discourse analyse in de jaren negentig is de focus van de contrastieve analyse tegenwoordig veranderd. Er is meer aandacht voor de interferentie van pragmatische en discoursverschijnselen (Barron, 2003). Bovendien is men zich meer bewust geworden van de problemen van de simpele vergelijking van parallelle taalkundige structuren in verschillende talen. De vergelijking is nu meer gericht op het nagaan van functionele equivalenties (House 2009). Er is dus verschuiving van formele naar functionele analyses. Dezelfde talige functie – bijvoorbeeld de informele adressering van de hoorder of de lezer – kan immers in twee talen met behulp van hele verschillende talige structuren worden uitgedrukt. De analyse probeert deze verschillende vorm-functie-relaties in talen te systematiseren.

Met contrastieve analyses worden dus verschillen in talige en communicatieve praktijken van leden van verschillende culturen geanalyseerd. Het doel van dit onderzoek is om systematische - dat wil zeggen cultureel bepaalde - verschillen bloot te leggen. Dit soort informatie kan vervolgens gebruikt worden in interculturele training en taalonderwijs om te laten zien dat het leren van de grammatica, woordenschat, en uitspraak van een taal en de kennis van een land niet voldoende zijn om tot effectieve communicatie te komen. Daarvoor is kennis van het gebruik van de taal in communicatie en de invloed van waarden, normen en praktijken op het taalgebruik van belang. Deze kennis maakt onderdeel uit van de zogenaamde interculturele competenties die nodig zijn voor effectieve interculturele communicatie.

Cross-cultureel onderzoek kan gezien worden als een eerste stap in het verkrijgen van inzicht in interculturele competentie. Interactiestudies laten vervolgens zien welke cultuur- en taalverschillen 'kritiek' zijn dat wil zeggen tot problemen in de communicatie zouden kunnen leiden (zie paragraaf 3) en welke factoren nog meer de effectiviteit van de communicatie beïnvloeden, zoals het taalvaardigheidsniveau en verschillende institutionele rollen van de actanten. (Deen, 1997, 1999). Deze kennis is nodig voor de ontwikkeling van algemene en cultuurspecifieke trainingen in interculturele communicatie.

Groenewold & Deen (2009) presenteren Groenewold's onderzoek (2008) naar de vraag of er systematische verschillen in tekst en beeld zijn tussen aan de ene kant Nederlandstalige en aan de andere kant Spaanstalige openingpagina's van de websites van opleidingen Communicatiewetenschappen van respectievelijk Nederlandse en Vlaamse of Argentijnse en Uruguayaanse universiteiten. De vraag was of de gevonden verschillen te interpreteren zijn op basis van de culturele waardenscores op de dimensie individualisme-collectivisme (Hofstede 1980, 2004), die door De Mooij (1998) zijn toegepast op reclameteksten. Verwacht werd dat de teksten van universiteiten in individualistische culturen in Nederland en Vlaanderen meer persoonsgericht en subjectiever, en die van de meer collectivistische culturen zoals in Argentinië en Uruguay afstandelijk en meer feitelijk zouden zijn.

Uit het onderzoek bleek dat op driekwart van de variabelen geen systematische verschillen tussen de twee groepen landen te vinden was. Soms week één land af van

de andere drie. Op het gebied van de vorm week bijvoorbeeld Uruguay af van de andere drie landen doordat de sites van de universiteiten in dat land geen gebruik maakten van beelden en daarmee een veel groter aantal zinnen op de pagina telden. De systematische verschillen betroffen inhoud en stijl. Qua inhoud vond Groenewold (ibid.) een systematisch verschil en wel dat op de Nederlandstalige sites uitleg werd gegeven en op de Latijns-Amerikaanse niet. Qua stijl werden twee systematische verschillen gevonden in afstandelijkheid en directheid. De stijl van de Nederlandstalige sites was zoals verwacht directer (De Mooij, 1998). Vooral in Nederland was de site duidelijk persuasief in beeld en tekst met directe zinnen in de 'jij'-vorm gericht tot de toekomstige student. De Spaanstalige sites daarentegen waren indirecter en afstandelijker dan de Nederlandstalige.

De vraag is nu of de gevonden verschillen (alleen) verklaard kunnen worden door de waardenscores van Hofstede (ibid.). Zeker kan de (in)directheid van stijl aan de waardenscores verbonden worden, omdat directheid een manier is waarop men zich rechtstreeks tot een individuele lezer kan richten. Het kan zijn dat de tekstuele lading hieraan verbonden is. Er kan echter ook een andere verklaring worden gegeven voor de verschillen en die is verbonden aan de context. In Nederland en België concurreren universiteiten om studenten omdat hun financiering afhangt van het aantal studenten dat er (af)studeert. In Argentinië en Uruguay hoeven de publieke universiteiten niet met elkaar te concurreren en zijn ze voor alle studenten met een middelbare schoolopleiding gratis toegankelijk. Dit verschil is een politiek beleidsverschil. De vraag dringt zich op in hoeverre dit politieke beleid door culturele waarden geschraagd wordt.

