

**FREEK VAN DE VELDE, HANS SMESSAERT  
FRANK VAN EYNDE, SARA VERBRUGGE (RED.)**

**Een dubbelfeestbundel  
bij het emeritaat van**

**WILLIAM VAN BELLE**

**EN**

**JOOP VAN DER HORST**

**Patroon en argumenten**

**Een dubbelfeestbundel bij het emeritaat van  
William Van Belle en Joop van der Horst**

*Onder redactie van*  
Freek Van de Velde  
Hans Smessaert  
Frank Van Eynde  
Sara Verbrugge

# Vlamingen en Nederlanders: van cross- naar intercultureel onderzoek

**Marinel Gerritsen**

*(Radboud Universiteit Nijmegen)*

**U**it crosscultureel onderzoek blijkt dat Vlaanderen en Nederland sterk van elkaar verschillen op elf van de zestien culturele waarden die anno 2014 zijn ontdekt. Op basis van tien interviews met hoog opgeleide Nederlanders die in Vlaanderen werken, en tien interviews met hoog opgeleide Vlamingen die in Nederland werken, is onderzocht of deze verschillen in waarden in Vlaams-Nederlandse interacties tot problemen leiden. Daarvoor is de critical-standardsmethode gebruikt, een methode waarin kritische incidenten in interculturele communicatie worden geanalyseerd. De door de geïnterviewden genoemde kritische incidenten zijn te herleiden tot zeven van de elf waarden waarin Vlaanderen en Nederland van elkaar verschillen: de hogere machtafstand, particularisme, masculiniteit, onzekerheidsvermijding, diffusiteit, polychronie en het grotere privéterritorium in Vlaanderen. Kritische incidenten door de grotere machtafstand in Vlaanderen worden door beide partijen het meest genoemd. Naast kritische incidenten die uit waarden kunnen worden verklaard, kan een groot aantal verklaard worden uit de grotere directheid van de Nederlanders.

© 2014 Universitaire Pers Leuven / Leuven University Press / Presses Universitaires de Louvain. Minderbroedersstraat 4, B-3000 Leuven

Alle rechten voorbehouden. Behouden de uitdrukkelijk bij wet bepaalde uitzonderingen mag met deze uitgave worden vervaerdigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, op welke wijze ook, zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgevers.

ISBN 978 94 6270 014 7

D/2014/1869/58

NUR: 623

Ontwerp cover: Griet Van Haute

Opmaak: Friedemann BVBA

## **1. Vlaanderen en Nederland crosscultureel**

De twee jubilarissen van deze bundel spreken nagenoeg dezelfde taal, Nederlands, maar de culturen waarin ze geboren en getogen zijn, de Vlaamse en de Nederlandse, verschillen zeer volgens cultuurspecialisten als Trompenaars en Hampden-Tenner (1998), Gesteland (1999), Hofstede (2001), Hofstede, Hofstede & Minkov (2010). Met cultuur bedoel ik dan niet de cultuur die wordt gesubsidieerd door Brussel en Den Haag: kunst, wetenschap, onderwijs enzovoort, ook wel cultuur met een grote C genoemd, maar ik bedoel cultuur met een kleine c. Van de meer dan 300 definities die er van die cultuur zijn, gebruik ik

