

Verschenen in: A. Backus, M. Keijzer, Artikelen voor de zesde Anlea conferentie 2009, Delft: Eburon, 519-525.

## **Interculturele communicatie: naar een afbakening van het onderzoeksveld**

Jan D. ten Thije, Departement Nederlandse taal en cultuur, Utrecht Universiteit, Trans 10, 3512 JR Utrecht, [J.D.tenThije@uu.nl](mailto:J.D.tenThije@uu.nl)

### **Introductie**

De studie van interculturele communicatie is een snel groeiend, interdisciplinair onderzoeksgebied dat zich ontwikkelt tussen disciplines als de sociolinguïstiek, de psycholinguïstiek, de imagologie, *discourse analysis*, de inter/cross-culturele pragmatiek, de culturele en linguïstische antropologie en de (vreemde) taaldidactiek. Sinds Eduard Hall (1981 [1959]) als eerste de term ‘interculturele communicatie’ gebruikte en zijn stelling “*communicatie is cultuur en cultuur is communicatie*” lanceerde, hebben zijn veel verschillende concepten en benaderingen ontwikkeld. In de afgelopen jaren is langzaam maar zeker overeenstemming ontstaan over een meer afgebakend object, namelijk: het (leren) omgaan met talige en culturele diversiteit in verschillende organisationele settings. In deze inleiding op het panel over interculturele communicatie tijdens de Anéla conferentie in 2009 wil ik enkele vooronderstellingen van verschillende benaderingen de revue laten passeren. Doel van het panel is om aan de hand van verslagen van onderzoeksprojecten van masterstudenten Interculturele Communicatie en Communicatiestudies uit Utrecht en Groningen te spreken over een afbakening van het onderzoeksgebied en de relevante vraagstellingen daarbinnen. Bovendien willen we criteria opstellen voor de beoordeling van verantwoord onderzoek naar interculturele communicatie. Als start van een dergelijke discussie is het nuttig om stil te staan bij een drietal vooronderstellingen waar doorgaans aan voorbij wordt gegaan.

### **Drie benaderingen van de rol van cultuur in discours**

Clyne (1994) onderscheidt drie benaderingen in de wijze waarop de rol van cultuur in tekst en discours kan worden onderzocht:

1. contrastieve of cultuurvergelijkende studies stellen zich ten doel om universele categorieën te ontwikkelen om de overeenkomsten en verschillen tussen culturen en hun talen te beschrijven (vgl. voor de Nederlandse context Claes en Gerritsen 2007);
2. de interlanguage-benadering onderzoekt het discours van non-natives in een tweede of vreemde taal. In de jaren zestig en zeventig van de vorige eeuw richtte men zich vooral op fonologische, morfo-syntactische en semantische interferentie. Tegenwoordig bestaat er meer aandacht voor de interferentie van pragmatische en discoursverschijnselen (vgl. Barron 2003);
3. de interactieve interculturele benadering richt zich op het discours van mensen met een verschillende culturele achtergrond, die met elkaar interageren in een *lingua franca* of in de taal van één van de betrokkenen. Deze studies richtten zich aanvankelijk op de analyse van misverstanden. In de jaren negentig van de vorige eeuw heeft een omslag

plaatsgevonden en is er aandacht voor de analyse van talige structuren, die succesvolle interculturele interactie (zgn. ‘intercultural understanding’) bevorderen (ten Thije 2006).

De scheidlijnen tussen deze benaderingen zijn niet altijd eenvoudig te trekken, maar bij de discussie over de afbakening van het onderzoeksveld van de interculturele communicatie wordt deze term steeds vaker gereserveerd voor het gebied dat correspondeert met de derde benadering. Om de onderlinge relaties binnen het onderzoeksgebied te verduidelijken spreekt ten Thije (2002) van *interculturele communicatie in engere zin* als men doelt op de interactieve benadering en van *interculturele communicatie in brede zin* als het gaat om alle benaderingen. Dat de interactieve benadering van interculturele communicatie zich de laatste jaren tot zelfstandige discipline heeft ontwikkeld, blijkt uit drie dikke handboeken die recent in het Frans, Duits en Engels zijn verschenen. (vgl. respectievelijk Zarate e.a. 2008; Straub e.a. 2007; Kotthoff en Spencer-Oatey 2007).