Concluderend kunnen we zeggen dat verschillen in tekst en beeld verbonden kunnen worden aan verschillen in culturele waarden maar dat dit zeker niet de enige verklaring van verschil kan zijn. Voor een interculturele training kan dit soort onderzoek zinnig zijn omdat het inzicht geeft in hoe cultuurverschillen zich in communicatieve praktijken manifesteren. Daarmee kan de interculturele sensitiviteit, die gezien wordt als misschien wel de belangrijkste component van interculturele competentie, worden vergroot.

4 *Interactieanalyses*

De vraag wat nu precies interculturele communicatie is, is dikwijls moeilijk te beantwoorden. In de literatuur worden verschillende definities gehanteerd (ten Thije, 2006). Een brede definitie van interculturele communicatie omvat de alledaagse omschrijving volgens welke alle communicatie tussen leden met een verschillende culturele en talige achtergrond intercultureel wordt genoemd (Vgl. Shadid 1994). Deze definitie is problematisch omdat het moeilijk is een onderscheid tussen cultuur en nationaliteit te bepalen en vervolgens te bepalen welke factoren daarbij een rol spelen. Bovendien bestaat het gevaar dat men te snel besluit een bepaald verschijnsel als intercultureel te bestempelen, terwijl andere – bijvoorbeeld

institutionele – factoren belangrijker zijn voor de interpretatie van de communicatieve structuur, zoals in de hiervoor besproken analyse van de website. Daarom zijn er voorstellen om de term interculturele communicatie in te perken tot die communicatie waar op enige wijze blijkt dat cultuurverschil gethematiseerd wordt. Dat kan leiden tot misverstanden maar ook bij het succesvol bereiken van een onderlinge verstandhouding (Vgl. Koole & ten Thije, 1994). In de derde plaats zijn er studies die interculturele communicatie opvatten als *native – non native* communicatie. Interculturele communicatie is hier verbonden met tweedetaalverwerving en meertalige communicatie (Vgl. Deen, 1997). Deze definitie verschilt weer van de benadering die binnen één – bijvoorbeeld de Nederlandse – taalgemeenschap verschillende culturele waardeoriëntaties onderzoekt (Vgl. Claes & Gerritsen, 2007).

De meest strikte definitie van interculturele communicatie biedt Rehbein (2006). Op basis van een reeks discoursanalytische analyses van face-to-face meertalige communicatie ontwikkelde hij samen met anderen de theorie van het zogenaamde ‘*Kulturelles Apparat*’ (Vgl. ook Redder & Rehbein 1987). Een ‘cultureel apparaat’ kan het best worden opgevat als het gezamenlijke *cultureel vermogen* van leden van een bepaalde culturele groep. Dit cultureel vermogen omvat de binnen die groep geldende voorstellingen, waardeoriëntaties en handelingspraktijken en is werkzaam bij de oplossing van interactieproblemen in kritische situaties. Dat zijn situaties waarin de normale gang in meertalige communicatie ongemakkelijk verloopt of waarin er zelfs misverstanden ontstaan. Voor de betrokkenen staan er dan volgens Rehbein (2006) twee wegen open. De betrokkenen kunnen hun bestaande opvattingen, voorstellingen en handelingswijzen handhaven en daarmee de bestaande gang van zaken en hun denken daaromtrent (her)bevestigen. De andere weg bestaat er uit zij de geldende handelingspraktijken of voorstellingen kritisch reflecteren en vervolgens veranderen, zodat de problemen in de interactie worden opgelost. Op basis dit model voor meertalige interactie stelt Rehbein (ibid.) dat er alleen sprake is van interculturele communicatie wanneer een actant zijn of haar *cultureel apparaat* verandert. Interculturele communicatie wordt dus bij uitstek gekenmerkt door de verandering van het denken en/of handelen van één of beide betrokkenen als gevolg van hun onderlinge interactie. Dit is bijvoorbeeld zichtbaar als een van de interactanten een betekenisonderhandelingsekwentie start over een begripsprobleem (Deen, 1997). Deze strikte definitie leidt tot het interessante onderscheid tussen *eenzijdige* en *tweezijdige* interculturele communicatie. In het eerste geval verandert slechts één actant zijn of haar denken en/of handelen. In het tweede geval veranderen zowel spreker als hoorder hun handelen en/of denken. Interculturele communicatie is in deze opvatting dus tussen verbonden met kritische reflectie op bestaande handelingspraktijken en denkgewoontes.

Om het onderlinge verband binnen het onderzoeksgebied te verduidelijken spreekt Ten Thije (2002) van *interculturele communicatie in brede zin* als het gaat om alle genoemde definities en van *interculturele communicatie in engere zin* als men doelt op wat zich daadwerkelijk afspeelt in de interactie .