graag “de collectieve programmering van de menselijke geest die de leden van één groep of categorie mensen onderscheidt van die van andere groepen” (Hofstede, Hofstede & Minkov 2010, 6). Het gaat daarbij om zowel makkelijk waarneembare zaken zoals wat je viert en hoe, kleding, eet- en drinkgedrag (wie, wanneer, wat, hoe eet en drinkt), als ook om zaken die niet of moeilijk waarneembaar zijn. Vind je het normaal dat sommige mensen meer macht hebben dan andere? Moet je je absoluut aan regels en wetten houden? Die moeilijk waarneembare verschillen tussen culturen worden *waarden* genoemd. Waarden worden als het ware met de paplepel ingegoten. Zo omstreeks het tiende levensjaar heeft een kind door de opvoeding van ouders, grootouders en leerkrachten de waarden van de eigen cultuur verworven. Omdat waarden vroeg verworven worden, ze door wetten, onderwijs enzovoort verankerd zijn in de maatschappij waarin je opgroeit, en ze niet duidelijk waarneembaar zijn (Hofstede 2001, 12), is het moeilijk je te realiseren dat mensen andere waarden kunnen hebben dan de jouwe. Daarom leiden verschillen in waarden tot meer problemen in de interculturele communicatie dan verschillen in meer zichtbare zaken als kleding, voedsel enzovoort. Toen men zich dat realiseerde, is het onderzoek naar cultuurverschillen in waarden in een stroomversnelling gekomen. De afgelopen decennia heeft een aantal cultuurspecialisten geprobeerd te achterhalen hoeveel waarden er nodig zijn om de verschillen tussen de culturen van de wereld te beschrijven. Dat onderzoek staat nog in de kinderschoenen omdat de discipline nog relatief jong is, ongeveer even oud als de jubilarissen (Gerritsen 2001) en de onderzoeksmethoden nog niet uitgekristalliseerd zijn. De verschillende specialisten gebruiken verschillende methodes: incidentele observaties, oplossen van dilemma's of cases, sociaal-psychologische vragenlijsten. Anno 2014 zijn er zes basiswaarden te onderscheiden, waarvan een aantal bestaat uit subwaarden (zie Claes & Gerritsen 2013, 39-88 en Hofstede, Hofstede & Minkov 2010, 277-296). Het totaal komt uit op zestien (sub)waarden.

1. Wat is de natuur van de mens?
2. Wat is de relatie van mens tot mens?
  - a. Collectivisme versus Individualisme\*
  - b. Machtafstand
  - c. Particularisme versus Universalisme
  - d. Neutraal tegenover Emotioneel
  - e. Prestatie tegenover Toeschrijving\*

3. Wat is de drijfveer van het menselijk handelen?
  - a. Femininiteit versus Masculiniteit
  - b. Onzekerheidsvermijding
  - c. *Zoveel mogelijk genieten mag versus je mag maar in beperkte mate genieten*\*
4. Welke opvatting heeft de mens over de ruimte om zich heen?
  - a. Persoonlijke ruimte
  - b. Privéterritorium
  - c. Specifiek tegenover Diffuus
5. Welke tijdoriëntatie heeft de mens?
  - a. Polychronie en Monochronie
  - b. Verleden, heden, toekomst
  - c. Termijnplanning\*
6. Wat is de relatie van de mens tot de natuur en het boven-natuurlijke?\*

Voordat ik bespreek ten aanzien van welke (sub)waarden er verschillen tussen Vlaanderen en Nederland zijn geconstateerd, wil ik twee discussiepunten aanstippen. Het onderscheid tussen de zichtbare en de onzichtbare elementen van een cultuur lijkt in theorie makkelijk, in de praktijk is het dat niet. Zo is het bijvoorbeeld de vraag of persoonlijke ruimte (de fysieke afstand die je het liefst tot je gesprekspartner houdt) in bovenstaand schema (4a) wel een waarde is. De zestien waarden worden meestal gebruikt om nationale culturen met elkaar te vergelijken, maar natuurlijk zijn er ook culturen binnen een nationale cultuur en zijn er binnen een cultuur individuele verschillen. Over het algemeen zijn verschillen binnen een nationale cultuur echter kleiner dan verschillen tussen nationale culturen (Claes & Gerritsen 2013, 22-24).

In bovenstaand schema zijn de waarden waarin Vlaanderen en Nederland NIET van elkaar verschillen met een \* aangeduid. Dat zijn vijf van de zestien waarden. In het volgende bespreek ik zeer kort de elf waarden waarin beide culturen wel van elkaar verschillen. Voor een meer uitgebreide beschouwing van alle zestien waarden met referenties verwijs ik naar Claes & Gerritsen (2013, 39-88) en Hofstede, Hofstede & Minkov (2010, 277-296).

