

OVER TAAL

Interviews: Jürgen Jaspers en Marie Verhaegen

De naakte nevenschikking

Quizjargon in Vlaanderen

De complexiteit van cultuur

Attitudes over grammaticaonderwijs

Bizarre lijstnamen bij verkiezingen

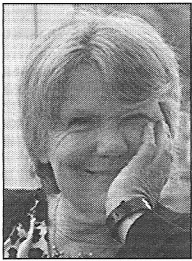


Tijdschrift over taal,
tekst en communicatie

Jaargang 51, nr. 5, november-december 2012

De complexiteit van cultuur

MARINEL GERRITSEN



In Idioom & Co van het januari-februari-nummer 2012 van Over taal schrijft Albert Oosterhof een korte impressie van de tweede druk van Culturele waarden en communicatie in internationaal perspectief van Marie-Thérèse

Claes en mijzelf, een studieboek waar in 2011 een derde, gewijzigde druk van verscheen. Uit de bespreking blijkt dat het boek een aantal vragen doet rijzen. Graag reageer ik daarop.

Nationale en culturele grenzen

Een eerste punt dat de auteur bevreemdt, is dat verschillen in culturele waarden en communicatie bestudeerd kunnen worden door vooral uit te gaan van nationale culturen. Ons boek gaat inderdaad vooral over de verschillen tussen en overeenkomsten in nationale culturen. Een eerste reden hiervoor is dat het doel van het studieboek is studenten bewust te laten worden van verschillen in waarden tussen landen en van de daarmee samenhangende communicatieverschillen, zodat ze effectiever en efficiënter kunnen communiceren in een internationale context. We benadrukken echter dat cultuurgrenzen niet altijd met nationale grenzen samenvallen (Claes en Gerritsen, 2011:22-23). We stippen bijvoorbeeld aan dat er volgens het onderzoek van Hofstede (2001) niet zoveel cultuurverschillen tussen Wallonië en Frankrijk zijn, en dat er ook binnen nationale culturen verschillen kunnen zijn, bijvoorbeeld tussen stad en platteland, mannen en vrouwen, leeftijdsgroepen, sociale klassen.

Een tweede reden waarom we vooral aandacht besteden aan nationale culturen, is dat de cultuurverschillen tussen landen over het algemeen prominenter zijn dan de verschillen binnen een land. Dat is ook te begrijpen wanneer je in ogenschouw neemt hoe culturele waarden ontstaan en hoe ze bestendig worden in een maatschappij (Hofstede, 2001:11-12). Een conglomeraat van ecologische factoren (onder andere geografische, historische, demografische, economische, technologische) bepalen de fysieke en sociale omgeving van de bewoners van een land, en daardoor de waarden die de bewoners hebben. Veel bewoners op een klein grondgebied en armoede leiden bijvoorbeeld tot een hoge machtsafstand. De waarden die door die ecologische factoren zijn gevormd, hebben tot gevolg dat de bewoners van een land hun maatschappij organiseren op een manier die deze waarden reflecteert: de waarden worden als het ware verankerd in zaken als onderwijs, politiek systeem, wetgeving, architectuur, familiariteiten. Deze zaken bestendigen op hun beurt weer de door ecologische factoren ontstane waarden. Kinderen groeien op in een maatschappij die volgens die waarden is georganiseerd en voor de meesten van hen zijn die waarden daardoor een natuurlijke leidraad in hun leven. Doordat de ecologische factoren die waarden bepalen, van land tot land verschillen en daardoor de organisatie van de maatschappij ook van land tot land verschilt, zijn de verschillen in waarden tussen landen doorgaans groter dan die binnen een land.

Het systeem van waarden, gevormd door ecologische factoren, verankerd in de organisatie van de maatschappij en bestendig doordat kinderen opgroeien in een maatschappij gebaseerd op die waarden, is een nogal gesloten systeem dat moeilijk doorbroken kan worden.