Van Gestel (2009) en Mikkers (2009) zijn voorbeelden van interculturele communicatie in engere zin. Van Gestel (2008) doet verslag van een etnografisch veldonderzoek naar de reacties op toerisme in het Braziliaanse dorp Itacaré. Massatoerisme naar exotische bestemmingen is een economische factor van belang geworden. Steeds meer is er ook wetenschappelijke belangstelling voor de impact hiervan op de lokale culturele verhoudingen. Dat blijkt binnen de antropologie uit de specifieke richting die *Antropologie van het Toerisme* wordt genoemd (o.a. Smith, 1989). Toeristen brengen verschillende gewoontes en nieuwe communicatiepatronen in de lokale samenleving. Van Gestel (2008) onderzocht de manier waarop intercultureel begrip in een toeristische omgeving tot stand komt en richtte zich speciaal op beeldvorming, globalisatie en cultuurverschillen. Haar casestudie van het Braziliaanse dorp Itacaré is een mooi voorbeeld van de interactieve benadering, omdat ze laat zien wat voor uitwerking talige en culturele verschillen hebben op de onderlinge communicatie tussen toeristen en de lokale bevolking. Daarbij laat ze ook zien hoe institutionele en economische voorwaarden hierop van invloed zijn. Als voorbeeld bespreekt ze het winkelgedrag van toeristen. Anders dan in andere toeristische bestemming zoals in Arabische landen is *afdingen* in winkels in Brazilië niet gebruikelijk. Uit haar etnografische interviews blijkt dat winkelpersoneel het afdingen van de toeristische klanten als egoïstisch en arrogant beschouwt. De marges zijn zeer klein zijn en er moet hoge belasting betaald worden. De terugkerende negatieve contacten leiden tot grote afstandelijkheid en zelfs tot ironisch getoonzet gedrag naar toeristen. Aanvankelijk sociale belangstelling in *small talk* verdwijnt en winkelmedewerkers richten zich steeds meer op elkaar. Binnen de antropologische benadering wordt de interculturele interactie niet meegewogen in het bepalen van het tolerantieniveau van een gemeenschap. Van Gestel laat zien hoe met behulp van inzichten uit de interculturele communicatie (zoals sociale categorisatie en verschillende culturele dimensies) preciezer gekeken kan worden naar de interactiepatronen en de achterliggende beweegredenen van een plaatselijke gemeenschap in contact met toeristen.

De studie van Mikkers (2008) richt zich op mondelinge interactie tussen Nederlandstalige docenten en internationale studenten aan een Nederlandse universiteit. Net zoals Van Gestel maakt ze gebruik van interviews en participerende observatie, maar bovendien heeft ze audio-opnames en transcripties gemaakt van authentieke colleges. Haar resultaten zijn gebaseerd op een combinatie van discoursanalyse, participerende observatie en etnografische interviews. Hoewel internationalisering in de academische wereld al lang gepropageerd wordt en er ook veel onderzoek gedaan is naar attitudeveranderingen als gevolg van studentenuitwisselingen, is er weinig bekend over de daadwerkelijke interculturele communicatie in de internationale collegezaal (Wiesmann, 1999). Gebruikmakend van de functioneel pragmatische benadering (Ehlich & Rehbein, 1993) laat Mikkers zien hoe het buitenschoolse taalhandelingspatroon *interactief plannen* binnen het academisch onderwijs gefunctionaliseerd wordt om de participatie van studenten te vergroten. Studenten worden door de docent in het besproken college uitgenodigd zelf criteria

voor te stellen om het project waar ze aan werken te beoordelen. De groep moet consensus bereiken over de te hanteren beoordelingscriteria. Buitenlandse studenten zijn terughoudend in hun bijdragen in deze fase van het college. Uit interviews blijkt dat zij onbekend zijn met de op studentenparticipatie gerichte Nederlandse onderwijsdidactiek. In hun ogen worden hun prestaties in de eerste en laatste plaats door de docent beoordeeld. Hoewel in de onderzochte fragmenten geen sprake is van misverstanden is er wel degelijk sprake van gebrek aan participatie veroorzaakt door verschillende culturele normen en praktijken.

In dit opzicht biedt de analyse van Mikkers een mooi voorbeeld van interculturele communicatie in engere zin. Culturele en talige verschillen worden op een bijzondere manier gethematiseerd in de interactie. Wat in deze analyse namelijk een belangrijke rol speelt is de mate waarin de deelnemers hun talig handelen *veranderen* als gevolg van het intercultureel contact. Resultaat van de studie van Mikkers is onder meer een overzicht van een aantal aandachtspunten, dat in training overgedragen kan worden aan docenten om het succesvolle verloop van de interculturele communicatie in het onderwijs te bevorderen.

Hoewel de institutionele setting en meertalige constellaties in de studies aanzienlijk verschillen, illustreren beide op hun manier twee valkuilen van interculturele studies, die vaak aanleiding zijn tot discussie, te weten het '*minimale object*' en '*maximale interpretatie*' (Koole & ten Thije, 1994). Van de valkuil van het minimale object is sprake als het object van een studie naar interculturele communicatie wordt ingeperkt tot een studie van *louter* misverstanden. Van de valkuil van de maximale interpretatie is sprake als te snel de interculturaliteit als *het* verklaringskader wordt gehanteerd om de gevonden verschijnselen te interpreteren.