1. Vlamingen denken minder dan Nederlanders dat iemand die iets slechts heeft gedaan, bijvoorbeeld een misdadiger, weer goed kan worden en vice versa.
- 2b. Vlamingen accepteren makkelijker dat de macht ongelijk verdeeld is dan Nederlanders.
- 2c. Vlamingen leven meer in de geest van de wet dan Nederlanders, omstandigheden bepalen in Vlaanderen meer of je een wet of regel opvolgt of niet. Nederlanders leven meer naar de letter van de wet.
- 2d. Vlamingen tonen vaker emoties dan Nederlanders.
- 3a. Vlamingen zijn meer prestatiegericht dan Nederlanders en streven minder naar consensus.
- 3b. Vlamingen voelen zich meer bedreigd door onzekere situaties dan Nederlanders.
- 4a. De persoonlijke ruimte tussen gesprekspartners is in Vlaanderen kleiner dan in Nederland.
- 4b. Vlamingen hebben een groter privéterritorium dan Nederlanders.
- 4c. Vlamingen zijn diffuser dan Nederlanders: Vlamingen vinden het belangrijker dan Nederlanders iets te weten van het privéleven van mensen met wie ze samenwerken, en voor Vlamingen zijn werktijd en privétijd minder gescheiden.
- 5a. Vlamingen zijn polychroner dan Nederlanders. Vlamingen vinden het een minder groot probleem verschillende dingen tegelijk te doen dan Nederlanders en Vlamingen hechten minder aan planning dan Nederlanders.
- 5b. Vlamingen hechten meer belang aan het verleden dan Nederlanders.

## 2. Vlaams-Nederlandse interculturele communicatie

### *Onderzoeksvragen*

In de vorige sectie is een overzicht gegeven van de verschillen tussen Vlaanderen en Nederland in waarden, een zogenaamde crossculturele waarde-analyse. Voor de praktijk van de interculturele communicatie is het echter interessanter te weten wat het effect van de verschillen in waarden is in de interactie tussen Vlamingen en Nederlanders. Dit leidde tot de volgende onderzoeksvragen.

*Onderzoeksvraag 1a.* Welke van de elf verschillen in waarden tussen Vlaanderen en Nederland leiden tot problemen in Vlaams-Nederlandse interacties?

*Onderzoeksvraag 1b.* Zijn er verschillen tussen Vlamingen en Nederlanders in het antwoord op onderzoeksvraag 1a?

*Onderzoeksvraag 2a.* Leiden sommige verschillen in waarden tussen Vlaanderen en Nederland tot meer problemen in Vlaams-Nederlandse interacties dan andere verschillen in waarden?

*Onderzoeksvraag 2b.* Zijn er verschillen tussen Vlamingen en Nederlanders in het antwoord op onderzoeksvraag 2a?

Voorts rijst de vraag of andere verschillen dan verschillen in waarden niet ook tot interculturele misverstanden leiden (Hofstede 2001; Hall 1976).

*Onderzoeksvraag 3a.* Zijn er andere verschillen tussen Vlaanderen en Nederland dan verschillen in waarden die tot problemen in Vlaams-Nederlandse interacties leiden?

*Onderzoeksvraag 3b.* Zijn er verschillen tussen Vlamingen en Nederlanders in het antwoord op onderzoeksvraag 3a?

### *Methodiek gebaseerd op cultural-standardsmethode*

Om deze onderzoeksvragen te beantwoorden is een kwalitatief verkennend onderzoek gedaan dat is geïnspireerd op de cultural standards methode van Thomas (1996, 2005)<sup>1</sup>. Thomas probeert inzicht te krijgen in de communicatieproblemen die mensen uit twee verschillende culturen, bijvoorbeeld Duitsland en het Verenigd Koninkrijk, ervaren als ze met elkaar communiceren. Daartoe interviewt hij Britten die al minimaal een half jaar in Duitsland verblijven over hun ervaringen met Duitsers, en Duitsers die al minimaal een half jaar in het Verenigd Koninkrijk verblijven over hun ervaringen met Britten. De interviewer vraagt de geïnterviewden te vertellen over situaties waarin zij de bewoners van het gastland niet begrepen, vreemd vonden of waarin zij zich ongemakkelijk voelden, hij of zij probeert zogenaamde *critical incidents* te ontlokken. Hier zullen we de term *kritische incidenten* gebruiken. Op deze wijze wordt een groot aantal verhalen verzameld. Vervolgens wordt gekeken of er in die verhalen thema's te vinden zijn die bij veel geïnterviewden terugkomen. Die thema's worden de *cultural standards* genoemd. Wanneer je bijvoorbeeld Britten bevroegt over problemen in de

interactie met Duitsers, komen ze vaak met verhalen waaruit blijkt dat de directheid van de Duitsers ze ergert. *Directheid van de Duitsers* is dan een *cultural standard* in Duits-Britse interacties. De cultural-standardsmethode geeft meer inzicht in wat in interculturele interacties tussen twee culturen nu tot pijnpunten leidt dan het crossculturele onderzoek, omdat de interculturele interactie zelf object van onderzoek is. Bij crosscultureel onderzoek weet je immers nooit zeker of een bepaald verschil tussen culturen nu wel of niet tot een *kritisch incident* leidt.

