

De taal voorbij; de betekenis van culturele bagage voor succesvolle communicatie

Candida Snow BA Hons

Nederlanders hebben de internationale reputatie zeer direct, zelfs bot en onbeleefd te zijn.

'If you're ever in the area, you must drop by' is een vaak gehoorde uitnodiging in veel culturen. De onderliggende betekenis is:

- **dag/tot ziens! Kom vooral niet langs!**
- **je bent van harte welkom te allen tijde, of**
- **we bellen misschien over een paar maanden en spreken ooit weer iets af.**

De antwoorden zijn allemaal correct! Of je echt op de stoep wordt verwacht hangt grotendeels af van de culturele achtergrond van de spreker.

Een vreemde taal technisch goed beheersen is namelijk geen garantie voor succesvolle communicatie. Een taalkundig correcte opmerking, reactie of uitspraak die in de eigen cultuur gepast en acceptabel is, kan in de andere cultuur verwarren, verbazen, irriteren of beledigen. Dit gebeurt meestal onopgemerkt, waardoor de (zakelijke) relatie kan worden beschadigd. Onze culturele bagage beïnvloedt namelijk onze verwachtingen, aannames en emotionele reacties die we vervolgens in ons taalgebruik - in welke taal dan ook - onbewust uiten.

Wat betekent dit voor Nederlanders, wat zijn de kenmerken van de Nederlandse communicatiestijlen en hoe ervaren andere culturen deze? Nederlanders hebben de internationale reputatie zeer direct, zelfs bot en onbeleefd te zijn. Waardoor ontstaat deze perceptie? We gaan de taal voorbij en kijken naar de onderliggende waarden die zo bepalend zijn voor ons gedrag.

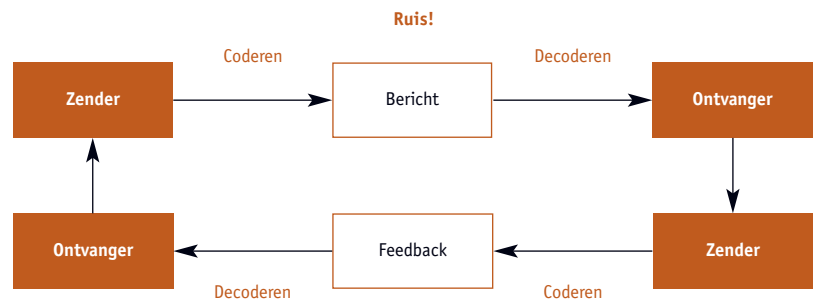
Communicatie en cultuur

Als we communicatie terugbrengen naar haar meest simpele vorm, dan gebeurt het volgende:

- iemand (de zender) heeft een idee, 'codeert' dat idee in de vorm van woorden en spreekt het uit als een bericht
- de ander (de ontvanger) hoort het bericht, 'decodeert' de woorden volgens zijn eigen code en reageert erop door een eigen idee in woorden te uiten. Hij is nu de zender (zie figuur op volgende pagina).

De codering en de decodering van de berichten zijn de kritieke punten in de cyclus en zijn cultureel zeer gevoelig. Miscommunicatie ontstaat meestal omdat wij niet eens bewust zijn van ons eigen cultuurbepaald coderingssysteem en onze referentiekaders, laat staan die van andere culturen.

Elementen zoals gezichts-
uitdrukkingen, oogcontact,
gebaren, fysiek aanraken en zelfs
reuk beïnvloeden sterk de
betekenis die we aan woorden
geven.



Communicatie wordt nog ingewikkelder als we non-verbale communicatie toevoegen aan de woorden. Elementen zoals gezichtsuitdrukkingen, oogcontact, gebaren, fysiek aanraken en zelfs reuk beïnvloeden sterk de betekenis die we aan woorden geven. Het probleem is dat die betekenis juist per cultuur verschillend kan zijn.

Probeer eens iemand aan te spreken, zonder oogcontact te maken. Het is voor Nederlanders en veel andere mensen uit West-Europa haast onmogelijk. Ze voelen zich er ook niet prettig bij en ervaren het als onbeleefd of onbetrouwbaar. Ze hebben juist vanaf hun geboorte van de omgeving gehoord 'Kijk me aan als ik met je praat'. Dit terwijl veel Aziatische culturen hetzelfde directe oogcontact ervaren als niet respectvol en arrogant.

