

CURSUSHANDLEIDING

COMMUNICATIE EN ORGANISATIE. INTERACTIE EN STRUCTUUR

Departement Nederlands, Universiteit Utrecht

verplichte taaloverstijgende cursus voor de master Interculturele Communicatie
Blok 1, 2010-2011, Cursuscode: 200700275

Docenten: Jan D. ten Thije & Janneke Fernhout

Email: J.D.tenThije@uu.nl/ J.Fernhout@uu.nl

Website Jan ten Thije: <http://www.let.uu.nl/~Jan.tenThije/personal/index.html>

1. INHOUD

De rol van taal en cultuur in communicatieprocessen binnen multiculturele / internationale organisaties staat in deze cursus centraal. Aandacht wordt besteed aan "culturele diversiteit" op allerlei organisationele niveaus, zowel in sociale als economische en politieke contexten. Interculturele communicatieve verschijnselen worden geanalyseerd aan de hand van theorieën over organisatie en management in relatie tot taal en cultuur, vanuit de interactionele sociolinguïstiek en de discoursanalyse. In de cursus wordt aandacht besteed aan het afnemen van etnografische interviews, het opzetten van case-studies, het maken van audio/ video-opnames en aan het analyseren van communicationele situaties.

2. DOEL

Doel van de cursus is studenten in staat te stellen om in verschillende organisaties, linguïstische, communicatieve, organisatorische en culturele kenmerken van interculturele communicatieve processen te analyseren. Naast kennis van en inzicht in de processen moeten studenten ook verslag doen van een eigen leeronderzoek over een 'case'.

3. EINDTERMEN

1. Je kunt de resultaten en uitgangspunten van relevant sociolinguïstisch - en managementonderzoek op het terrein van interculturele communicatie interpreteren en beoordelen.
2. Je bent in staat om een relevante onderzoeksvraag te formuleren op het gebied van interculturele communicatie in (internationale) organisaties en deze te motiveren vanuit de wetenschappelijke literatuur.
3. Je kunt op basis van kennis van het onderzoeksterrein een kritisch oordeel geven over normatieve literatuur – adviesboeken – op het gebied van interculturele communicatie in organisaties.
4. Je kunt een intercultureel communicatief verschijnsel in een organisatie afbakenen en hierover een hanteerbare onderzoeksvraag formuleren, beargumenteerd kiezen voor een passende onderzoeksmethode en deze verantwoord toepassen.
5. Je kunt een intercultureel communicatief verschijnsel benoemen in termen van gangbare modellen en theorieën; hierbij kun je onderscheid maken tussen culturele, institutionele, organisatorische en communicatieve aspecten van een probleem dat zich in de interculturele communicatie voordoet.

6. Je bent in staat op professionele wijze mondeling en schriftelijk te communiceren met de professionals die participeerden in je onderzoek of belang hebben bij de resultaten van je onderzoek.

4. VOORKENNIS

Op basis van de ingangseisen worden in de cursus op de volgende twee gebieden kennis en vaardigheden bekend verondersteld:

- Beginselen van organisatie - en managementtheorieën. Mocht je lacunes merken kunnen je deze wegwerken door het lezen van Morgan (1997), Miller (1995) of Tietze (2005).
- Beginselen (van *discourse analysis*) van interculturele communicatie. Mocht je lacunes bemerken kun je deze wegwerken door het lezen van Agar (1994) of één van de volgende titels: Scollon & Scollon (1995), Blommaert (2005), (Clyne 1994).

Recente handboeken op het gebied van interculturele communicatie zijn:

Kotthoff, H. / Spencer-Oatey, H. (2009) (eds.) *Handbook of Intercultural Communication*. HAL 7, Berlin/ New York: Mouton de Gruyter.

Straub, J. / Weidemann, A. / Weidemann, D. (Hg.) (2007) *Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz*. Stuttgart: Metzler

Zarate, G., Lévy, D., Kramsch, C. (eds.) (2008) *Précis du plurilinguisme et du pluriculturalisme*. Paris: Éditions des archives contemporaines (Engelse vertaling).

Via onderstaande link vind je een overzicht van kwalitatieve onderzoeksmethodes op het gebied van interculturele communicatie: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/issue/view/30>

5. OPZET EN TOETSING

De cursus duurt negen weken. Er is een hoorcollege op maandag van 09.00-10.45 uur in zaal 1.05 op Drift 21 en een werkcollege voor telkens 25 studenten op woensdag van 9.00 -10.45 (groep Jan D. ten Thije) of 11.00-12.45 uur (groep Janneke Fernhout), beide in Achter de Dom, zaal 0.03. Je hebt inmiddels bericht gekregen van het secretariaat over de groepsindeling.

Ter voorbereiding van de colleges wordt van studenten verwacht dat ze de aangegeven literatuur hebben gelezen en de geplande opdrachten hebben gemaakt. Verder wordt verwacht dat ze actief deelnemen aan de cursus en in groepsverband opdrachten uitvoeren. Toelating tot deelname aan het take-home tentamen in week 6 is afhankelijk van de aanwezigheid tijdens alle onderdelen van de cursus. In het geval van twee keer afwezigheid zonder geldige reden wordt de student niet tot het tentamen toegelaten

De cursus heeft twee toetsmomenten;

1. Individueel take-home tentamen (50 cursuspunten). De tentamenstof bestaat uit het boek (Spencer-Oatey / Franklin 2009) en de artikelen in de reader (zie par. 9). Het tentamen wordt op woensdag **18 oktober** uitgereikt en moet op **25 oktober 2010 voor 13.00 uur digitaal ingeleverd via Ephorus**. Inlevercodes: **comorg-1011-1** voor de groep van Jan ten Thije en **comorg-1011-2** voor de groep van Janneke Fernhout. Het tentamen moet met cijfer hoger dan 5.5 worden

afgesloten. Herkansing is alleen mogelijk als minstens een 4.0 behaald is. De herkansing wordt uitgereikt op **maandag 15 november** en moet digitaal voor **maandag 22 november 2010, 9.00 uur** zijn ingeleverd.

2. Leeronderzoek in groepsverband inclusief presentaties (50 cursuspunten). De groep bestaat uit maximaal vier personen. De groepsindeling wordt samen vastgesteld en is gelijk voor de parallelle cursus in de master Interculturele Communicatie met als titel 'Meertaligheid en Mediation'. Het onderzoek bestaat uit vier deelopdrachten (zie par. 10). Een actieve participatie in de colleges wordt door de docent meegewogen bij de beoordeling. Elk groep geeft ook een presentatie tijdens het slotforum.