Hoezeer de drie benaderingen elkaar onderling beïnvloeden wordt duidelijk wanneer vooronderstellingen bij de studie van interculturele communicatie nauwkeuriger worden beschouwd. Voordat ik deze bespreek, wil ik eerst nog een opmerking maken over achterliggende cultuurconcepten. De vooronderstellingen hangen namelijk samen met de doorwerking van het mentalistische concept van cultuur (vgl. Goodenough 1964) op studies vanuit andere cultuurconcepten. Cultuur wordt in de mentalistische benadering beschouwd als iets dat vooral bestaat in de hoofden van mensen, in hun gedeelde normen, waarden en collectieve wereldbeelden. Sarangi (1995) plaatst dit mentalistische cultuurconcept naast een behavioristisch, een semiotisch en – wat in dit artikel vooral van belang is – een pragmatisch cultuurconcept. In het pragmatische cultuurconcept wordt er vanuit gegaan dat cultuur in interactie tot stand gebracht wordt door en in het handelen van de betrokkenen. Anders geformuleerd: cultuur blijkt niet alleen uit het weten, maar vooral uit het (verbale) doen en laten van mensen. Het hoeft niet te verbazen dat dit pragmatische concept van cultuur ten grondslag ligt aan de benadering van interculturele communicatie in engere zin (Blommaert 1991; Rehbein 2007). Ik zal nu ingaan op drie vooronderstellingen, die men vaak tussen de regels leest als er over interculturele communicatie geschreven wordt (vgl. ook Auer 1999; ten Thije 2003).

## **Vooronderstellingen in het onderzoek naar interculturele communicatie**

### *Interculturele communicatie is geen automatisme*

De eerste vooronderstelling betreft de stelling dat er altijd van interculturele communicatie sprake is *du moment* dat mensen met een verschillende culturele achtergrond met elkaar in contact treden. In het alledaagse gebruik, maar ook in veel wetenschappelijke bijdragen lijkt men uit te gaan van de stelling dat alleen al het feit dat mensen verschillende culturele achtergronden hebben of in een ander land geboren zijn, automatisch ertoe leidt dat hun onderlinge communicatie specifieke interculturele kenmerken vertoont. Veel voorbeelden kunnen deze vooronderstelling illustreren (vgl. bijv. Gumperz 1982). Het is de verdienste van de gedetailleerde analyses binnen de interactieve benadering van interculturele communicatie dat de onderzoekers laten zien hoe naast interculturele structuren ook institutionele structuren bepalend kunnen zijn voor het bereiken of mislukken van wederzijds begrip. De institutionele onderscheidingen tussen bijvoorbeeld leerkracht – leerling, arts – patiënt of hulpverlener – hulpzoekende – zo blijkt uit de analyses – hebben een grotere verklarende

kracht in de analyses dan het gegeven dat de eerste van de genoemde koppels bijvoorbeeld een Nederlandse herkomst heeft en de tweede een Franse, Duitse of Algerijnse. Het is de terugkerende opdracht in de studie van interculturele communicatie om steeds opnieuw de vraag op te werpen in hoeverre de onderzochte interacties meer intercultureel of meer institutioneel bepaald zijn (Bührig en ten Thije 2006).

Rehbein (2006) maakt in dit verband een onderscheid dat de besproken vooronderstelling op een interessante manier overstijgt. Hij onderscheidt *eenzijdige* van *tweezijdige* interculturele communicatie. Van *eenzijdige* interculturele communicatie is sprake wanneer één interactant in en door de interactie zijn handelingssystemen en verwachtingen verandert, terwijl de ander vasthoudt aan zijn gebruikelijke doen en laten. Dat kan door bijvoorbeeld eenzijdig af te stappen van bestaande communicatieve verwachtingen rond beleefdheid of aanspreking. Door eenzijdig eigen culturele verwachtingen op te schorten, kan wederzijds begrip tot stand komen. Van *tweezijdige* interculturele communicatie is sprake als beide interactanten tijdens de interactie hun handelingssystemen en -verwachtingen veranderen en er daardoor intercultureel begrip ontstaat. Het onderscheid tussen een- en tweezijdige interculturele communicatie maakt duidelijk dat interculturele communicatie geen automatisme is.