Kortom, de simpele vraag 'Hoe gaat het?' heeft een scala aan mogelijke bedoelingen en antwoorden. Wie stelt de vraag - een Amerikaan, een Nederlander, een Spanjaard of een Indiër? Is het verwachte antwoord 'Prima, en met jou?', 'Nou, het gaat me vandaag niet zo goed' of een rapport over het wel en wee van de familie?

Communicatie en hiërarchie

Jan, een Nederlandse werknemer bij een multinational, stuurt een email vanaf zijn kantoor in Amsterdam naar zijn Franse collega Pierre in Parijs. Jan heeft snel informatie van hem nodig. Vervolgens hoort hij niets uit Parijs. Hij wordt boos, vindt Pierre lui, oncollegiaal of denkt dat de Fransen het woord 'snel' niet begrijpen. Deze beschuldigingen zijn natuurlijk niet waar, maar wat is er wél aan de hand?

Taal is niet het probleem, maar de verwachtingen en aannames die zich achter taal verschuilen.

Pierre heeft de email goed ontvangen en begrepen. Hij is ook bezig de informatie te verkrijgen, maar moet er waarschijnlijk bij zijn baas voor zijn. Frankrijk is namelijk aanzienlijk hoger hiërarchisch ingesteld dan Nederland. Een gevolg hiervan is dat in Frankrijk informatie macht kan zijn en vaak alleen op een 'need to know' basis naar beneden wordt verstrekt. Pierre moet dus wachten. Maar waarom laat hij Jan dit niet even weten? Simpel, deze gang van zaken is voor Pierre zo normaal en vanzelfsprekend dat het niet bij hem opkomt Jan erover te informeren. Hij gaat er onbewust van uit dat Jan op dezelfde wijze moet handelen om aan zijn informatie te komen. Maar onze Nederlander is slim! Als hij doorheeft dat niet Pierre maar diens baas de informatie heeft die hij zoekt, besluit hij de volgende keer de baas rechtstreeks te mailen. Het resultaat? Weer niets, behalve een gepikeerde Pierre, die zich gepasseerd voelt en een Franse baas die denkt nog een bewijs te hebben van hoe arrogant en weinig respectvol de Nederlanders zijn! Jan zou wel zijn eigen baas kunnen verzoeken de Franse baas te benaderen om de benodigde informatie te verkrijgen, maar krijgt waarschijnlijk de reactie 'Doe het maar zelf, daar word jij voor betaald'. In Nederland is het namelijk mogelijk verschillende functionele lagen van hiërarchie in een organisatie rechtstreeks te benaderen, het zijn toch allemaal mensen. In Frankrijk is de hiërarchie formeler en communiceren mensen meer met hun eigen niveau. Voor hen kan de platte Nederlandse matrixorganisatie een ware chaos lijken; wie is de baas, wie heeft de eindverantwoordelijkheid?

Het bovenstaande is een bekend verschijnsel binnen het internationale bedrijfsleven en veroorzaakt dagelijks irritatie en onbegrip dat bijna altijd wederzijds is. Want wanneer Pierre informatie van Jan nodig heeft, mailt hij hem ook. Omdat Jan, wegens de lage hiërarchie in Nederland, directe toegang tot de informatie heeft en beslissingsbevoegd is, stuurt hij meteen een mail aan Pierre terug. Vervolgens ontvangt hij nog een mail van Pierre met een CC naar zijn eigen en Jan's baas waarin Pierre checkt of de informatie correct is. Dit resulteert in een woedende Jan, die denkt dat Pierre hem niet vertrouwt of incompetent vindt. Waarom zou hij anders de bazen 'CC-en'?

Het zal duidelijk zijn dat niet de taal hier het probleem is, maar de verwachtingen en aannames die zich achter taal verschuilen.

Het (h)erkennen van en omgaan met hiërarchie in taalgebruik is voor Nederlanders vaak lastig - het voelt onnatuurlijk, onderdanig en zelfs onethisch om de ene persoon als belangrijker dan de andere te behandelen. Vreemd genoeg is het juist hierdoor dat Nederlanders als arrogant en niet respectvol kunnen overkomen bij andere culturen: door de CEO op dezelfde manier aan te spreken als de junior secretaresse, al is het met goede bedoelingen van 'Wij zijn allemaal hetzelfde waard', kan de CEO zich zeer beledigd voelen en de junior secretaresse zeer ongemakkelijk.