6. VOORBEREIDING MASTERWERKSTUK

De verplichte inleidende cursussen bij de master Interculturele Communicatie zijn bedoeld als voorbereiding op het masterwerkstuk, dat in blok 3 en 4 in de taal van studie wordt gemaakt. In deze cursus worden ter voorbereiding drie onderzoeksdesigns geïntroduceerd en geoefend. Eén van de onderzoeksontwerpen kan later in het masterwerkstuk nader worden uitgewerkt. Deze cursus biedt een introductie op:

1. Een onderzoek op basis van een serie *ethnografische interviews* met actoren in een (internationale) organisatie over een aspect van interculturele en /of meertalige communicatie. De informanten zijn bijv. functionarissen, experts of expatriats.
2. Een *corpuseronderzoek* op basis van transcripties van audio- en/of video-opnames van meertalige situaties in één of meer (internationale) organisaties. Data kunnen worden verzameld in o.a. meetings, telefoongesprekken, onderhandelingen etc. De analyse richt zich op nader te bepalen discourskenmerken van de institutionele en interculturele structuur van de communicatie in de taal van studie.
3. Een *case study* naar de werking van culturele diversiteit in een (internationale) organisatie. In dit model wordt door (participerende) observatie, (ethnografische) interviews en opnames de (interculturele) communicatie in de taal van studie gedocumenteerd en geanalyseerd.

Het is zinvol in de loop van deze cursus al vast na te denken over de toepassing van één van de onderzoeksontwerpen voor het uitvoeren van het eigen masterwerkstuk. Bespreek de mogelijkheden voor het masterwerkstuk met de tutor van de taal van je studie.

7. ONDERWIJSLEERMATERIAAL

Helen Spencer-Oatey / Peter Franklin (2009) *Intercultural Interaction. A Multidisciplinary Approach to Intercultural Communication* Hampshire.: Palgrave Macmillan

Een reader met artikelen (zie par. 9)

8. COLLEGEVERZICHT

	Week	Inhoud	Literatuur en opdrachten
1	HC 13-09	International business and organizations: Unpacking culture	Spencer-Oatey / Franklin 2009 hfd. 1 & 2 Mintzberg 1989, 103-123; ten Thije & Deen 2009, 31-45.
	WC 15-09	Kwalitatieve onderzoeksmethoden Planning van subgroepen t.b.v. het leeronderzoek Instructie opdracht 1: observatie	Opdracht 0: zoek een organisatie Spradley 1980, 82-83 / 85-99; Spencer-Oatey / Franklin 2009 hfd. 11 Boeije 2005, 253-290;
2	HC 20-09	Intercultural Interaction Competence Achieving Understanding in Intercultural Action	Spencer-Oatey / Franklin 2009, hfd. 3 & 10.1 Spencer-Oatey / Franklin 2009, hfd. 4 & 10.2 House / Rehbein 2004, 1-18 ten Thije 2009, 114-154
	WC 23-09	Methode: case study - participerende observatie	Presentaties opdracht 1: observatie
3	HC 27-09	Promoting Rapport in Intercultural Interaction	Spencer-Oatey / Franklin 2009 hfd. 5 & 10.2 Clyne 1994, 90-160 Claes 2009, 66-76.
	WC 30-09	Instructie opdracht 2: interview	Spradley 1979, 78-92, 120-132, 132-154
4	HC 04-10	Adapting to Unfamiliar Cultures Opvang van buitenlandse en migrante voetballers bij Nederlandse topclub Gastcollege Eefje Peters	Spencer-Oatey / Franklin 2009. hfd. 7 & 10.4 Spencer-Oatey / Franklin 2009, hfd. 11 Interview in U-blad
	WC 07-10	Methode: case study – institutionele analyse	Presentaties opdracht 2: interview Glastra 1999a, 75-102
5	HC 11-10	Confronting Disadvantage and Domination	Spencer-Oatey / Franklin 2009 hfd. 6 & 10.3 Glastra 1999b, 25-59
	WC 13-10	Instructie opdracht 3: documentanalyse	DeVault / McCoy 2001, 751-776 Vierbergen & ten Thije 2007
6	HC 18-10	Receptieve meertaligheid in organisaties aan de Nederlands - Duitse grens Gastcollege Roos Beerkens, Junior Communication Consultant at Involve	Ribbert & ten Thije 2007, 73 -103 Beerkens 2010, 269-283 Interview in de Limburger
	WC 20-10	Methode: audio- of videoopname, transcriberen en corpussamenstelling.	Uitgifte: take home tentamen Presentaties opdracht 3: Document en organisatiestructuur
7	HC 25-10	Discourse Analysis van interculturele communicatie: instituties, interactiepatronen en gebruik van verschillende talige middelen	Mintzberg 1989, 103-123; Glastra 1999a, 75-102 Clyne 1994, 7-31 Koole / ten Thije 1994, 71-84 Digitaal inleveren take-home tentamen via Ephorus uiterlijk 13.00 uur. Inlevercodes: comorg-1011-1 groep Jan ten Thije; comorg-1011-2 groep Janneke Fernhout
	WC27-10	Instructie opdracht 4: transcriberen Exmaralda / coma / exact	Download Exmaralda, zie web links WebCT Boeije 2005, 253-290;
8	HC 01-11	Methode: case studies & discourse analysis – resultaten en advies	Clyne 1994, 7-31, Müller-Jacquier, 2000, 20-49
	WC 03-11	Methode: discourse analysis, het afleiden van interactiepatronen en maken van een typologie	Presentaties opdracht 4: transcriptanalyse
9	HC 08-11	Gastcollege: wordt nader aangekondigd	Inleveren dossier Leeronderzoek
	WC 10-11	Gecombineerd forum met de cursus Mediation en Meertaligheid Groep 1 : 9.00 - 12.45 uur Groep 2 : 13.15 – 17.00 uur	Presentatie op gezamenlijk sloforum

9. LITERATUUR EN TENTAMENSTOF PER COLLEGE

De student is zelf verantwoordelijk voor het voor kopiëren van onderstaande artikelen uit de reader:

HC 13-09:

Spencer-Oatey / Franklin 2009 hfd. 1 & 2 (1- 49)

Mintzberg, H. (1989) Mintzberg over Management. De wereld van organisaties. Amsterdam: Van Veen, 103-123

Thije, Jan D. ten / Deen, Jeanine (2009) Interculturele Communicatie: contrast, interactie en transfer. Toegepaste Taalwetenschap in Artikelen, 2009 (2), 31-45.