#### *Cultuur is meer dan een collectie 'do's and don'ts'*

De tweede vooronderstelling betreft de stelling dat cultuur kan worden beschreven als een verzameling *do's and don'ts* in een vreemd land, die men als stelregels – los van een concrete situatie – kan verwerven en gebruiken als men zich in onbekende culturen begeeft. Velen zullen deze stelling meteen als te simpel en als onjuist verwerpen, maar de uitgebreide collecties met handreikingen in de interculturele (bedrijfskundige) literatuur bevestigen de wijdverspreide van en de stilzwijgende overeenstemming over deze vooronderstelling (vgl. Ferraro 2005). Vaak is ook niet te achterhalen of aanbevelingen zijn gebaseerd op empirisch onderzoek of alleen op de persoonlijke ervaringen van een auteur.

De verwachtingen die gewekt kunnen worden met deze aanbevelingen zijn te herleiden tot een uitvloeisel van het mentalistische cultuurconcept dat cultuur vooral in de hoofden van mensen zouden zijn opgeslagen. Als we managers maar genoeg andere kennis meegeven, dan zullen ze hun counterparts in den vreemde automatisch eerder en beter kunnen begrijpen, zo lijkt de redenering. Van Asperen (2003) ziet deze redering als een voorbeeld van interculturele ideologie. Het is maar de helft van de waarheid. Intercultureel begrip ontstaat alleen in interactie zelf. De hoeveelheid kennis over de andere cultuur is maar één factor in het geheel. Bij de studie naar interculturele communicatie gaat het erom te laten zien wat de interactieve uitwerking van talige en culturele verschillen is. Om met Müller-Jacquier en Whitener (2001) te spreken: het gaat om *de reactie op de reactie*. Als iemand op een herhaald verzoek opnieuw geen antwoord geeft, heeft het zwijgen de tweede keer een andere interactieve waarde dan de eerste keer. Het een derde keer – en dan vaak met stemverheffing – herhalen van hetzelfde verzoek biedt in de regel geen garantie tot het bereiken van wederzijds begrip. Integendeel.

#### *De conversationele implicatuur is niet universeel geldig*

Dat brengt ons bij de derde vooronderstelling. Het betreft een fundament uit de pragmatiek en wel het coöperatieprincipe en de vier maxims, die Grice (1975) opstelde om – niet logisch afleidbare – interpretaties in alledaagse gesprekken te verklaren. Volgens Grice's

conversationele implicatuur wordt van de hoorder verwacht dat – ook als de spreker iets zegt dat in eerste instantie in strijd is met het coöperatieprincipe – eerstgenoemde dit principe toch als uitgangspunt moet nemen voor zijn interpretatie. Met de verwijzing naar deze conversationele implicatuur is nadien overtuigend getoond hoe hoorders bij hun interpretatie in staat zijn elke uiting als een relevante en betekenisvolle voortzetting van het gesprek te beschouwen. De aanvankelijke tegenstrijdigheid met het coöperatieprincipe krijgt in de interpretatie een extra waarde.

Bij de deelname aan interculturele communicatie – en nu komt de vooronderstelling waar het me om gaat – zal de hoorder er met Grice in het achterhoofd altijd als vanzelfsprekend vanuit gaan dat de spreker handelt als lid van *dezelfde talige en culturele gemeenschap* als waartoe de hoorder zelf behoort. Deze vooronderstelling vormt de basis van een hele reeks analyses die overtuigend laten zien hoe interculturele misverstanden ontstaan en verklaard kunnen worden. Een spreker stelt bijvoorbeeld een eenvoudige vraag, die echter door de hoorder op basis van de intonatieconventies binnen zijn eigen taal kan worden opgevat als een verwijt, waarop hij zich beledigd weet en dienoverkomstig reageert. Hinnenkamp (2002) ontwikkelt binnen dit kader een typologie van verschillende interculturele misverstanden. Hij laat zien hoe interculturele misverstanden - tijdens de interactie of nadien – al dan niet kunnen worden hersteld.