Relatie- versus taakgerichte communicatie

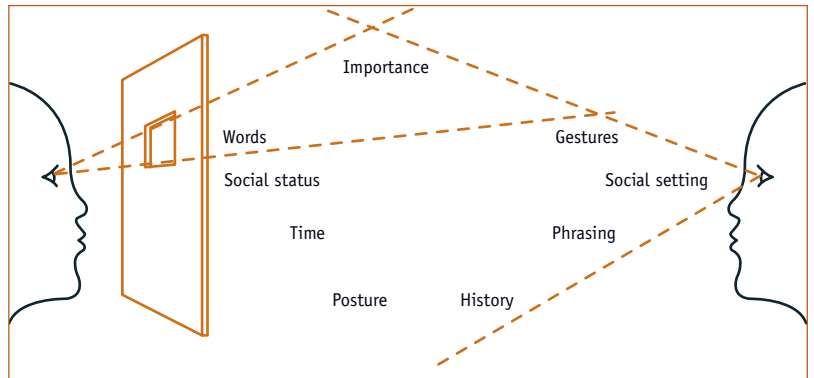
Albert, een Nederlandse vertegenwoordiger in België, heeft op één dag vier afspraken gemaakt bij potentiële nieuwe klanten. Voor elke afspraak heeft hij anderhalf uur gepland. Hij komt aan bij zijn afspraak van 11 uur en loopt inderdaad precies om half één de deur uit. Hij is tevreden met het verloop van het gesprek, waarin hij veel over zijn producten heeft verteld en laten zien. De Belgische klant reageerde beleefd en enthousiast. Albert verwacht snel een order te ontvangen.

Tot zijn verbazing blijft de order uit. Wat is er mis gegaan?

Tot zijn verbazing blijft de order uit. Waarom? Wat is er mis gegaan? Ten eerste was het feite dat hij precies 'op tijd' klaar was een teken dat voor de Belg niet alles naar wens liep. Anders had de Belg hem gevraagd om met hem te gaan lunchen. Tijdens de lunch zouden ze misschien gepraat hebben over de branche, politiek, sport en dergelijke, kortom over alles behalve zaken. Voor de Belg was deze eerste afspraak namelijk niets meer dan een ontmoeting, een gelegenheid om een relatie aan te gaan die vervolgens verder opgebouwd moet worden. Pas als de relatie er is kan hij overgaan naar de taak. Voor Albert werkt het andersom. Snel tot de taak komen, in dit geval het laten zien van zijn producten en verkrijgen van een order, is in zijn beleving professioneel en efficiënt. Voor hem is de relatie mooi meegenomen maar geen voorwaarde om zaken met elkaar te kunnen doen.

De taakgerichte communicatiestijl van Nederlanders en mensen uit andere Noordwesteuropese en Angelsaksische landen staat in tegenstelling tot de meer relatiegerichte instelling van de meerderheid van culturen in de wereld. Bij taakgerichte communicatie bestaat het bericht meer uit woorden en de betekenis ervan.

Bij relatiegerichte communicatie wordt relatief meer betekenis gehecht aan onder meer de context waarbinnen de communicatie plaatsvindt, lichaamstaal en de sociale status van de zender en ontvanger (zie onderstaande figuur).



Dit betekent dat de woorden zelfs van betekenis kunnen veranderen, afhankelijk van de andere communicatiefactoren; iets waar Nederlanders slecht mee om kunnen gaan. Zo kan het zijn dat het antwoord 'ja' van een Indiër of een Portugees alles van 'ja' tot 'misschien' tot 'nee' kan betekenen. Voor andere mensen uit dezelfde cultuur is de bedoelde betekenis van het woord duidelijk; het wordt aangegeven via de andere non-verbale factoren. Voor Nederlanders is het vaak weer een bewijs dat deze culturen niet eerlijk, niet behulpzaam of onbetrouwbaar zijn; ze zeggen 'ja' maar doen vervolgens niets. Dit terwijl de Indiër of de Portugees weer een bewijs denkt te hebben van hoe ongenueanceerd en langzaam van begrip de Nederlander is, want het was toch duidelijk dat het 'ja' eigenlijk 'liever niet' betekende?