Volgens Hofstede (2001) zou dat slechts gebeuren door zeer sterke krachten van buitenaf, zoals oorlog, grote natuurrampen, ontdekkingen die veel impact op de economie van een maatschappij hebben.

Multidimensionele waarden

Een tweede punt dat Albert Oosterhof naar aanleiding van ons boek aankaart, is dat je in een maatschappij ook aspecten vindt die niet overeenkomen met de waarde die zo'n maatschappij zou hebben. Als eerste noemt hij een voorbeeld gerelateerd aan het verschil in onzekerheidsvermijding tussen Nederland en Vlaanderen. Uit het onderzoek van Hofstede (2001) blijkt dat Vlaanderen een veel hogere onzekerheidsvermijding heeft dan Nederland (Vlaanderen 97 en Nederland 53 op een schaal waar 0 staat voor een lage onzekerheidsvermijding en 100 voor een hoge). In tegenstelling tot dat wat je verwacht op basis van dit verschil, zijn volgens Oosterhof uitvaartverzekeringen in Nederland veel meer ingeburgerd dan in Vlaanderen. Als je alleen rekening houdt met de waarde onzekerheidsvermijding, dan is zijn redenering natuurlijk juist, maar er zijn meer waarden die een rol spelen in een maatschappij. Claes en Gerritsen (2011) onderscheiden er 15 en die kunnen allemaal tegelijkertijd werken: het waardemodel is als het ware multidimensioneel (Claes en Gerritsen, 2011: 96-97). Dat betekent dat in een bepaalde context de ene waarde een andere waarde kan overrulen. In het voorbeeld van de uitvaartverzekering is het bijvoorbeeld mogelijk dat Nederlanders deze verzekering afsluiten omdat ze hun nabestaanden niet willen belasten met de (geldelijke) zorg van hun uitvaart, terwijl Vlamingen het normaal vinden dat de familie daarvoor zorgt. Dit zou kunnen samenhangen met een verschil in individualisme. Er zijn aanwijzingen dat Vlaanderen meer collectivistisch is dan Nederland (Claes en Gerritsen, 2011: 140).

Oosterhof vraagt zich af of het overtuigend (of zinvol) is om te beweren dat Belgen hoger dan Nederlanders scoren op de waarde onzekerheidsvermijding. Mijn eerste kanttekening hierbij is dat het niet zozeer om beweren gaat: het verschil blijkt uit verschillende kwantitatieve onderzoeken met gevalideerde vragenlijsten. Toegegeven, met de methodologie van het onderzoek kun je het

niet eens zijn, bijvoorbeeld omdat je liever een kwalitatieve aanpak voorstaat, maar de methodologie, ontleend aan de sociale psychologie, is algemeen aanvaard. Op de vraag of het zinvol is om te zeggen dat de onzekerheidsvermijding van de Vlamingen hoger is dan die van de Nederlanders wil ik ook een positief antwoord geven. Kennis van de verschillen in waarden tussen culturen kunnen helpen cultuurverschillen te begrijpen en te overbruggen. Daarbij is het wel van belang zich te realiseren dat in een maatschappij niet één waarde een rol speelt, maar een conglomeraat van waarden die alle tegelijk werken, waarbij de ene waarde in een bepaalde context de andere kan overrulen en waarbij ook andere factoren dan waarden het handelen van een individu kunnen bepalen. Dat laatste laat ik in het volgende zien.

Veldhuyzen van Zanten

Een ander voorbeeld van een gebeurtenis die niet zou kloppen met de waarde van een maatschappij, is volgens Albert Oosterhof het vliegtuigongeluk in Tenerife in 1977. Een Boeing van de KLM onder gezag van de Nederlander Veldhuyzen van Zanten botste daar met een Pan Am-vliegtuig en veroorzaakte de grootste vliegtuigramp ter wereld (583 doden). Uit de beschrijving van het ongeluk door Oosterhof maak ik op dat hij het wijt aan hoge machtsafstandgedrag van Veldhuyzen van Zanten: hij had niet gewacht met vertrekken totdat copiloot Meurs klaar was met het herhalen van de richtlijnen van de verkeerstoren en hij had de vraag van zijn boordwerktuigkundige of het Pan Am-toestel wel van de startbaan was, niet juist beantwoord. Kortom: de Nederlandse gezagvoerder zou hoge machtsafstandgedrag vertoond hebben dat niet past bij de vrij lage machtsafstand van de Nederlandse cultuur (38 op een schaal van 0 tot 100, waar 0 een lage machtsafstand is en 100 een hoge).