Zowel Van Gestel als Mikkers laten enerzijds zien dat interculturele communicatie meer is dan misverstanden, anderzijds waken beiden ervoor om de invloed van interculturele structuren niet te overschatten en altijd in relatie te analyseren tot hun institutionele inbedding. Van Gestel analyseert het doel van het afdingen in de Braziliaanse winkel als interculturele interactie, maar wel tegen de achtergrond van de economische en sociale structuren van het internationaal toerisme. Ook Mikkers neemt het doel van de interactie in de collegezaal als richtpunt om de samenhang van institutionele en interculturele structuren te laten zien.

Een belangrijke gemeenschappelijke algemene vaststelling is dat eenzelfde talige uiting afhankelijk van de culturele achtergrond van de spreker binnen de interactie een andere functie kan vervullen. Er is geen één op één relatie tussen talige vorm en functie. Om dat te kunnen vaststellen worden in analyses ook de voorkennis die de interactanten bij elkaar vooronderstellen betrokken. Door triangulatie van resultaten uit de discoursanalyse, de participerende observatie en de interviews met de betrokkenen is het mogelijk het talig handelen van de betrokkenen en de in het kader van het onderzoek vergaarde informatie over de al dan niet bewust ingezette cultureel/maatschappelijke vooronderstellingen van de onderzochte setting én van de daarin participerende actanten met elkaar in verband te brengen. De functionele pragmatiek biedt een theoretisch kader waarbinnen zowel interactieve als mentale

aspecten van de interculturele communicatie in samenhang onderzocht kunnen worden (Bührig & ten Thije, 2005).

5 Transferanalyse

Uit de interactieanalyses blijkt dat kunnen omgaan met talige en culturele diversiteit een basiscompetentie is die elke burger nodig heeft om optimaal te functioneren in de hedendaagse internationaal georganiseerde samenleving. Naast inzicht in andere talen en culturen is het noodzakelijk algemene principes van interculturele communicatie te beheersen. Alleen dan weet men hoe men zich moet opstellen in situaties wanneer je niet (meer) weet wat de specifieke communicatieve of culturele conventies zijn van je counterpart.

Deze vaststellingen vormen het uitgangspunt voor de derde benadering van interculturele communicatie die we aanduiden met de term *transferanalyse*. In deze benadering gaat het erom na te gaan uit welke aspecten interculturele competentie bestaat en hoe succesvol deze in verschillende settings kan worden overgedragen. Aan deze derde benadering ontleen studies in de contrastieve en interactiebenadering een extra relevantie. Volgens gangbare concepten (Vgl. Knapp-Potthoff, 1997) omvat interculturele competentie immers vier componenten: (1) taal en cultuurkennis, (2) inzicht in algemene communicatieve principes, (3) interactiestrategieën voor het handelen in interculturele situaties (4) vaardigheden om te leren in interculturele situaties. De analyses uit de eerste twee benaderingen leveren dus de bouwstenen voor de transferanalyse.

Busstra (2007) en Kloppenburg (2008) behandelen verschillende aspecten van de transferanalyse. Busstra (2007) inventariseert met behulp van de Delfimethode welke interculturele vaardigheden expatriats als noodzakelijk ervaren in hun omgang met collega's uit de lokale bevolking. Ook bij haar onderzoek staat het vermijden van de tweede valkuil van de maximale interpretatie centraal. De ondervraagde professionals werkzaam in ontwikkelingswerk worden namelijk uitgenodigd na te gaan of misverstanden met hun collega's "*hun oorsprong hadden in culturele verschillen of in de wederzijdse vooronderstelling van gedeeld begrip over vakgerelateerde concepten en terminologie*" (Busstra, 2009, 484). Haar studie laat zien dat de ondervraagden unaniem de mening zijn toegedaan dat ze te snel culturele verschillen als oorzaak van hun ontstane misverstanden opvatten. Veel vaker blijken verschillen in vakgerelateerde concepten de basis van misverstanden. Als voorbeelden citeert ze "*Mijn definitie van het begrip 'bos' bleek uiteindelijk een andere te zijn dan die van mijn studenten*"; "*Hun perceptie van het concept 'bodem onderzoek' was duidelijk anders dan dat van mij*"; "*Het woord 'duurzaamheid' wordt vaak verschillend begrepen*" (Busstra, 2008, 489). Met haar studie laat Busstra zien, wat gebreken zijn in de voorbereiding van expatriats op hun werkzaamheden in het buitenland. Bovendien levert ze bouwstenen voor een meer effectieve interculturele training.