WC 15-09

Spradley, J. P (1980) Participant observation New York etc.: Holt, Rinehart and Winston, 82-83 / 85-99

Spencer-Oatey / Franklin 2009 hfd. 11

Boeije, H. (2005) Kwalitatief onderzoek. In: Hart, H. et al (red). Onderzoeksmethoden. Amsterdam: Boom, 253-290

HC 20-09

Spencer-Oatey / Franklin 2009, hfd. 3 & 10.1

Spencer-Oatey / Franklin 2009, hfd. 4 & 10.2

House, J. and Rehbein, J. (2004) What is 'multilingual communication'? In: House, J. / Rehbein, J. (eds), Multilingual Communication,. Amsterdam: Benjamins. 1-18

Thije, Jan D. ten (2009) The self-retreat of the interpreter. An analysis of teasing and toasting in intercultural discourse in: Kristin Bührig, Juliane House and Jan D. ten Thije (Eds) Translatory Action and Intercultural Communication. Manchester : St Jerome.114-154

HC 27-09

Spencer-Oatey / Franklin 2009 hfd. 5 & 10.2

Clyne, Michael (1994) Inter-cultural communication at work; cultural values in discourse. Cambridge: Cambridge University Press, 90-160

Claes, M-T. (2009) 'The linguistic shift in cross-cultural studies: culture in discourse', European J. Cross-Cultural Competence and Management, Vol. 1, No. 1, pp.66-76.

WC 30-09

Spradley, J.P (1979) The Ethnographic Interview. New York etc.: Holt, Rinehart and Winston Inc , 78-92, 120-132, 132-154.

HC 04-10: Gastcollege Eefje Peters, Communicatieadviseur bij Bexcommunicatie
(<http://www.bexcommunicatie.nl/nl>)

Spencer-Oatey / Franklin 2009 hfd. 7 & 10.4

Spencer-Oatey / Franklin 2009 hfd. 11
Interview met Eefje Peters: “Hand in hand kameraden, compañeros, comrades”
Verschenen op 17-04-2008 in Ublad 26 (39).
<http://www.ublad.uu.nl/WebObjects/UOL.woa/3/wa/Ublad/archief?id=1032623>

WC 07-10

Glastra, F. (1999a) Naar een contextuele benadering van intercultureel management.
In: Glastra, F. (red). Organisaties en diversiteit. Naar een contextuele
benadering van intercultureel management. Utrecht: Lemma, 75-102

HC 11-10

Spencer-Oatey / Franklin 2009 hfd. 6, 10.3
Glastra, F. (1999b) Naar een contextuele benadering van intercultureel management.
In: Glastra, F. (red). Organisaties en diversiteit. Naar een contextuele
benadering van intercultureel management. Utrecht: Lemma, 25-59

WC 13-10

DeVault, M.L. / McCoy, L. (2001) Institutional Ethnography. Using interviews to
investigate relations. In : J.F. Gubrium / Holstein, J.A. (eds). Handbook of
Interview research. Context & Method. Thousand Oaks: Sage, 751-776.
Vierbergen-Schuit, Kato / Thijs, Jan D. ten (2008) Key to knowledge. Knowledge
accumulation in cumulative interviews by using institutional key words. In:
Andreas Müller / Florian Menz (Eds.) Organisationskommunikation, Reihe
Managementkonzepte. München/ Mering: Hampp, 269-287

*HC 18-10: Gastcollege Roos Beerkens Junior Communication Consultant at
Involve (<http://www.involve.eu/>)*

Ribbert, Anne / Thijs, Jan D. ten (2007) Receptive Multilingualism in Dutch –
German intercultural team cooperation. In: Thijs, Jan D ten / Zeevaert, Ludger
(Eds.) Receptive Multilingualism and intercultural communication (Hamburg
Studies in Multilingualism). Amsterdam: Benjamins, 73-103
Beerkens (2010) Receptive multilingualism as a language mode in the Dutch-German
border area, Zivilgesellschaftliche Verständigungsprozesse vom 19.
Jahrhundert bis zur Gegenwart. Münster: Waxmann 269-283
Interview met Roos Beerkens: « Grubbenvorsterse promoveert op onderzoek naar
‘luistertaal’ in de Euregio » In: De Limburger dinsdag, 02 maart 2010

HC 25-10

Mintzberg, H. (1989) Mintzberg over Management. De wereld van organisaties.
Amsterdam: Van Veen, 103-123
Glastra, F. (1999a) Naar een contextuele benadering van intercultureel management.
In: Glastra, F. (red). Organisaties en diversiteit. Naar een contextuele
benadering van intercultureel management. Utrecht: Lemma, 75-102
Clyne, Michael (1994) Inter-cultural communication at work; cultural values in
discourse. Cambridge: Cambridge University Press, 7-31
Koole, Tom / Thijs, Jan D. ten (1994) The Construction of Intercultural Discourse.
Team discussions of educational advisers (Utrecht: diss.) Amsterdam /
Atlanta: RODOPI, 71-84

WC 27-10

Boeije, H. (2005) Kwalitatief onderzoek. In: Hart, H. et al (red).
Onderzoeksmethoden. Amsterdam: Boom, 253-290

HC 01-11

Clyne, Michael (1994) Inter-cultural communication at work; cultural values in
discourse. Cambridge: Cambridge University Press, 7-31

Müller-Jacquier, B. (2000) Linguistic Awareness of Cultures

Grundlagen eines Trainingsmoduls. In: Bolten, Jürgen (ed.) (2000). Studien zur
internationalen Unternehmenskommunikation. Leipzig: Popp, 20-49

10. LEERONDERZOEK

Studenten werken tijdens de cursus in een groep van max. vier studenten aan een gezamenlijk leeronderzoek. Elke subgroep maakt een taakverdeling zodat steeds twee studenten aan een opdracht werken. In totaal werkt elke student dus mee aan twee opdrachten. Bij opdracht 4 is er een uitzondering: daar draagt elke student bij aan het maken van de transcripties. De groep als geheel blijft wel verantwoordelijk voor het eindresultaat. Maak vooraf goede afspraken over de taakverdeling. Licht bij problemen tijdig de docent in.

Voor deze case study verzamelen en verwerken zij materiaal in een zelf uitgekozen organisatie. Ze oefenen telkens in koppels de behandelde onderzoeksmethodes. Aan het eind van de cursus bundelen ze hun onderzoek in de vorm van een dossier. Dat dossier bevat ook een korte samenvatting en advies aan (de afdeling van) de organisatie, die ze onderzocht hebben.