### Interviews

Als ik de cultural-standardsmethode toegepast zou hebben om mijn drie onderzoeksvragen te beantwoorden, had ik ca. tien Nederlanders die al een tijdje in Vlaanderen verblijven, geïnterviewd en ca. tien Vlamingen die al een tijdje in Nederland verblijven. Ik ga van tien geïnterviewden uit omdat uit ander cultural-standardsonderzoek blijkt dat er na tien interviews meestal geen nieuwe informatie meer komt. Ik heb op een andere manier gewerkt. In het afgelopen decennium zijn er veel interviews verschenen met Vlamingen over werken met Nederlanders en van Nederlanders over werken met Vlamingen. Hieruit heb ik at random tien interviews met Vlamingen die op hoge posities in Nederland werkten, geselecteerd en tien interviews met Nederlanders die op hoge posities in Vlaanderen werkten. Appendix 1 geeft een overzicht van de geïnterviewden en de media waarin de interviews verschenen zijn.

### Analyse en codering

Alle twintig interviews werden zorgvuldig gelezen en passages over verschillen tussen de Vlaamse en Nederlandse cultuur, werden gemarkeerd. Vervolgens werd nagegaan of deze *kritische incidenten* aan waarden toegeschreven konden worden, en zo ja welke waarden, of dat het andere zaken betrof. Het spreekt vanzelf dat de geïnterviewden niet de terminologie van de cultuurspecialisten gebruiken. Die vertaalslag moest de onderzoeker zelf maken. Een Nederlander zegt bijvoorbeeld over de Vlaming "In Vlaanderen verwacht men dat iemand met een hogere functie zich ook echt als baas gedraagt" (Michielsen 2003). Dat is gecodeerd als: de Nederlander vindt dat de machtafstand in Vlaanderen hoger is. Een Vlaming zegt bijvoorbeeld over een Nederlander: "Regels

zijn er om nageleefd te worden (...). Vlamingen gaan daar pragmatischer mee om" (De Smyter 2013, 20). Dat is gecodeerd als: Vlamingen vinden Nederlanders universalistisch. Een kwart van de interviews werd door een tweede codeur gecodeerd en de intercodeursbetrouwbaarheid werd berekend. Die was hoog (kappa 0.78), wat betekent dat de kans erg groot is dat de codering niet subjectief is.

### Resultaten

Tabel 1 geeft een samenvatting van de resultaten. In de middenkolom staan de waarden waarin Vlaanderen en Nederland volgens de literatuur zouden verschillen. In de linkerkolom staat hoeveel van de tien Vlamingen een kritisch incident hebben verteld dat uit het verschil in die waarde verklaard kan worden, en in de rechterkolom staat hoeveel van de tien Nederlanders een *kritisch incident* hebben verteld dat uit dat verschil in waarde verklaard kan worden. We keken in dit stadium van het onderzoek alleen óf er kritische incidenten waren die uit een bepaalde waarde verklaard konden worden, niet hoeveel kritische incidenten die uit zo'n waarde verklaard zouden kunnen worden, elke geïnterviewde noemde. In Tabel 1 staat bijvoorbeeld dat acht Vlamingen een kritisch incident noemden dat uit machtafstand verklaard kon worden.

De onderste rij vermeldt in het midden een ander aspect dan waarden dat een kritisch incident kan verklaren, namelijk direct versus indirect taalgebruik, met links het aantal keren dat dit aspect door Vlamingen is genoemd en rechts het aantal keren dat het door Nederlanders is genoemd.