Zonder iets te willen afdoen aan deze analyses van interculturele misverstanden, moet ook hier gesteld worden dat het slechts de helft van de waarheid is. Ten onrechte gaat Grice uit van de universele geldigheid van zijn maxims. Hoorders zijn wel degelijk in staat om bij hun interpretatie in interculturele communicatie structureel te anticiperen op de mogelijke afwijkendheid of vreemdheid van de uitingen van de spreker. Ze zijn in staat om de geldigheid van Grice's maxims als '*Make yourself as informative as is required*' of '*Do not say what you believe to be false*' buiten werking te zetten. In reactie op een – volgens hun eigen talige en culturele conventies – buitengewoon langdradige en vage gespreksopening van een spreker uit een andere cultuur kunnen ze toch een adequate respons formuleren die getuigt van intercultureel begrip.

Op basis van dergelijke analyses probeert Clyne (1994) de universele geldigheid van het coöperatieprincipe te redden door een voorstel te doen voor de herformulering van de maxims. Ik kan hier niet al zijn maxims bespreken, maar zijn herformulering van de Maxime van Kwantiteit luidt bijvoorbeeld als volgt "*Make your contribution as informative for the purpose of the discourse, within the bounds of the discourse parameters of the given culture*" (ibidem, 194). De geldigheid van de interpretaties wordt dus ingeperkt binnen de grenzen van een bepaalde culturele gemeenschap met eigen talige standaarden en communicatieve verwachtingen. Deze standaarden formuleert Clyne (ibidem) in opposities als form/content, oral/literate, rhythm, directionality, concreteness/abstractness. Op basis van deze aangepaste maxims kunnen ook heel langdradige of vage bijdragen als uiterst normaal en adequaat binnen een gesprek worden geïnterpreteerd. Ze zijn niet ogenschijnlijk strijdig met het coöperatieprincipe en dragen daarom ook geen extra betekenisgeving met zich mee, zoals Grice zelf wel zou voorspellen.

Interessant ten slotte is de vijfde Submaxime van Manner die Clyne toevoegt aan de vier van Grice. Deze luidt: "*In your contribution, take into account anything you know or can predict about the interlocutor's communication expectations*" (ibidem, 195). Deze maxime is zo interessant, omdat deze formulering het format van de productieregel dat aan de andere maxims ten grondslag ligt, verlaat. Hier wordt de hoorder opgeroepen tot

bepaalde mentale activiteiten die samenhangen met de planning van zijn uitingen en niet direct met de productie van de formulering zelf. Met dit voorstel overstijgt Clyne (ibidem) het coöperatieprincipe van Grice, dat zich beperkt tot de productie van enkelvoudige zinnen of zinsparen. Uitingen kunnen alleen als onderdeel van authentieke interactie in een concrete context worden geïnterpreteerd, zo stelt Clyne. Bovendien wijst hij op het belang naast de interactieve handelingen van spreker en hoorder, ook altijd hun mentale activiteiten in ogenschouw te nemen. Clyne's formulering van Grice's maxime opent de weg voor een onderzoeksprogramma dat de studie van interculturele communicatie opvat als de reconstructie van interactieve en mentale handelingen van sprekers en hoorders in organisationele meertalige constellaties (ten Thije 2002).

### *Conclusie*

Het voorgaande betoog is samen te vatten in de volgende drie stellingen.

1. Interculturele communicatie is geen automatisme. In de analyse is het noodzakelijk een verschil te maken tussen institutionele en interculturele structuren.
2. De focus van de analyse ligt op 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.