Voor de verhuur van apparatuur kan je terecht bij de afdeling Uitleen en Verhuur, Marnix Veldman en Erik de Groot. Kromme Nieuwegracht 80. Tel. 030 - 253 6231
Openingstijden: ma t/m vr 10:00-11:30 en 15:30-17:00. Desgevraagd stuur de docent een mail om je apparatuuraanvraag te ondersteunen.

Opdracht 0: Organisatie zoeken

Voorafgaande de cursus heeft iedereen al gezocht naar een organisatie. Zoek en benader een instelling of organisatie waar interne of externe (interculturele) communicatie een rol speelt voor het bereiken van de doelen van de organisatie. Verzoek om toestemming om interviews op te mogen nemen en enkele audio- of video-opnames uit te mogen voeren. Probeer vooral via familie, vrienden of bekenden een persoon of een afdeling binnen een organisatie te benaderen. Benadruk dat het om een leeronderzoek gaat, dat verhelderend kan werken voor het omgaan met culturele diversiteit binnen de instelling of het bedrijf. Benadruk dat het niet er om gaat om problemen of misverstanden in de interculturele communicatie op te sporen. In de regel is dat te bedreigend voor een organisatie en is men niet bereid je een kijkje in deze keuken te gunnen. Benadruk dat het er juist om gaat de ontwikkelde oplossingen voor culturele diversiteit te documenteren en zogenaamde *good practice* te evalueren. Als de organisatie een specifieke vraag op dit gebied heeft, is dat een mooie aanleiding om op in te gaan, maar pas op dat je niet teveel toezegt. Als het nodig is kun je de docent om een officiële brief vragen, die het leeronderzoek voor de organisatie uitlegt.

In het eerste werkcollege maken we een inventarisatie van alle organisaties en bedrijven, die door de leden van de groep zijn benaderd en elke subgroep kiest de meest realistische en interessantste mogelijkheid.

Opdracht 1: observatie

1. Twee groepsleden maken observaties van het handelen in één en dezelfde ‘interculturele situatie’ binnen de organisatie (bijv. de gesprekken bij het front office; of bij de kassa).
2. Overweeg bij de keuze van de situatie de volgende criteria: toegankelijkheid, onopvallende aanwezigheid van de observant, veel terugkerende handelingen, niet per se toestemming van actoren nodig. Je kunt ook kiezen voor observaties in een openbare ruimte.
3. Maak aantekeningen en let op de volgende aspecten van de situatie: gebruik van ruimte, aantal actoren, soort activiteiten, relevante objecten, terugkerende en incidentele handelingen, bijzondere gebeurtenissen, doelen, geuite gevoelens (zie Spradley (1980, 82-83) voor een uitleg van de aandachtspunten)
4. **Maak een plattegrond en neem foto’s van relevante situaties die je observatie ondersteunen**
5. Maak samen één gezamenlijke domeinanalyse op basis van de aantekeningen van beide observanten (zie Spradley (1980, 85-99) voor de opzet van deze analyse)
6. Probeer een relatie te leggen tussen de domeinanalyse en de organisatiemodellen die Mintzberg (1989) voorstelt. Tot welk type reken je de organisatie, die jullie onderzocht hebben? Aan de hand van welke kenmerken kun je dat beargumenteren?
7. Presenteer de domeinanalyse in het college met een hand-out en PowerPoint. Beargumenteer de keuze van de situatie, bespreek kort de overeenkomsten en verschillen in observaties van de twee observanten. Licht de domeinanalyse toe. Bespreek de problemen bij het toepassen van deze methode. (Max 10 minuten per groep)
8. Bewaar alle documenten in een dossier (= ordner), dat je aan het van de cursus inlevert.

Opdracht 2: etnografisch interview

1. Neem twee etnografische interviews af over een terugkerende (interculturele) communicatieve situatie in de organisatie.
2. Zoek twee ‘goede informanten’ in de organisatie en interview ze over dezelfde situatie. (Overweeg bij de keuze van de informant de volgende criteria: lange ervaring binnen de organisatie, actieve betrokkenheid bij de organisatie, in bezit van ‘inside kennis’. Probeer ervoor te zorgen dat de informanten niet te snel vervallen in algemeen jargon, maar heel concreet beschrijven wat er gebeurt in de betreffende situatie in de organisatie zonder verklaringen of verontschuldigen. Kies een geschikt tijdstip met ruim voldoende tijd voor het gesprek)
3. Maak gebruik van verschillende soorten vragen: zowel *beschrijvende* als *structurele* vragen (zie Spradley (1979, 78-92) en *ibid.*: 120-132).
4. Maak (audio)opnames van de interviews en schrijf belangrijke passages uit.
5. Selecteer één besproken onderwerp (dat overeenkomst met één cultureel domein) en maak van de uitspraken over dat domein een taxonomische analyse. Deze taxonomie plaats de termen in een voor de informanten betekenisvolle hiërarchie (Spradley 1979, 132-154).

6. Kun je een relatie leggen tussen jullie taxonomische analyse en de organisatiemodellen van Mintzberg of de thema's die Spencer-Oatey / Franklin aan de orde stellen.
7. Presenteer de taxonomische analyse in het college met een hand-out en powerpoint. In de hand-out beargumenteer je de selectie van informanten, de verschillende soorten interviewvragen, de selectie van het domein en de taxonomische analyse en relaties met de literatuur.(max 10 minuten per groep).
8. Bewaar alle documenten van de opdracht in het dossier van de groep.

Opdracht 3: Analyse van een communicatieve structuur in de organisatie

1. Maak een analyse van een (afgebakend) deel van de interne communicatiestructuur van de organisatie; d.w.z. ga na hoe een bepaald schriftelijk communicatieproces werkt. (Overweeg bij de selectie van het communicatieve proces de volgende criteria: vaak terugkerend procedure, gerelateerd aan bepaalde teksten, niet vertrouwelijke informatie, zo mogelijk met intercultureel, internationaal of meertalige kenmerken.)
Voorbeeld van een geschikt gedeelte van de organisatiestructuur:
 - hoe wordt met de klant over de opdracht aan het bedrijf onderhandeld en welke documenten spelen hierbij een rol?
 - hoe verloopt de intake van nieuwe cliënten via de website en welke sites worden hierbij gebruikt?
 - hoe wordt de taakverdeling binnen de afdeling geregeld en met welke document wordt deze aan de collega's bekend gemaakt?
 - hoe komt de interne nieuwsbrief tot stand en hoe wordt deze gelezen?
2. Zoek twee 'goede informanten' (zie criteria bij opdracht 2). Dat kunnen eventueel dezelfde informanten zijn als in opdracht 2, maar dat hoeft niet.
3. Interview de informanten aan de hand van de gelezen teksten over de relatie tussen organisatie en communicatie. (vgl. de institutionele etnografische methode DeVault/ McCoy 2001).
4. Maak een analyse van de reeks achtereenvolgende handelingen die het gekozen communicatieproces uitmaken. Maak een onderscheid tussen mondelinge en schriftelijke handelingen en de daarbij horende documenten. Reconstrueer en beargumenteer zo precies mogelijk de aangetroffen opeenvolging van de handelingen.
5. Geef met behulp van de organisatie analysemethode van Glasstra (1999) aan hoe de actoren in interne communicatie *binnen* de organisatie te maken hebben met andere 'veldspelers' *buiten* de organisatie.
6. Presenteer de analyse in een schema met achtereenvolgende communicatieve handelingen van de verschillende actoren *binnen* en *buiten* de organisatie. (Max 10 minuten per groep)
7. Bewaar alle documenten van de opdracht in het groepsdossier.