Nu hoeft het feit dat Veldhuyzen van Zanten zijn boordwerktuigkundige antwoordde dat het Pan Am-vliegtuig niet op de startbaan stond, niet per se een gevolg van hoge machtsafstandgedrag te zijn. Hij zag het namelijk niet omdat er een dikke mist was (Tajima, 2004)! Natuurlijk kan het ook wel van hoge machtsafstandgedrag getuigen: Veldhuyzen van Zanten had vanwege de dikke mist beter

naar zijn boordwerktuigkundige kunnen luisteren. Het niet laten herhalen van de richtlijnen van de wachttorenen door de copiloot is eveneens een indicatie dat Veldhuyzen van Zanten zich van ondergeschikten weinig aantrekt en wijst op een hoge machtsafstand, in strijd met de Nederlandse cultuur. Daarin kan ik meegaan met Albert Oosterhof. Maar er gebeurde ook iets dat van een lage machtsafstand getuigt. Veldhuyzen van Zanten vertrekt namelijk zonder dat hij daarvoor toestemming van de luchtverkeersleiding heeft gekregen (Tajima, 2004), een doodzonde in de luchtvaart. Hoe kan dat? Volgens Tajima (2004) is het Tenerife-ongeluk te wijten aan heel iets anders, namelijk het Engels van Veldhuyzen van Zanten. Die zegt tegen de verkeersstoren: 'We are now at take-off'. In air-traffic control Engels is dit een ongrammaticale zin die op twee wijzen geïnterpreteerd kan worden:

- a. We are now at the takeoff position
- b. We are now actually taking off

De interpretatie onder a. betekent dat het vliegtuig stil staat op de plek vanwaar vertrokken kan worden en wacht op een toestemming van de luchtverkeersleiding om te vertrekken. De interpretatie onder b. betekent dat het vliegtuig al flink in beweging is en bezig is met de aanloop om op te stijgen. Dat laatste wilde de Nederlandse piloot communiceren aan de Spaanse luchtverkeersleider (de KLM Boeing taxiede al 280 kilometer per uur!), maar die interpreteerde a. Tajima (2004) wijt het feit dat Veldhuyzen van Zanten een Engelse zin gebruikte die als niet-standaard gekwalificeerd wordt in air-traffic control Engels, aan interferentie met het Nederlands door vermoeidheid.

Conclusie

Ik hoop in het bovenstaande enigszins te hebben laten zien hoe ingewikkeld het is om het handelen van personen in nationale culturen te verklaren uit waarden. In theorie lijkt het simpel, omdat de verschillende waarden meestal apart worden beschreven, maar in werkelijkheid is het complex, omdat een conglomeraat van waarden en andere factoren tegelijkertijd het handelen bepaalt en het afhankelijk van context en situatie kan zijn welke waarde of factor de boventoon voert.

Literatuur

- Claes, Marie-Thérèse en Marinel Gerritsen (2011), *Culturele waarden en communicatie in internationaal perspectief*. Bussum: Coutinho.
- Hofstede, G. (2001), *Culture's Consequences. Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nations* (2de druk). Thousand Oaks/London/New Delhi: Sage.
- Tajima, Atsushi (2004), Fatal miscommunication: English in aviation safety. In: *World Englishes*, 23, 3, blz. 451-470.

Prof. dr. Marinel Gerritsen is als hoogleraar Interculturele Bedrijfscommunicatie sinds 1990 verbonden aan de Radboud Universiteit Nijmegen, CLS.

e-mail: m.gerritsen@let.ru.nl