Vlamingen over Nederlanders (N=10)	Aspecten	Nederlanders over Vlamingen (N=10)
	<b>Waarden</b>	
	1. Wat is de natuur van de mens?	-
8x NI minder dan VL	2b. Machtafstand	8x VI meer dan NI.
5x NI meer universalistisch dan VL	2c. Particularisme versus Universalisme	3x VI meer particularistisch dan NL
	2d. Neutraal versus emotioneel	-

Vlamingen over Nederlanders (N=10)	Aspecten	Nederlanders over Vlamingen (N=10)
	<b>Waarden</b>	
6x NL meer feminien dan VI	3a. Femininiteit versus masculiniteit	1x VI meer masculien dan NL
4x NL lagere onzekerheidsvermijding dan VI	3b. Onzekerheidsvermijding	4x VI hogere onzekerheidsvermijding dan NL
-	4a. Persoonlijke ruimte	-
1x NL kleiner privéterritorium dan VI	4b. Privéterritorium	2x VI groter privéterritorium dan NL
3x NL specifieker dan VI	4c. Specifiek versus diffuus	6x VI diffuser dan NL
4x NL monochroner dan VI	5a. Polychronie versus monochronie	2x VI polychroner dan NL
	5b. Verleden, heden, toekomst	
	<b>Ander aspect dan waarde</b>	
10x NL directer taalgebruik dan VI	Direct versus indirect taalgebruik	6x VI indirecter taalgebruik dan NL

Tabel 1: Aspecten waartoe de door de geïnterviewden genoemde kritische incidenten zijn te herleiden

Uit het eerste deel van Tabel 1 blijkt dat vier waarden waarin Vlaanderen en Nederland volgens de theorieën verschillen, niet terugkomen in de kritische incidenten van zowel de Vlamingen als de Nederlanders (onderzoeksvragen 1a en 1b): Wat is de natuur van de mens, Neutraal tegenover emotioneel, Persoonlijke ruimte en Verleden, heden, toekomst. Waarom er geen kritische incidenten genoemd zijn die tot deze vier waarden te herleiden zijn, is onduidelijk. Er zijn verschillende mogelijkheden. Het kan zijn dat de verschillen in deze waarden minder groot zijn dan gesteld door de cultuurspecialisten. Het is mogelijk dat ze niet tot problemen of miscommunicatie leiden, maar ook is mogelijk dat ze wel tot communicatiestoornissen leiden, maar niet voor de groep ondervraagden, hoogopgeleiden.

Er zijn zeven waarden die zowel bij Vlamingen als bij Nederlanders een rol spelen in de door hen genoemde kritische incidenten (onderzoeksvragen 1a en 1b). In het onderstaande noem ik ze elk met een voorbeeld van een Vlaming die in Nederland werkt of van een Nederlander die in Vlaanderen werkt.

*Machtafstand.* Vlaming: “Elke laag in het bedrijf (MG in Nederland) vindt dat het recht heeft op inspraak. Ook al wordt de mening niet gevraagd, ze zullen ’m toch geven” (De Smyter 2013, 26). Nederlander: “In Nederland is het heel gewoon dat een baas aan zijn secretaresse vraagt: “Wilt u koffie halen?” en dan als antwoord krijgt: “Als jij dat morgen voor mij doet”. In België is dat uitgesloten” (Depuydt 2011).

*Particularisme versus Universalisme.* Vlaming: “Eens de beslissing er is (MG in Nederland), ligt ze ook vast en wordt er niet meer op teruggekomen. Zoals in de notulen staat, zo zal het gebeuren” (Michielsens 2003).

*Femininiteit versus Masculiniteit.* Vlaming: “Nederlanders hebben een beter evenwicht tussen werk en privéleven. Op een bepaald moment is het (MG werken) genoeg geweest en die stelling wordt zelfs in de hoogste regionen van de bedrijven gehuldigd”.

*Onzekerheidsvermijding.* Vlaming: “Nederlanders nemen meer risico. Als ze een idee hebben dat ze kunnen verkopen en in korte tijd kunnen uitbouwen. Dan twifelen ze geen moment” (De Smyter 2013, 22). Nederlander: “Belgen zijn “extreem risicomijdend”, “Nederlanders houden wel van een gokje”” (van der Kris 2006).

*Privéterritorium.* Nederlander: “Ik heb altijd, goede, hartelijke contacten met mijn burens. Maar het leidt er nooit toe dat we bij hen thuis een borrel drinken” (de Koning, 2011).

*Specifiek versus Diffuus.* Vlaming: “Tijdens een vergadering had ik een paar vragen over een project van een collega. Ze was er niet, dus ik dacht dan bellen we haar even. Maar ik kreeg te horen dat als iemand vrij is je dat echt niet kunt maken” (De Smyter 2013, 48). Een Nederlander: “Bij het zakendoen (MG in België) hoort een inleiding over het weer, de familie, waar je vandaan komt. Een zakelijk gesprek van een half uur

met een Belg die je nog niet kent, kun je net zo goed niet hebben” (de Koning 2011).