### **Internationale onderzoeksperspectieven**

De hierna volgende bijdragen voor het Anéla panel over interculturele communicatie onderbouwen elk op hun manier elementen uit mijn betoog. Ze tonen de reikwijdte, maar ook de grenzen van een interdisciplinaire benadering. Ze laten bovendien de relevantie en de samenhang zien tussen drie verschillende soorten analyses: (1) *de contrastieve analyse* bepaalt de relevantie van taal- en cultuurverschillen voor intercultureel begrip; (2) *de interactieanalyse* reconstrueert de daadwerkelijke totstandkoming of het mislukken van intercultureel begrip in communicatie en (3) *de educatieve analyse* onderzoekt methoden van overdracht van intercultureel begrip door training, coaching en mediation.

De eerste bijdrage van Groenewold en Deen is een voorbeeld van een contrastieve analyse. Zij onderzoeken hoe universiteiten in Nederland, België, Argentinië en Uruguay potentiële studenten tijdens hun bezoek aan de introductiepagina van de website benaderen en behandelen.

De bijdragen van Van Gestel en Mikkers zijn voorbeelden van interactieanalyses. Van Gestel doet verslag van etnografisch veldonderzoek naar de reacties op toerisme in het Braziliaanse dorp Itacaré. Mikkers analyseert de mondelinge interactie tussen Nederlandse docenten en internationale studenten.

De bijdragen van Kloppenburg en Busstra zijn ten slotte voorbeelden van educatieve analyses. Kloppenburg bespreekt de toepasbaarheid van het analysemodel Van Asperen (2003) met betrekking tot casuïstiek. Busstra doet verslag van een onderzoek onder expatriats naar hun analysevaardigheden en hun interculturele trainingsbehoefte.

Met deze vraagstellingen levert dit panel een uiterst bescheiden bijdrage aan discussies die op dit moment ook in het kader van grootschalige Europese projecten wordt gevoerd. Daarbij doel ik op de studies naar interculturele competenties binnen het (vreemde-/tweede)talenonderwijs (Molan-project), de interculturele kwaliteitszorg in het onderwijs (LanQua-project) en de waarde van linguïstische en culturele diversiteit voor de hedendaagse Europese kennismaatschappij (DYLAN-project en LINEE-project).<sup>1</sup> Opvallend genoeg participeren er nauwelijks Nederlandse universiteiten in deze Europese projecten. Gelukkig komt daar in 2009 verandering in met de start van het internationale NIFLAR Project (Network for Interaction in Foreign Language Acquisition and Research) dat de ontwikkeling van interculturele competenties bij educatieve internetgames en webcommunicatie gaat onderzoeken (Jauregi & Bañados to appear).

## Noot

Voor meer informatie zie de volgende links:

MOLAN-project (Network for the exchange of information about good practices that serve to motivate language learners):

[http://www.elccel.org/matrix\\_engine/content.php?page\\_id=1322](http://www.elccel.org/matrix_engine/content.php?page_id=1322) (laatst bezocht op 10 december 2008),

LANGUA (Language network for quality assurance): <http://www.lanqua.eu/> (laatst bezocht op 10 december 2008),

DYLAN Project (Language dynamics and management of diversity): [http://www.dylan-project.org/Dylan\\_en/home/home.php](http://www.dylan-project.org/Dylan_en/home/home.php) (laatst bezocht op 10 december 2008)

LINEE Network (Languages in a Network of European Excellence): <http://www.linee.info/> (laatst bezocht op 10 december 2008).

## Literatuurlijst

Asperen, E. van (2003) *Interculturele communicatie & Ideologie*, Utrecht: Pharos.

Auer, P. (1999) *Sprachliche Interaktion. Eine Einführung. anhand von 22 Klassikern*. Tübingen: Niemeyer.

Barron, A. (2003) *Acquisition in Interlanguage Pragmatics. Learning how to do things with words in a study abroad context*. Amsterdam: Benjamins.

Blommaert, J. (1991) How much culture is there in intercultural communication? in: J. Blommaert, J., Verschueren (eds.) *The Pragmatics of International and Intercultural Communication*. Amsterdam / Philadelphia: Mouton, 13-32.