Opdracht 4: Discoursanalyse van een audio- of video-opname

1. Maak een audio- en/of video-opname van een terugkerende mondelinge interculturele communicatiesituatie in de organisatie. (Criteria voor selectie van de communicatiesituatie: actoren met verschillende culturele achtergrond, bevat veel frequente, terugkerende (taal)handelingen, vraag vooraf toestemming).
Voorbeelden: helpdeskgesprek, adviesgesprek, teamoverleg, pauzegeprek in de kantine, of gesprek met opdrachtgever.

2. Transcribeer uit het corpus gezamenlijk acht minuten van het gesprek met behulp van computerprogramma Exmaralda (Zie voor transcriptieconventies in hoofdstuk 11). Elke student transcribeert een gedeelte.
3. Formuleer naar aanleiding van hoofdstuk 10 van Spencer-Oatey / Franklin en andere gelezen literatuur een relevante onderzoeksvraag over het transcript. Denk aan het verschil tussen de institutionele structuur en de mogelijk interculturele structuur van het discours.
4. Beantwoord je onderzoeksvraag door het maken van een transcriptanalyse. Daarbij kies je een van de volgende discourse analytische methodes Koole & ten Thije (1994); Clyne 1994) of Mueller-Jacquier (2000)
5. Presenteer een voorbeeld van je analyse in het college (Max 10 minuten per groep)
6. De onderzoeksvraag, de gekozen methode, het transcript, de uitgebreide analyse en de conclusies verantwoord je in het dossier.
7. Bewaar alle documenten in je groepsdossier.

Inleveren van groepsdossier

Op 8 november levert elke subgroep een dossier in met alle opdrachten en de daarbij gebruikte documenten.

1. Aan het begin van het dossier staat een samenvatting van jullie werkzaamheden gericht op het bedrijf van maximaal 400 woorden
2. Daarnaast geven jullie op basis van het leeronderzoek een advies over een aspect van de relatie communicatie en organisatie (maximaal 250 woorden).
3. Deze samenvatting en het advies geef je ook aan het bedrijf. In het dossier kun je zo mogelijk de reactie van het bedrijf opnemen.

Gecombineerd slotsymposium

Op woensdag 10 november is er een gezamenlijk forum van beide inleidende cursussen. Groep 1 komt bijeen van 9.00 – 12.45 uur. Groep 2 komt van 13.15 – 17.00 uur bijeen. Elke subgroep bereidt een presentatie voor, waarin een aspect uit de inhoud, werkzaamheden en discussies uit beide cursussen ter discussie worden gesteld. De presentatie bevat ook twee discussiepunten voor de hele groep. Het thema voor de forumpresentatie wordt in overleg met de docenten vastgesteld.

Criteria voor de beoordeling van het dossier en forumbijdrage

1. Goede inhoudelijke structuur, indeling en verwijzingen van het dossier
2. Volledige documentatie van opdrachten
3. Controleerbare uitvoering van de opdrachten en controleerbare presentatie van analyseresultaten
4. Uiterlijke verzorging (titelpagina, inhoudsopgave, paginering, consequente toepassing conventies in de literatuurlijst, bijlagen)
5. Heldere klantgerichte samenvatting en beargumenteerd advies aan de organisatie
6. Individuele en groepsreflectie op de taakverdeling en werkzaamheden binnen de subgroep
7. Interessant forumbijdrage op basis van een integratie van inzichten uit de cursus Communicatie & Organisatie en Meertaligheid & Mediation

11. STAPPENPLAN TRANSCRIBEREN¹

1. Algemene aanwijzingen

- Voor je begint te transcriberen is het verstandig om eerst een kopie te maken, zodat je altijd een reserve hebt als er iets verkeerd gaat. Bedenk dat een transcript waar geen geluidsmateriaal meer van is, waardeloos onderzoeksmateriaal is.
- Jullie transcriberen m.b.v. het transcriptieprogramma Exmaralda en de audiospeler 'Soundscriber' (links zijn terug te vinden onder de button "web links" binnen de cursusomgeving op WebCT). Deze programma's zijn ook geïnstalleerd op het CIM.

2. Stap voor stap transcriberen

Taaluitingen in mondelinge interactie zijn vaak zo complex opgebouwd dat het onmogelijk is alle informatie die in het transcript terecht zou moeten komen in één keer op te merken en in het transcript te verwerken. Ondanks het feit dat taalgebruikers in staat blijken dit hele complex aan informatie in zeer korte tijd te verwerken doen we er als onderzoekers van taalgebruik goed aan dit verwerkingsproces over verschillende stappen uit te smeren.

Mensen spreken doorgaans heel snel, hetgeen het transcriberen een lastig karwei maakt. Het programma Soundscriber helpt je hierbij.

Stap 1: verbale communicatie per spreker

In deze stap luisteren we naar elke spreker afzonderlijk en transcriberen we de door hem of haar gebruikte woorden. Let erop dat je *de juiste woorden* noteert in *de juiste volgorde* en dat je ook *alle woorden* noteert die worden uitgesproken. Dat betekent bijvoorbeeld dat dubbel uitgesproken woorden ook dubbel worden genoteerd. Doe dit voor elk van de sprekers afzonderlijk, zonder je nog al te zeer te bekommeren om de exacte plaats van overlap tussen uitingen. Noteer in deze stap ook de lachen, snikken, hoordersignalen (Hm mhm), de hoorbare inhaleringen, etcetera.

Stap 2: prosodie

Markeer de wijzen waarop de genoteerde woorden worden uitgesproken: hard, zacht, langzaam, snel, stijgende, dalende intonatie, lachend, verlengde klanken, etcetera.