De effectiviteit van interculturele training is het onderwerp van de studie van Kloppenburg (2008). In haar studie gaat het niet om de voorbereiding op een verblijf in het buitenland, maar juist om de professionalisering van hulpverleners in hun omgang met allochtonen in Nederland. Zij onderzocht een interculturele training die op het *Analysemodel Diversiteit* van Evelien van Asperen (2003) is gebaseerd. Ze ondervroeg de deelnemers aan een training voorafgaand aan en na afloop van de training. In het interview liet ze hen ondermeer een intercultureel voorval beoordelen. Deze inschattingen analyseerde ze met behulp van het model van Van Asperen (ibid.). Achterliggend doel van de studie was om na te gaan of er linguïstische evidentie was voor het model dat zelf een cultuurfilosofische en sociaal wetenschappelijke basis heeft. Haar conclusies laten zien dat de elementen van het Analysemodel op vrij gedetailleerd niveau zijn terug te vinden in de formuleringen van de cursisten. Ook hier geldt dat er geen één op één relatie is tussen een bepaalde uiting en de functie die deze inneemt binnen het Analysemodel. De vraag kan worden opgeworpen hoe de linguïstische evidentie dan precies kan worden vastgesteld. Tevens moet benadrukt worden dat een dergelijke analyse altijd door meerdere personen wordt uitgevoerd om tot een betrouwbaar resultaat te leiden. Zo kunnen ook sociaal wenselijke interpretaties van cursisten beter worden opgespoord.

Hoewel Busstra en Kloppenburg natuurlijk maar enkele aspecten van een transferanalyse laten zien, maken ze de samenhang tussen de drie analysebenaderingen van interculturele communicatie goed zichtbaar. Onderzoek naar interculturele communicatie stelt aan de ene kant fundamentele vragen naar universele en taalspecifieke aspecten van communicatie, maar is anderzijds ook gericht op de *toepassing* van dit theoretische onderzoek. Het moge duidelijk zijn dat de transferanalyse ook direct verband houdt met onderzoek naar de manier waarop interculturele communicatie in het vreemde- en tweedetaalonderwijs overgedragen wordt. Deze vraagstellingen zijn in dit artikel niet uitgebreid aan de orde gesteld, maar behoren zeker tot het onderzoeksveld. Dat blijkt ook uit de discussie over de afbakening van het onderzoeksveld.

6 Naar een afbakening van een onderzoeksveld

Günthner & Luckmann (2001) stellen voor de resultaten van de studies naar interculturele communicatie te systematiseren aan de hand van de aspecten van het genre dat mensen voor hun interculturele communicatie gebruiken. Genrekennis of het gebrek ervan kan als middel worden gebruikt om misverstanden in interculturele communicatie te interpreteren. Een genre kan bijvoorbeeld de homepage zijn of het verkoopgesprek of een college. Steen (1999) onderscheidt drie componenten aan een genre, te weten *context* (participanten, domein, medium, situatie), *tekst* (inhoud, vorm, type en structuur) en *code* (talig/niet talig, taalkeuze en taalvariëteit). Op basis van een dergelijk genremodel kunnen we de besproken benaderingen helder naast

elkaar afbakenen. De contrastieve analyse vergelijkt ‘hetzelfde’ genre in verschillende talen en culturen. De interactieanalyse richt zich op het gebruik van een bepaald genre in interculturele communicatie, met name gesprekken. De transferanalyse vraagt zich ten slotte af of en hoe genrekennis effectief kan worden overgedragen en welk genre daarvoor het beste kan worden ingezet.

Het voorstel van Steen heeft voordelen. Genrekennis is een interessante factor op basis waarvan talige en culturele kennis van een bepaalde taalgemeenschap gesystematiseerd kan worden. Culturele kennis is immers groepsgebonden. Het voorstel heeft ook nadelen, omdat het kan leiden tot een statische benadering van interculturele communicatie. Hiervoor stelden we al dat we ervan uit moeten gaan dat interculturele communicatie kan leiden tot de vorming van nieuwe genres. In de tweede plaats moet men er in de analyse voor waken dat genres in verschillende talen niet zonder meer aan elkaar gelijk gesteld kunnen worden. Slecht-nieuws-gesprekken, overlijdensadvertenties of homepages van universiteiten - om drie willekeurige voorbeelden te noemen - kunnen in verschillende landen een andere culturele waarde en diverse functies hebben.

Dat brengt ons tot de volgende aanzet ter afbakening van het onderzoeksveld (ten Thije, 2009, 522):