*Polychronie versus Monochronie.* Vlaming: “Ik heb in Nederland geleerd dat een vergadering ook echt op tijd begint” (De Smyter 2013, 48). Nederlander: “Wij wilden alles vooraf regelen, de Belgen wilden improviseren” (Redactie NRC-Handelsblad 2000).

Uit Tabel 1 blijkt dat in alle gevallen het verschil tussen Vlamingen en Nederlanders ook in de verwachte richting is. Zo zeggen Vlamingen bijvoorbeeld dat een baas in Nederland zich niet als een echte baas kan gedragen en zeggen Nederlanders dat Vlamingen alles aan hun baas komen vragen. Het antwoord op onderzoeksvraag 1 is helder: slechts zeven van de elf waarden waarin Vlaanderen en Nederland van elkaar verschillen, leiden tot kritische incidenten (onderzoeksvraag 1a) en de waarden die voor Vlamingen tot kritische incidenten leiden, doen dat ook voor Nederlanders (onderzoeksvraag 1b).

De waarden waaruit de door de geïnterviewden gerapporteerde kritische incidenten zijn af te leiden, zijn niet gelijk verdeeld over alle zeven waarden die een rol spelen in de kritische incidenten (onderzoeksvraag 2a). Kritische incidenten die verklaard kunnen worden uit machtafstand, worden door het overgrote merendeel van de geïnterviewden genoemd: door zestien van de twintig. Kritische incidenten die uit de andere waarden verklaard kunnen worden, worden minder vaak genoemd (in afnemend aantal): uit de grotere diffusiteit van de Vlamingen (9x), uit de hogere onzekerheidsverminderingen en het hogere particularisme van de Vlamingen (8x), uit de hogere masculiniteit van de Vlamingen (7x), uit de hogere polychronie van de Vlaming (6x) en uit het grotere privéterritorium van de Vlaming (3x). Het eerste deel van onderzoeksvraag 2 kan bevestigend worden beantwoord: sommige verschillen in waarden tussen Vlaanderen en Nederland leiden vaker tot kritische incidenten dan andere.

Er zijn verschillen tussen de Vlaamse en Nederlandse geïnterviewden in aantal geïnterviewden dat een kritisch incident noemt dat tot een bepaalde waarde is te herleiden (onderzoeksvraag 2b). Het aantal Vlamingen dat tot machtafstand te herleiden kritische incidenten noemt, is gelijk aan het aantal Nederlanders dat dit doet (8x), maar zes Vlamingen noemen kritische incidenten die te herleiden zijn uit de hogere masculiniteit in Vlaanderen, terwijl maar één Nederlander dat

doet; zes Nederlanders noemen kritische incidenten die te verklaren zijn uit de grotere diffusiteit van de Vlamingen, terwijl maar drie Vlamingen dat doen. Vlamingen en Nederlanders noemen nagenoeg even vaak kritische incidenten die voortvloeien uit particularisme, polychronie, onzekerheidsvermindering en privéterritorium. Kortom, voor Vlamingen is de hogere femininiteit van de Nederlanders een grotere bron van *kritische incidenten* dan voor de Nederlanders en voor de Nederlanders is de grotere diffusiteit van de Vlaming een grotere bron van kritische incidenten dan voor de Vlamingen. Wat betreft de overige vijf waarden die tot kritische incidenten leiden in Vlaams Nederlandse interacties, is er geen of nauwelijks verschil in de mate waarin ze dat doen voor Vlamingen en Nederlanders.

Uit de onderste rij van Tabel 1 blijkt dat er ook kritische incidenten genoemd zijn die niet tot waarden te herleiden zijn (Onderzoeksvraag 3a). Al die kritische incidenten zijn te herleiden tot één aspect, het indirecte taalgebruik van de Vlaming versus het directe taalgebruik van de Nederlander. Alle geïnterviewde Vlamingen noemen het (10x) en iets meer dan de helft van de geïnterviewde Nederlanders (6x). Een Vlaming: “Nederlanders zeggen gewoon alles wat ze denken” (De Smyter 2013, 26). Een Nederlander “Nederlanders willen een contract (...). Een contract is voor Vlamingen een motie van wantrouwen” (Van der Kris 2010).