Stap 3: overlappende uitingen

Bepaal de precieze plaats waar uitingen overlappen. De plaats waar een overlap begint is te bepalen door de overlapte uiting vaker af te spelen, waarbij je steeds een lettergreep later de opname stopt. Zo kom je erachter op welke lettergreep de tweede uiting begint te overlappen. Op dezelfde wijze vind je uit op welke plaatsen hoordersignalen als "Hm" moeten worden genoteerd. Als er overlap is noteer je de overlap onder elkaar. Zie hieronder in segment 65 van dit voorbeeld:

¹ Gebaseerd op de handleiding van Hanneke Steenkoop-Steenstra en Tom Koole, herziene versie 2005

	60	61	62	63	64	65	66
Moeder [v]		(0,3)j:	↑ah n'tuurlijk	(0,3)	nou vanmo	vanmorge al↓:	
Zoon [v]	jah (.)	één: dag	↑toch		nou:is	toch mo↓oi	

Stap 4: pauzes

Meet de pauzes met behulp van het programma soundscriber: dit programma kan je downloaden (zie web links op WebCT of op het netwerk van het CIM).

Stap 5: non-verbale handelingen

Als je beschikt over een video-opname kun je in deze stap allerlei non-verbale handelingen noteren zoals: naar wie kijkt wie, waar wijst de spreker naar, etcetera.

Stap 6: controle

Tenslotte speel je het fragment nog een keer terug waarbij je je eigen transcript controleert.

Vervolgens laat je een medestudent je transcript ook nog eens controleren.

3. Transcriptieconventies

Hieronder gaan we in op de symbolen zoals die meestal gebruikt worden. We geven steeds ook voorbeelden, die dan schuin gedrukt zijn weergegeven. De mate van finesse die je hanteert in je transcript is niet afhankelijk van het gebruikte transcriptiemodel. Deze conventies zijn een aanvulling op de onderstaande conventies zoals die Exmaralda worden gebruikt.

Transcriptieconventies

.	Als een uiting hoorbaar af is
,	Als een uiting hoorbaar nog niet af is
?	Vragende zin
()	Spreker zegt iets dat transcribent niet kan verstaan: laat m.b.v. spaties zien tussen de dubbele haakjes een ingeschatte lengte zien
((lacht))	Geef tussen haakjes aan of spreker 'lacht', 'hoest' of 'snuift'
/	Als spreker repair doet
(.)	pauze van minder dan 0.3 seconden wordt aangegeven als: (.)
(0,4)	Een pauze van bijvoorbeeld 0.4 seconde en 1 seconde wordt als volgt weergegeven: (0.4), (1.0)
>	Als tekst relatief sneller wordt uitgesproken t.o.v. voorgaande
<	Als tekst relatief langzamer wordt uitgesproken t.o.v. voorgaande
HOOFDLETTERS	Hoofdletters gebruik je als iemand LUIDER spreekt
•	Als iemand zachter spreekt
⋮	Verlenging van klank
↑	Als spreker hoger gaat praten (kies voor DIDA-keyboard in Exmaralda)

↓	Als spreker lager gaat praten (kies voor DIDA-keyboard in Exmaralda)
“ “	Als iemand een uitspraak van een ander weergeeft

Intonatie

Een punt wordt gebruikt als een uiting hoorbaar af is. Een komma wordt gebruikt als een uiting hoorbaar nog niet af is, en een vraagteken als een uiting met vragende intonatie is uitgesproken. Wat betreft dit laatste moet bedacht worden dat een vraag maar zelden met een vragende intonatie wordt uitgesproken.

Voor opvallend stijgende en dalende intonaties in een lopende uiting worden wel pijltjes gebruikt: een ↑ voor een stijgende lettergreep, en een ↓ voor een dalende lettergreep.

Bijvoorbeeld: *Heb ↑jij soms mijn ↓pen gezien.* Vaak gaan deze sterk dalende en stijgende intonaties samen met het accentueren c.q. benadrukken van lettergrepen.

Tempo

Als een woord of stukje uiting sneller wordt uitgesproken dan de omringende delen: >woord<. Wordt het langzamer uitgesproken: <woord>

Volume

Als een woord of deel van de uiting zachter wordt uitgesproken dan de omringende spraak: ●woord●.

Relatief luid uitgesproken woord(delen) worden met kapitalen geschreven: *WOORD*. Omdat kapitalen gebruikt worden voor volume, beginnen sommige onderzoekers een nieuwe uiting met een kleine letter.

Lengte uitspraak

Een dubbele punt geeft aan dat de uitspraak wordt aangehouden, zodat de klinker verlengd wordt. Hoe langer de uitspraak, hoe meer dubbele punten. Zo'n verlenging wordt veel aangetroffen bij zogenaamde gevulde pauzes: *u:::hm (.) dat is een e:::h (.) hoe heet dat toch.*

Lachen

Als een woord lachend wordt uitgesproken noteer dan tussen haakjes (lachend)

(Plotselinge) afbrekingen

Als de produktie van een woord of zinsdeel plotseling wordt afgebroken: *woor/*

Pauzes

Elke pauze, hoe kort ook, wordt genoteerd. Luister eerst wat de laatste klank van het laatste woord is en wat de eerste klank van het volgende woord is.

Een pauze van minder dan 0.3 seconden wordt aangegeven als: (.)

Een pauze van bijvoorbeeld 0.4 seconde en 1 seconde wordt als volgt weergegeven: (0.4), (1.0)

Citaten

Citaten en quasi-citaten worden tussen aanhalingstekens geplaatst: *En toen zeg ik "Hou op" zeg ik.*

Slecht hoorbare of verstaanbare gespreksdelen

Als een woord of een deel van een uiting niet te verstaan is laat je een lege ruimte tussen een ronde haak open. Die ruimte kun je alsnog invullen als je het woord later ineens wel verstaat: (). Als je niet zeker weet wat er gezegd wordt, maar je denkt dat het bijvoorbeeld 'woord' is, dan zet je dat tussen ronde haken: (*woord*)

Non-verbale handelingen

Non-verbale handelingen zoals blikrichting of gebaren worden op een aparte transcriptregel weergegeven (met de aanduiding nv), waarbij het moment van overlap met de verbale regel wordt genoteerd.

12. LITERATUUR VIA UBICC EN OP COLLEGEPLANK

UTRECHTSE BIBLIOGRAFIE INTERCULTURELE COMMUNICATIE (UBICC)

Maak voor leeronderzoek en masterwerkstukken gebruik van de geannoteerde Utrechtse bibliografie Interculturele Communicatie (UBICC), met meer dan 4000 titels over interculturele communicatie, te gebruiken via link

<http://www.uu.nl/NL/Bibliotheek/vakgebieden/geesteswetenschappen/communicatie/UBICC/Pages/default.aspx>.