1. Interculturele communicatie is geen vanzelfsprekendheid. In de analyse is het noodzakelijk een verschil te maken tussen institutionele en interculturele structuren. Institutionele structuren zijn gerelateerd aan de institutionele doelen. Het betreft bijvoorbeeld het verschil in handelingsmogelijkheden tussen de *agent* en *cliënt* van een institutie. De *agent* is de functionaris van een institutie (docent, arts, hulpverlener etc.) en de *cliënt* is de gebruiker van de institutie (student, patiënt en hulpvrager). Bij interculturele structuren moet je denken aan discoursstructuren die het gevolg zijn van de werking van culturele verschillen, zoals het verschil tussen een *migrantenexpert* en *migrantenvertegenwoordiger* (Koole en ten Thije 1994, ten Thije 2003). De eerste wordt door een *ander* aangesproken als expert van een bepaalde migrantengroep en krijgt daardoor meer talige handelingsmogelijkheden toegewezen. De migrantenvertegenwoordiger vat zichzelf op als expert voor zijn groep en claimt daardoor meer (talige) handelingsmogelijkheden in de interactie.
2. De focus van de analyse van ‘interculturele communicatie in engere zin’ ligt op dat wat er in interculturele communicatie zelf gebeurt. Dat wil zeggen: de studie van culturele verschillen is een hulpmiddel voor de studie van de werking van culturele verwachtingen in interactie. Het gaat om de *reactie* op de *reactie*.
3. Culturele kennis is een *noodzakelijke*, maar *geen voldoende* voorwaarde voor het bereiken van intercultureel begrip. Zonder vaardigheid in het herkennen en hanteren van interculturele *structuren* in de interactie zelf heeft kennis van andere culturen onvoldoende waarde en kan zelfs een hindernis vormen voor intercultureel begrip.

In de eerste plaats willen we hier benadrukken dat de besproken papers verslag doen van opleidingsgebonden onderzoek. Masterprojecten zijn leerprojecten, waarin ondanks zorgvuldige begeleiding fouten gemaakt mogen worden, omdat men daarvan kan en mag leren. Bovendien betreft het – en dat is voor dit nieuwe vakgebied kenmerkend – veelal exploratief onderzoek. Er liggen weinig platgetreden paden klaar, waarlangs men een bestaande methodiek of een bekend begrippenapparaat eenvoudigweg kan toepassen op een nieuw deelthema. Maatschappelijk gezien is er intussen grote behoefte aan abiturienten die capabel zijn om communicatieproblemen die samenhangen met interculturele verschijnselen in organisaties en bedrijven adequaat aan te pakken.

In de tweede plaats bieden de besproken studies een mooi binnenkijkje in de breedte, maar ook op het brandpunt van het vakgebied van de interculturele communicatie. Alle studies – hoe kleinschalig ook van opzet – zijn direct gerelateerde aan grote maatschappelijk veranderingen, zoals globalisering, migratie en technologische veranderingen, die de communicatie binnen vele domeinen op en rond de werkvloer wereldwijd ingrijpend veranderd hebben. Als men de vijf studies overziet valt op dat deze een buiten- met een binnenperspectief op de Nederlandse samenleving verbinden: websites in Latijns-Amerika worden vergeleken met Nederlandstalige; interactie met toeristen in Brazilië staat naast die met buitenlandse studenten in Nederland; transfer van interculturele competentie aan expatriats staat naast de training van hulpleners in Nederland. Hoewel de talige, culturele en maatschappelijke constellaties van besproken studies sterk verschillen, zijn de interculturele vraagstellingen vergelijkbaar. Sterker nog: de mogelijkheid om vergelijkbare vraagstellingen vanuit een binnen- en een buitenspectief aan de orde te kunnen stellen, maakt het makkelijker om de achterliggende theoretische problemen op te sporen en zinvol te behandelen. Methodisch gezien is het bovendien een waarborg om mogelijk ethnocentrisme van de onderzoeker onder ogen te zien en te voorkomen.

In de derde plaats illustreren de studies de samenhang tussen de drie analysebenaderingen. Elk paper is binnen één benadering gepresenteerd en ontleent daaraan ook een eigen relevantie. Vanaf afstand kan men stellen dat de studies als geheel in een reeks staan (ook al komt dat niet bij alle papers even duidelijk tot uitdrukking). Een contrastieve analyse staat niet op zich, maar levert inzichten, die relevant en noodzakelijk zijn voor een interactieanalyse. Een interactieanalyse kan niet valide worden uitgevoerd zonder uit te gaan van contrastieve inzichten. Resultaten van een contrastieve – en interactieanalyse zijn gericht op overdracht of bemiddeling, welke op zich het onderwerp is van de transferanalyse. Deze drieslag biedt – met alle verschillende theoretische modellen die de in de inleiding genoemde disciplines ter beschikking stellen – een duidelijk richtsnoer voor onderzoekers op dit interessante interdisciplinaire werkterrein.

Tot besluit van dit artikel gaan wij graag over naar de actualiteit. Op dit moment wordt de discussie over doel en object van wetenschappelijk onderzoek naar interculturele communicatie volop gevoerd. Mede in het kader van grootschalige Europese projecten als de studie van interculturele competenties binnen het (vreemde-/tweede)talenonderwijs (Molan-project); de interculturele kwaliteitszorg in het onderwijs (LanQua-project); de waarde van linguïstische en culturele diversiteit voor de hedendaagse Europese kennismaatschappij (DYLAN-project en LINEE-project) en het NIFLAR Project (Network for Interaction in Foreign Language Acquisition and Research) is het onderzoek volop in beweging. Daarnaast is er ook op het gebied van interculturele trainingen ontwikkeling in Nederland. In een SIA RAAK project “The World is Flat” worden trainingen in interculturele competenties ontwikkeld voor MKB bedrijven.