Het antwoord op onderzoeksvraag 3a is dat er wel degelijk een ander verschil tussen Vlamingen en Nederlanders dan het verschil in waarden tot kritische incidenten leidt, namelijk de grotere directheid van de Nederlander. Zowel Vlamingen als Nederlanders noemen dit verschil, maar alle Vlamingen doen het en maar iets meer dan de helft van de Nederlanders (onderzoeksvraag 3b).

### *Conclusie en discussie*

Van de elf verschillen in waarden tussen Vlamingen en Nederlanders uit de crossculturele literatuur leiden zeven waarden tot kritische incidenten die zowel door de tien Vlaamse als door de tien Nederlandse geïnterviewden zijn genoemd. Het betreft de hogere machtafstand, particularisme, masculiniteit, onzekerheidsvermindering, diffusiteit, polychronie en het grotere privéterritorium in Vlaanderen. De zeven waarden die tot kritische incidenten leiden in Vlaanderen, doen dat ook in Nederland (onderzoeksvragen 1a en 1b), maar niet alle zeven waarden

leiden volgens de geïnterviewden even vaak tot kritische incidenten (onderzoeksvraag 2a) en er zijn daarin ook verschillen tussen Vlamingen en Nederlanders (onderzoeksvraag 2b). Kritische incidenten door de grotere machtafstand in Vlaanderen worden door beide partijen het meest genoemd, maar voor de Vlamingen volgt als tweede kritische incidenten door de hogere masculiniteit in Vlaanderen en voor de Nederlanders volgt als tweede kritische incidenten door de hogere diffusiteit van de Vlamingen.

Behalve kritische incidenten die tot verschillen in waarden zijn te herleiden, zijn er ook kritische incidenten die te herleiden zijn tot een verschil in stijl, het meer directe taalgebruik van de Nederlander (onderzoeksvraag 3a). Alle Vlamingen noemen dat en iets meer dan de helft van de Nederlanders (onderzoeksvraag 3b). Uit dit aspect kunnen evenveel kritische incidenten verklaard worden als uit de waarde die het vaakst tot kritische incidenten leidt: machtafstand. Dat geeft aan dat er ook frequent kritische incidenten kunnen ontstaan door andere verschillen dan de verschillen in waarden.

Deze verkennende kwalitatieve studie op basis van twintig interviews van journalisten heeft aan het licht gebracht dat interculturele communicatie anders verloopt dan je op basis van crossculturele verschillen verwacht. Er zijn sterke aanwijzingen dat niet elk verschil in waarde tot kritische incidenten hoeft te leiden en dat waarden verschillen in de mate waarin ze tot kritische incidenten leiden. Een volgende stap in het onderzoek zou moeten zijn erachter te komen waarom dat zo is. Het lijkt bijvoorbeeld aannemelijk dat naarmate het verschil in een waarde groter is, er meer kritische incidenten uit voortvloeien, maar dat klopt niet. In dat geval zouden er bijvoorbeeld voor Vlaams-Nederlandse interacties vaker kritische incidenten uit onzekerheidsvermijding verklaard moeten worden dan uit machtafstand. We hebben in Tabel 1 gezien dat dit niet het geval is.

Een tweede punt waaruit blijkt dat de interculturele communicatie anders verloopt dan je op basis van de crossculturele verschillen zou verwachten, is dat culturen kunnen verschillen in de mate waarin een verschil in waarde tot kritische incidenten leidt. Vlamingen noemen vaker kritische incidenten die uit de hogere femininiteit van de Nederlanders verklaard kunnen worden dan Nederlanders. Voor diffusiteit zien we een eender beeld: de hogere diffusiteit van de Vlaming leidt tot het vaker noemen van kritische incidenten door de Nederlanders dan door de Vlamingen.