Een ander gevolg van het verschil tussen relatie- of taakgerichte communicatie zien we in wat voor informatie mensen geven en in welke volgorde. In relatiegerichte culturen heeft men de onbewuste behoefte relatief veel context vooraf te geven, terwijl taakgerichte culturen veel directer en explicieter zijn. Op de vraag 'Hoeveel kamers heeft jouw woning?' antwoordt de Nederlander bijvoorbeeld 'vijf'. Voor hem is de juiste respons een cijfer noemen. Op dezelfde vraag antwoordt de Spanjaard: 'Nou, ik heb een grote keuken en een woonkamer, boven zijn de slaapkamers etcetera'. Heeft de Spanjaard de vraag begrepen? Natuurlijk! Alleen voor hem is het antwoord niet meteen een

cijfer (misschien komt hij er helemaal niet mee) maar informatie over zijn woning waarmee hij meer over zichzelf meegeeft; relatieopbouwend dus.

Helaas irriteren de twee communicatiestijlen elkaar vaak. De relatiegerichte stijl van de Spanjaard wordt door de Nederlander als langdradig en wollig ervaren. Andersom vindt de Spanjaard dat de Nederlander erg abrupt en direct communiceert.

‘Doe maar gewoon’ en polderen...

De ‘doe maar gewoon’ houding die zo typerend is voor Nederlanders uit zich ook duidelijk op verschillende manieren in hun taalgebruik, ongeacht welke taal ze spreken. Het betekent dat Nederlanders vaak lijden aan een onbewuste ‘valse bescheidenheid’. Dit terwijl ze ook nog door diezelfde communicatiestijl juist als arrogant worden ervaren. Waardoor komt dit?

Nederlanders zijn slecht in het geven en ontvangen van complimenten en goed in het (vaak ongevraagd) geven van kritische feedback. ‘Je kop boven het maaiveld uitsteken’ moet worden vermeden; hoe voorkom je dat anderen in deze voor Nederlanders ongemakkelijke positie belanden? Door ze niet te veel te prijzen maar aan te geven, met goede bedoelingen, waar iemand nog beter in kan worden. Helaas wordt dit advies meestal door andere culturen als onnodig negatieve kritiek ervaren. Andersom vinden Nederlanders dat de culturen die goed zijn in complimenten geven oppervlakkig, overdreven of niet authentiek zijn. De Amerikanen bijvoorbeeld zijn er meesters in, juist omdat men ernaar streeft er bovenuit te springen en de cultuur dit ook toelaat. Geef een Nederlandse vrouw een compliment over haar kledingstuk en haar reactie is vaak ‘Dit ding? Heb ik al jaren’ of ‘Ach, het was in de uitverkoop’.

Bij het geven van presentaties in een internationale omgeving kunnen Nederlanders ook het nadeel van ‘Doe maar gewoon’ ervaren, zeker als ze de presentatie geven in het Engels, een taal die zich moeilijk leent tot ‘polderen’ of gladstrijken van prestatieverschillen.

Een Nederlandse presentatie kan als volgt beginnen: ‘Goedemiddag, dames en heren, mijn naam is... Ik ga vandaag iets vertellen over hoe jullie bedrijf

Nederlanders vinden culturen die goed zijn in het geven van complimenten vaak oppervlakkig, overdreven of niet authentiek.

volgens mij beter met klachten om zou kunnen gaan. Mocht je iets hebben om aan mijn verhaal toe te voegen of het er niet mee eens bent, aarzel niet mij te onderbreken... enzovoorts'. De spreker neemt een informele houding aan, vertelt vervolgens iets over zichzelf - waar hij vandaan komt, getrouwd of niet, kinderen etcetera. Hij laat blijken dat hij niet 'beter' is dan zijn toehoorders.

Deze presentatiestijl beleven veel andere culturen, vooral de Angelsaksische, als zwak en zelfs onprofessioneel. Voor hen gaat het erom dat de presentator 'optreedt', dat hij juist door zijn houding en taalgebruik laat blijken dat hij op dit onderwerp wel 'beter' is dan zijn toehoorders. Dat geeft hem in hun ogen juist het recht om voor hen te staan (en vooral niet te zitten!) Voeg hieraan toe het Nederlandse 'tje' het verkleinwoordje dat zo vaak in het Nederlands voorkomt en zich vertaalt als 'a little bit about...' of 'a small presentation' en de spreker daalt nóg verder in de achting van zijn publiek.

Humor

Een Nederlander geeft een belangrijke presentatie aan een nieuwe Duitse klant. Hij heeft zich goed voorbereid en heeft in Nederland een cursus 'presentatievaardigheden' gevolgd. Zoals hij geleerd heeft, opent hij de presentatie met een kwinkslag, met als doel een 'gezellige'* toon te zetten. De Duitsers reageren er verontwaardigd op en stellen kritische vragen. Hierdoor voelt de Nederlander zich weer bevestigd in zijn overtuiging dat de Duitsers geen gevoel voor humor hebben.