Met dit artikel hopen wij vanuit ons vakgebied de wetenschappelijke praktijk van een werkbare theoretische onderbouwing te hebben voorzien.

Bibliografie

- Asperen, E. van (2003). *Interculturele communicatie & Ideologie*, Utrecht: Pharos.
- Barron, A. (2003). *Acquisition in Interlanguage Pragmatics. Learning how to do things with words in a study abroad context*. Amsterdam: Benjamins.
- Bührig, K. & Thije, J. D. ten (2005). Diskurspragmatische Beschreibungsmodelle. In: Ammon, U., Dittmar, N. & Mattheier, K., (Eds.) *Sociolinguistics - Soziolinguistik. An international Handbook of the Science of Language and Society*. Berlin: Mouton, 1225-1250.
- Busstra, M. (2007). *Intercultural Communication Training: a research on the importance of ‘shared understanding’ regarding professional concepts, terminology and situations in intercultural collaboration settings*. Masterthesis Universiteit Utrecht. <http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2007-0607-200834/> UUindex.html
- Busstra, M. (2009). Experts analyseren eigen communicatieve misverstanden: verschillen in vakkennis of in culturele kennis en waarden. In: Backus, A., Keijzer, M., Vedder, I. & Weltens, B. (2009). *Artikelen van de zesde Anélaconferentie*, Delft: Eburon, 484-492.
- Claes, M.-T. & Gerritsen, M. (2007). *Culturele warden en communicatie in internationaal perspectief*. Bussum: Coutinho.
- Clyne, M. (1994). *Intercultural communication at work; cultural values in discourse*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Deen, J. (1997). *Dealing with Problems in Intercultural Communication. A Study of Negotiation of Meaning in Native-Nonnative Speaker Interaction*. Tilburg: Tilburg University Press.
- Deen, J. (1999). Grammatical en ongrammaticale aanpassingen van moedertaalsprekers in betekenisonderhandeling met tweedetaalsprekers. In: Huls, E. & Weltens, B. (red.) *Artikelen van de derde sociolinguïstische Conferentie*, Delft: Eburon, 125-137.

- Ehlich, K. & Rehbein, J. [red. J.D. ten Thije] (1993). *Kennis, taal en handelen: analyses van de communicatie in de klas*. Assen: Van Gorcum.
- Gautheron-Boutchatsky, Ch., Kok-Escalle, M.-C., Andraoulakis, G. & Rieder, K. (2004). Representation of the concept of otherness in advertising and cultural mediation. In: Zarate, G., Gohard-Radenkovic, Lussier, D. & Penz, H. (Eds). *Cultural mediation in language learning and teaching*. Strasbourg: Council of Europe, 155-181
- Gestel, L. van (2008). *De stem van de host: etnografisch veldonderzoek naar de reactie op toerisme in het Braziliaanse dorp Itacaré*. Masterthesis Universiteit Utrecht. <http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2008-0911-200805/UUindex.html>
- Gestel, L. van (2009). De stem van de host: etnografisch veldonderzoek naar de reactie op toerisme in het Braziliaanse dorp Itacaré. In: Backus, A., Keijzer, M., Vedder, I. & Weltens, B. (2009), *Artikelen van de zesde Anélaconferentie*, Delft: Eburon, 492-499.
- Groenewold, R. & Deen, J. (2009). Universiteiten op het web: een crossculturele vergelijking van studentenvoorlichting. In: Backus, A., Keijzer, M., Vedder, I. & Weltens, B.(2009), *Artikelen van de zesde Anélaconferentie*, Delft: Eburon, 499-505.
- Günthner, S. & Luckmann, T. (2001) Asymmetries of Knowledge in Intercultural Communication: The Relevance of Cultural Repertoires of Communicative Genres. In: Di Luzio, A., Günthner, S. & Orletti, F. (Eds.) *Culture in Communication Analyses of intercultural situations*. Amsterdam: Benjamins, 55-87.
- Hofstede, G (1980) *Culture's consequences. International differences in work-related values*. Beverly Hills: Sage.
- Hofstede, G. (2004). *Allemaal andersdenkenden. Omgaan met cultuurverschillen*. Amsterdam: Uitgeverij Contact.
- House, J. (2009). Moving across languages and cultures in translation as intercultural communication. In: Bührig, K., House, J. & Thije, J.D. ten (Eds.) *Translatory Action and Intercultural Communication*. Manchester: St Jerome, 7-39.
- Blum-Kulka, S., House, J. & Kasper, G. (eds.) (1989). *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood, N.J.: Ablex.
- Kloppenburger, Y.M. (2007). *Interculturele communicatie, ideologie en een alternatieve benadering. Over cultuurbegrip, communicatie en de hulpverleningspraktijk*. Masterthesis Universiteit Utrecht. <http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2007-0911-200737/UUindex.html>.
- Kloppenburger, Y.M. (2009) Interculturele communicatie, ideologie in de hulpverlening. In: Backus, A., Keijzer, M., Vedder, I. & Weltens, B.(2009), *Artikelen van de zesde Anélaconferentie*, Delft: Eburon, 505-513.
- Knapp-Potthoff, A. (1997). Interkulturelle Kommunikationsfähigkeit als Lernziel. In: Knapp-Potthoff, A. & Liedke, M. (Hgg.), *Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit*. München: iudicium Verlag, 181-205.