Op de site van de bibliotheek vind je UBICC ook een handleiding voor het eigen gebruik UBICC en van Refworks voor het doen van bibliografisch onderzoek voor je masterwerkstuk of stageverslag.

Er is in de bibliotheek een speciale collegeplank ‘Master Interculturele Communicatie’ (Kok-Escalle / ten Thije) ingericht. Als hieronder genoemde boeken niet op deze collegeplank, dan staan ze op een andere collegeplank. Zoek de plaats via de catalogus. Op de website van Jan ten Thije (www.jantenthije.eu) kun je zijn publicaties downloaden.

Onderzoeksmethoden

- Agar, M.H. (1985) *Speaking of ethnography*. Beverly Hills [etc.]: SAGE.
- Agar, M.H. (1986) *Independents declared: the dilemmas of independent trucking*. Washington, D.C., [etc.]: Smithsonian Institution Press.
- Agar, M.H. (1994) *Language shock: understanding the culture of conversation*. New York: Harper Collins.
- Edwards, J.A. / Lampert, M.D. (eds.) (1993) *Talking data: transcription and coding in discourse research*. Hillsdale, NJ [etc.]: Lawrence Erlbaum Associates
- Gubrium, F.J. / Holstein, J.A. (eds.) (2001) *Handbook of interview research: context & method*. Thousand Oaks [etc.] Sage.
- Koole, Tom / Thije, Jan D. ten (2000) The construction of intercultural discourse. Methodological considerations. *Journal of Pragmatics* 33 (2001), 571-587.
- Spradley, J.P. (1979) *The ethnographic interview*. New York [etc.]: Holt, Rinehart and Winston.
- Leerssen, J. T. (2006) *National thought in Europe: a cultural history*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Spradley, J.P. (1980) *Participant observation*. New York [etc.]: Holt, Rinehart and Winston.
- Thije, Jan D. ten (2002) *Stufen des Verstehens in der Analyse interkultureller Kommunikation*. In: Kotthoff, Helga (Hg.) *Kultur(en) im Gespräch. Studien zur Fremdheit und Interaktion*. Tübingen: Narr, 57-97.

Organisatie, Management en Culturele Diversiteit

- Adler, N.J. (1991) *International dimensions of organizational behaviour*. Belmont: California Wadsworth.
- Glastra, F. (ed.) (1999) *Organisaties en diversiteit: naar een contextuele benadering van intercultureel management*. Utrecht: Lemma.
- Goldthorpe, J.E. (1996) *The sociology of post-colonial societies: economic disparity, cultural diversity, and development*. Cambridge: Cambridge U.P.
- Gubrium, F.J. / Holstein, J.A. (eds.) (2001) *Handbook of interview research: context & method*. Thousand Oaks [etc.] Sage.
- Hickson, D.J. (ed) (1993) *Management in Western Europe. Society, Culture and Organization in Twelve Nations*. Berlin etc: de Gruyter.

- Institiúid Teangeolaíochta Éireann = Linguistics Institute of Ireland (1988) *Language, culture and curriculum*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Jablin, F.D. / Putnam, L.J. (eds.) (2001) *The new handbook of organizational communication: advances in theory, research, and methods*. Thousand Oaks: Sage.
- Koopmans, R. (ed.) (2005) *Contested citizenship: immigration and cultural diversity in Europe*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Miller, K. (2009) *Organizational communication : approaches and processes*. Belmont: Thompson.
- Mintzberg, H. (1991) *Mintzberg over management: de wereld van onze organisaties*. Amsterdam: Veen.
- Morgan, G. (1992), 'Images of organization', Sage Publications. Portes, A. / Castells, M. / Benton, L.A. (eds.) (1989) *The informal economy : studies in advanced and less developed countries*. Baltimore [etc.]: Johns Hopkins University
- Tierney, S. (ed.) (2007) *Accommodating cultural diversity*. Aldershot: Ashgate.
- Weiss, J.W. (2000) *Organizational behavior and change: managing diversity, cross-cultural dynamics, and ethics*. Cincinnati/Ohio: South-Western College Publishing.

Applied linguistics, Sociolinguistics en Discourse Analysis van interculturele communicatie

- Auer, J.C.P. (1984) *Bilingual conversation*. Amsterdam [etc.]: Benjamins.
- Blommaert, J. (2005) *Discourse: a critical introduction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Blommaert, J. / Verschueren, J. (1998) *Debating diversity: analysing the discourse of tolerance*. London [etc.] Routledge.
- Blum-Kulka, S. / House, J./ Kasper, G. (eds.) (1989) *Cross-cultural pragmatics: requests and apologies*. Norwood, New Jersey: Ablex.
- Blum-Kulka, S. / Kasper, G. (1990) *Politeness*. Amsterdam: North-Holland.
- Bührig, K. / Thijs, Jan D. ten (eds.) *Beyond Misunderstanding. The linguistic analysis of intercultural communication*. Amsterdam: Benjamins,
- Clyne, M. G. (1994) *Inter-cultural communication at work: cultural values in discourse*. Cambridge [etc.] Cambridge University Press.
- Clyne, M. G. / Kipp, S. (1999) *Pluricentric languages in an immigrant context: Spanish, Arabic and Chinese*. Berlin [etc.] Mouton de Gruyter.
- Clyne, M.G. (2003) *Dynamics of language contact : English and immigrant languages*. Cambridge [etc.] Cambridge University Press.
- Corbey, R. / Leerssen, J. (eds.) (1991) *Alterity, identity, image: selves and others in society and scholarship*. Amsterdam [etc.]: Rodopi.
- Dascal, M. (ed.) (1999) *Misunderstanding*. Amsterdam [etc.] Elsevier.
- Di Luzio, A. / Günther, S. / Orletti, F. (eds.) (2001) *Culture in communication: analyses of intercultural situations*. Amsterdam: Benjamins.
- Dijk, T.A. van (1984) *Prejudice in discourse: an analysis of ethnic prejudice in cognition and conversation*. Amsterdam [etc.]: Benjamins.
- Duranti, A. / Goodwin, Ch. (eds.) (1992) *Rethinking context: language as an interactive phenomenon*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Eglin, P. (1980) *Talk and taxonomy: a methodological comparison of ethnosemantics and ethnomethodology with reference to terms for Canadian doctors*. Amsterdam: Benjamins.
- Galema, A. / Henkes, B. / te Velde, H (eds.) (1993) *Images of the nation: different meanings of Dutchness, 1870-1940*. Amsterdam [etc.]: Rodopi.