Bühlig, K, Thije, J.D. ten (eds.) (2006) *Beyond Misunderstanding. Linguistic analyses of intercultural communication*. Amsterdam: Benjamins.

Claes, M.-T., M. Gerritsen (2007) *Culturele warden en communicatie in internationaal perspectief*. Bussum: Coutinho.

Clyne, M. (1994) *Inter-cultural communication at work; cultural values in discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Goodenough, W.H. (1964) Cultural Anthropology and Linguistics. in: D.H. Hymes (ed.). *Language in Culture and Society: A Reader in Linguistics and Anthropology*. New York: Harper & Row, 36-39.
- Grice, P. (1975) Logic and conversation. in: P. Cole, J. Morgan (eds.) *Syntax and semantics 3: speech acts*. New York: Academic Press.
- Ferraro, G.F. (2005) *The cultural dimension of international business*. New Jersey: Pearson.
- Gumperz, J. (1982) *Discourse strategies*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Hall, E. T. (1981 [1959]) *The Silent Language*. New York u.a.: Doubleday.
- Hinnenkamp, V. (2002) The Notion of Misunderstanding in Intercultural Communication. in: J. Allwood and B. Dorriots (ed.) *The Diversity of Intercultural Communication. Selected Papers. 5th NIC Symposium Gothenburg, Sweden. (= Papers in Anthropological Linguistics 28)*. Göteborg: Göteborg University, Dept. of Linguistics, 55-88.
- Jauregi, K., Bañados, E. (in preparation) An intercontinental video-web communication project between Chile and The Netherlands. in: F. Helm, S. Guth, (eds.) *Telecollaboration 2.0*. Frankfurt: Peter Lang publishers.
- Kotthoff, H., Spencer-Patey, H. (eds.) (2007) *Handbook of Intercultural Communication. Handbooks of Applied Linguistics (HAL 7)*. Berlin / New York: Mouton de Gruyter.
- Müller-Jacquier, B., Whitener, E. M. (2001) Effective Global leadership: The Role of Linguistic Analysis of Intercultural Situations. in: M.E. Mendehall, T. Kühlmann, G.K. Stahl (eds.) *Developing Global Business Leaders. Politics, processes, and Innovations*. Westport CO: London, 225-241.
- Rehbein, J. (2006) The cultural apparatus. Thoughts on the relationship between language, culture and society. in: K. Bühlig, J.D. ten Thije (eds.) *Beyond misunderstandings: Linguistic analyses of intercultural communication*. Amsterdam: Benjamins, 43–97.
- Rehbein, J. (2007) Sprachpragmatische Ansätze. in: J. Straub, A. Weidemann, D. Weidemann (eds.) *Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz. Grundbegriffe – Theorien – Anwendungsfelder*. Stuttgart: Metzler, 131-144.
- Sarangi, S. (1995) Culture. in J. Verschueren et al. (eds.) *Handbook of Pragmatics: Manual*. Amsterdam etc.: Benjamins., 1-10.
- Straub, J., Weidemann, A., Weidemann, D. (eds.) (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: H. Kotthoff (Hg.) *Kultur(en) im Gespräch. Studien zur Fremdheit und Interaktion*. Tübingen: Narr, 57-97.
- Thije, J. D. ten (2003) ‘The Transition from Misunderstanding to Understanding in Intercultural Communication. in: L.I. Komlosi, P. Houtlosser en M. Leezenberg (eds.), *Communication and Culture. Argumentative, Cognitive and Linguistic Perspectives*. Amsterdam: Sic Sac, 197-213.
- Thije, J. D. ten (2006) Beyond Misunderstanding; Introduction. in: K. Bühlig, J.D. ten Thije (eds.) *Beyond Misunderstanding. Linguistic analyses of intercultural communication*. Amsterdam: Benjamins, 1- 11.
- Zarate, G., Lévy, D., Kramsch, C. (eds.) (2008) *Précis du plurilinguisme et du pluriculturalisme*. Paris: Éditions des archives contemporaines.