- Koole, T. & Thije, J.D. ten (1994), The construction of intercultural discourse: team discussions of educational advisers. (Utrecht: diss.) Amsterdam/Atlanta: RODOPI.
- Kotthoff, H. & Spencer-Oatey, H. (eds.) (2007). *Handbook of Intercultural Communication*. Handbooks of Applied Linguistics (HAL 7). Berlin / New York: Mouton de Gruyter.
- Mikkers, M. (2008). *Interculturele interactie in de collegezaal: onderzoek naar de mondelinge interactie tussen Nederlandse docenten en internationale studenten*. Masterthesis Universiteit Utrecht. <http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2008-1126-200709/UUindex.html>
- Mikkers, M. (2009). Interactie in de interculturele collegezaal – Onderzoek naar de mondelinge interactie tussen Nederlandse docenten en internationale studenten. In: Backus, A., Keijzer, M., Vedder, I. & Weltens, B. (2009), *Artikelen van de zesde Anélaconferentie*, Delft: Eburon, 513-519.
- Mooij, M. de, (1998). *Global marketing and advertising. Understanding Cultural Paradoxes*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Müller-Jacquier, B. & Thije, J.D. ten (2005). Interkulturelle Kommunikation: interkulturelles Training und Mediation. In: Busch, D., Schröder, H. (Hrsg.) (2005): *Perspektiven interkultureller Mediation. Grundlagentexte zur kommunikationswissenschaftlichen Analyse triadischer Verständigung*. Studien zur interkulturellen Mediation, Bd. 2. Frankfurt/Main et al.: Peter Lang, 367-382.
- Redder, A. & Rehbein, J. (Eds.) (1987). Interkulturelle Kommunikation, *OBST* 35/87
- Rehbein, J. (2006). The Cultural Apparatus. Thoughts on the relationship between language, culture, and society. In: Bührig, K. & Thije, J.D. ten (Eds) *Beyond Misunderstanding. Linguistic analyses of intercultural communication*. Amsterdam: Benjamins, 43-97.
- Shadid, W.A. (1994). *Beeldvorming: de verborgen dimensie bij interculturele communicatie*. Tilburg University Press, Tilburg.
- Smith, V. L. (red.) (1989). *Hosts and Guests: The Anthropology of Tourism*, 2nd ed. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Steen, G (1999). 'Genres of discourse and the definition of literature.' *Discourse Processes* 28 (2), 109-120.
- Straub, J., Weidemann, A. & Weidemann, D. (Hrsg.) (2007). *Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz. Grundbegriffe – Theorien – Anwendungsfelder*. Stuttgart: Metzler.
- Thije, J.D. ten (2002) Stufen des Verstehens in der Analyse interkultureller Kommunikation. In: Kotthoff, H. (Hg.) *Kultur(en) im Gespräch. Studien zur Fremdheit und Interaktion*. Tübingen: Narr, 57-97
- Thije, Jan D. ten (2003) Eine Pragmatik der Mehrsprachigkeit: zur Analyse, diskursiver Interkulturen. In: De Cillia, Rudi / Krumm, Josef / Wodak, Ruth (Eds.), *Die Kosten der Mehrsprachigkeit - Globalisierung und sprachliche Vielfalt / The Cost*

- of Multilingualism - Globalisation and Linguistic Diversity / Le Côté du Plurilinguisme - Mondialisation et diversité linguistique'* Wien: Akademie der Wissenschaften, 101-125.
- Thije, J. D. ten (2006). Beyond Misunderstanding; Introduction. In: Bührig, K. & Thije, J. D. ten (Eds.) *Beyond Misunderstanding. The linguistic analysis of intercultural communication*. Amsterdam: Benjamins, 1- 11.
- Thije, J.D. ten (2009) Interculturele communicatie: naar een afbakening van het onderzoeksveld. In: Backus, A., Keijzer, M., Vedder, I. & Weltens, B. (red) *Artikelen van de zesde Anéla conferentie*, Delft: Eburon, 519-525.
- Wiesmann, B. (1999). Mündlichen Kommunikation im Studium: Diskursanalysen van Lehrveranstaltungen und Konzeptualisierung der Sprachqualifizierung ausländischer Studienbewerber. München: Iudicium.
- Zarate, G., Lévy, D. & Kramsch, C. (eds.) (2008). *Précis du plurilinguisme et du pluriculturalisme*. Paris: Éditions des archives contemporaines.