Dit laatste is natuurlijk niet waar. De Duitsers hebben wel degelijk gevoel voor humor, alleen de functie, de timing en het gebruik ervan zijn aan andere impliciete en onbewuste culturele regels gebonden. Wanneer en waar verschillende culturen humor inzetten is een weerspiegeling van hun culturele waarden. Nederlanders gebruiken humor om een aangename sfeer te creëren, vooral wanneer de spanning of irritatie dreigt op te lopen. De Britten, daarentegen, zetten humor overal in. Soms dient het als een vorm van zelfspot - 'Als ik mijzelf als eerste belachelijk maak, dan kan niemand anders dat doen'- maar ze gebruiken het ook als een zeer effectief wapen, vaak juist om confrontatie uit te lokken. Voor veel Zuid Europese en Germaanse culturen is de tijd en plaats voor humor buiten de formaliteit van de werkdag. Als opening van een presentatie is het niet gepast. De onbewuste reactie is vaak 'Als de spreker

* Het woord 'gezellig' kan niet adequaat naar een andere taal worden vertaald. Het is een oer-Nederlands begrip. Een aantal jaren geleden heeft de vertaalafdeling van de Britse BBC 'gezellig' uitgeroepen tot nummer drie van de top tien meest onvertaalbare woorden!

Hoe en wanneer men emotie uit in communicatie wordt ook bepaald door cultuur.

zichzelf en zijn onderwerp niet serieus neemt, hoe kan ik dat als toehoorder wél doen?' Maar na afloop, aan de bar of aan tafel, kunnen de grappen en anekdotes vrijuit worden verteld.

Emotie in communicatie

Een Nederlander, die goed Spaans en Engels spreekt, komt zijn Spaanse collega in de gang tegen.

'¿Qué tal?' vraagt hij ('Hoe gaat het?')

'Fatal' is het antwoord ('Fataal')

Vervolgens komt hij zijn Engelse collega tegen en stelt dezelfde vraag.

'How is it going?'

'Could be better' is deze keer de respons.

Beide antwoorden betekenen precies hetzelfde. Hoezo en waarom?

Hoe en wanneer men emotie uit in communicatie wordt ook bepaald door cultuur. In veel culturen, onder andere de Italiaanse of de Spaanse, mag emotie, hetzij positief of negatief, worden getoond. Zowel in gedrag - denk aan het levendige gebruik van handen en gezichtsuitdrukkingen van de Grieken - als in taalgebruik. Humor fungeert als een uitlaatklep om opgelopen emoties van je af te kunnen blazen om daarna weer verder te gaan. In andere culturen - hier zijn de Britten extreem in - wordt het tonen van emotie, zeker binnen de zakelijke context, als zwak en zeer onprofessioneel ervaren. Hierdoor is de Britse 'stiff upper lip' ontstaan; het 'cool, calm and collected' blijven onder alle omstandigheden. Ook de 'great British understatement' heeft met het niet tonen van emotie te maken. Wanneer een Brit je idee als 'interesting' verklaart en zegt 'I'll bear it in mind' bedoelt hij meestal het tegenovergestelde. Voor Britten onderling is de echte betekenis volkomen duidelijk, maar voor de rest van de wereld is deze subtiele communicatiestijl bijna onmogelijk om goed te begrijpen, hoe goed je Engels ook is. De Nederlandse cultuur zit tussen de twee extremen in. Daarom kunnen Nederlanders de Britten als kil, koud en hard beschouwen en de Italianen als theateraal en overdreven.

Weerspiegeling van cultuur

Het zal duidelijk zijn dat taal en communicatie een prachtige weerspiegeling zijn van cultuur. Woorden, gezegden, formuleringen en non-verbale elementen van een taal geven de impliciete waarden van haar native speakers heel subtiel aan.

Interculturele misverstanden ontstaan doordat wij onze waarden, verwachtingen en aannames overal met ons meenemen en onbewust uiten, ongeacht welke taal we spreken. Daarom leidt een brede woordenschat en het grammaticaal correct spreken van een vreemde taal niet automatisch tot effectieve communicatie. Inzicht in de eigen culturele waarden en in de waarden van de andere partijen is essentieel. Effectieve communicatie bestaat uit meer dan taalbeheersing. Het gaat de taal voorbij.