- House, J. / Rehbein, J. (eds.) (2004) *Multilingual communication*. Amsterdam: Benjamins
- Huussen, A. / Jong, J. de / Prince, G. (eds.) (2001) *Cultuurcontacten: ontmoetingen tussen culturen in historisch perspectief*. Groningen Ruggespraak.
- Khoo, R. / Kreher, U. / Wong, R. (eds.) (1993) *Towards global multilingualism: European models and Asian realities*. Clevedon: Avon Multilingual Matters.
- Koole, Tom / Thije, Jan D ten (1994) *The Construction of Intercultural Discourse. Team discussions of educational advisers* (Utrecht: diss.) Amsterdam / Atlanta: RODOPI
- Kurzon, D. (1986) *It is hereby performed... : explorations in legal speech acts*. Amsterdam: [etc.] Benjamins.
- Loveday, L. (1986) *Explorations in Japanese sociolinguistics*. Amsterdam: Benjamins.
- Lucy, J.A. (1992) *Language diversity and thought: a reformulation of the linguistic relativity hypothesis*. Cambridge: Cambridge U.P.
- May, S. (ed.) (1989) *Indigenous community-based education*. Dublin: Linguistics Institute of Ireland.
- Mey, J.L. (1994) *Pragmatics: an introduction*. Oxford: Blackwell.
- Östman, J-O / Verschueren, J. (eds.) (1990) *Selected papers from the international pragmatics conference held in Antwerp, Belgium, 17-22 August, 1987*. Amsterdam: North-Holland.
- Porila, A. / Thije, J.D. ten (2007) *Ämter und Behörden*. Erscheint in: Jürgen Straub, Arne Weidemann und Doris Weidemann (Hg.) *Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz*. Stuttgart: Metzler.
- Reiss, N. (1985) *Speech act taxonomy as a tool for ethnographic description: an analysis based on videotapes of continuous behavior in two New York households*. Amsterdam: Benjamins.
- Scollon, R.T. / Scollon, S.B.K. (1995) *Intercultural communication: a discourse approach*. Oxford: Blackwell.
- Thije, J.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 Cout du Plurilinguism - Mondialisation et diversité linguistique* Wien: Akademie der Wissenschaften, 101-125.
- Thije, J.D. ten (2003) *'The Transition from Misunderstanding to Understanding in Intercultural Communication'*. In: L.I. Komlosi, P. Houtlosser & M. Leezenberg (Eds.), *Communication and Culture. Argumentative, Cognitive and Linguistic Perspectives*. Amsterdam: Sic Sac, 197-213.
- Thije, J.D ten / Zeevaert, L. (Eds.) (2007) *Receptive Multilingualism and intercultural communication (Hamburg Studies in Multilingualism)*. Amsterdam: Benjamins. (pdf).
- Trosborg, A (ed.) (2000) *Analysing professional genres*. Amsterdam: Benjamins'
- Verschueren, J. / Östman, J.-O. / Blommaert, J (eds.) (1995) *Handbook of pragmatics: manual*. Amsterdam: Benjamins.
- Wagner, J (ed.) (1996) *Conversation analysis of foreign language data*. Amsterdam: Elsevier.
- Watts, R.J. (2003) *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.

Advies-, training en onderwijsmateriaal

- Banning, H. (1992) In gesprek met migranten: leer -en werkboek interculturele communicatie. Baarn: Nelissen.
- Boone, M.M. (2002) Leren diversifiëren: reclassering en culturele diversiteit. 's-Hertogenbosch: Malmberg.
- Byram, M. (ed.) (1993) Culture and language learning in higher education. Clevedon: Avon Multilingual Matters.
- Heinsius, J. (1995) Veelkleurig organiseren: intercultureel management voor non-profit- en vrijwilligersorganisaties. Amsterdam: Boom.
- Hoffman, E.M. (1999) Het TOPOI-model: een pluralistische systeemtheoretisch benadering van interculturele communicatie. Utrecht: proefschrift. (2-delig)
- IJsseling, G. / Derks, P. (1998) Intercultureel management. Noordwijk: de Baak, Management Centrum VNO-NCW .
- Institiúid Teangeolaíochta Éireann = Linguistics Institute of Ireland (1988) Language, culture and curriculum. Clevedon: Multilingual Matters.
- Pinto, D. (1992) Interculturele communicatie: drie-stappenmethode voor het doeltreffend overbruggen en managen van cultuurverschillen Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Pinto, D. (2004) Interculturele communicatie, conflicten en management (ICCM) : nieuwe theorie over verschillen tussen mensen, methode hoe om te gaan met deze verschillen, 80 cases uit de praktijk, met ruim 20 beoordelingen van de theorie en de methode. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Pinxten, R. (1994). Culturen sterven langzaam: over interculturele communicatie. Antwerpen: Hadewijch.
- Porila, Astrid / Thije, Jan D. ten (te verschijnen) Gesprächsfibel für interkulturelle Kommunikation in Behörden. München: Meidenbauer .
- Shadid, W.A.R. (1994) Beeldvorming: de verborgen dimensie bij interculturele communicatie. Tilburg: Tilburg U.P.
- Shadid, W.A.R. (1998) Grondslagen van interculturele communicatie: studieveld en werkterrein. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Lambertini, L. / Thije, J.D. ten (2004) Die Vermittlung interkulturellen Handlungswissens mittels der Simulation authentischer Fälle. In: Michael Becker-Mrotzek / Gisela Brünner (Hgg.) (2003) Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz. FAL 43, Frankfurt: Lang, 175 - 199 & Verlag für Gesprächsforschung
- Thije, J.D. ten (2001) Ein diskursanalytisches Konzept zum interkulturellen Kommunikations-training. In: Bolten, Jürgen / Schröter, Dana (Hrsg.) (2001) Im Netzwerk interkulturellen Handelns. Theoretische und praktischen Perspektiven der interkulturellen Kommunikationsforschung. Jena: Schriftreihe Interkulturelle Wirtschaftskommunikation, 177-204.
- Thije, J. D. ten (1999) Discoursanalyse en interculturele communicatietrainingen, over de interactie van overheidsfunctionarissen met migranten in het oosten van Duitsland.. In: Huls, Erica / Weltens, Bert (1999) Artikelen voor de derde sociolinguïstische Conferentie. Delft: Uitgeverij Eburon, 403-417
- Vink, N.T.M. (2001) Grenzeloos communiceren: een nieuwe benadering van interculturele communicatie. Amsterdam: KIT Publishers.
- Watson, K. / Modgil, C. / Modgil, S. (eds.) (1997) Teachers, teacher education, and training. London: Cassell.