### *Implicaties*

Deze verkennende studie heeft implicaties voor een aantal gremia: participanten in Vlaams-Nederlandse interacties en trainers interculturele communicatie. Nederlanders moeten zich realiseren dat Vlamingen soms problemen hebben met aspecten die samenhangen met (in afnemende volgorde van belangrijkheid): hun directe taalgebruik, lage machtafstand, femininiteit, universalisme, lagere onzekerheidsvermijding en monochronie. Vlamingen zouden zich moeten realiseren dat Nederlanders soms problemen hebben met aspecten die samenhangen met (in afnemende mate van belangrijkheid): hun hogere machtafstand, diffusiteit, indirecte taalgebruik, hogere onzekerheidsvermijding en particularisme. Trainers interculturele communicatie Vlaanderen Nederland moeten zich realiseren dat ze vooral aandacht moeten besteden aan die verschillen tussen Vlamingen en Nederlanders die tot problemen in de interculturele communicatie leiden. Aan de andere kant zou in dergelijke trainingen ook benadrukt moeten worden dat uit de verschillen tussen Vlamingen en Nederlanders synergie te halen is. De stroom aan Belgische CEO's die Nederlandse organisaties het afgelopen jaar tot bloei hebben gebracht, zijn daar een voorbeeld van (De Smyter 2013). Juist in tijden van crisis zijn waarden als masculiniteit (niet op consensus wachten), hoge machtafstand (knopen doorhakken), particularisme (out of the box denken) zeer vruchtbaar.

### *Beperkingen en verder onderzoek*

Een bijdrage voor Joop van der Horst en William van Belle mag niet eindigen zonder kritische kanttekeningen bij het eigen onderzoek. Een belangrijk punt van kritiek is de mogelijke selectiviteit van wat de journalisten in hun stuk hebben opgenomen. Verder is het mogelijk dat de geïnterviewden een training interculturele communicatie hebben gevolgd en braaf die kritische incidenten genoemd hebben, die pasten bij de waarden die ze geleerd hadden. Een ander punt is dat ik een kwalitatief verkennend onderzoek heb gedaan met maar twintig personen. Een onderzoek met meer geïnterviewden en volledig opgezet volgens de cultural-standardsmethode van Thomas (1994, 2005) levert meer betrouwbare resultaten op. Ik hoop dat deze bijdrage inspireert tot dergelijk onderzoek. Het crossculturele onderzoek staat inmiddels wel op de rails, maar dat wat er in interculturele interacties gebeurt, nog niet en dat is veel interessanter. Joop en William hebben dat natuurlijk aan den



lijve ondervonden. Wat vind ik het jammer dat ik ze hierover nooit heb kunnen interviewen. Misschien iets voor het leven na ons emeritaat?

## Noten

- Ik dank Christopher Thesing die mij attent maakte op het werk van Thomas. In zijn in 2015 te verschijnen dissertatie *Organizational culture and internal communication. A cross- and intercultural approach: The Netherlands and Germany*, onder supervisie van Margot van Mulken, Friso Wielenga en mijzelf geschreven, beschrijft hij deze methode en past hij ze toe op Duits-Nederlandse interacties. Ik heb voor dit artikel veel gehad aan onze discussies over cross- en interculturele communicatie.

## Geraadpleegde literatuur

- Clacs, Marie-Thérèse & Marinel Gerritsen. 2013. *Culturele waarden en communicatie in internationaal perspectief*. Bussum: Coutinho.
- Gerritsen, Marinel. 2001. *Cultuur als spelbreker. De communicatieve gevolgen van cultuurverschillen tussen Vlaanderen en Nederland*. Oratic, Nijmegen.
- Gesteland, Richard R. 1999. *Cross-cultural business behavior*. Copenhagen: Business School Press.
- Hall, Edward T. 1976. *Beyond cultures*. Garden City New York: Doubleday Anchor.
- Hofstede, Geert. 2001. *Culture's consequences. Comparing values, behaviors, institutions and organizations across nations*. Thousand Oaks/London/New Delhi: Sage.
- Hofstede, Geert, Gert Jan Hofstede & Michael Minkov. 2010. *Cultures and organizations. Software of the mind. Intercultural cooperation and its importance for survival*. New York etc.: Mc Graw Hill.
- Smyter, Gerd de. 2013. *Belg in de boardroom. De Belgische aanpak voor ambitieuze managers*. Den Haag: Sdu.
- Trompenaars, Fons & Charles Hampden-Turner. 1998. *Over de grenzen van cultuur en management*. Amsterdam/Antwerpen: Contact.
- Thomas, Alexander. 1994. *Psychologie und multikulturelle Gesellschaft: Problemanalysen und Problemlösungen*. Göttingen: Verlag für Angewandte Psychologie.
- Thomas, Alexander. 2005. *Grundlagen der interkulturellen Psychologie*. Nordhausen: Traugott Bautz.

## Appendix: interviews gebruikt voor het onderzoek

### Nederlanders over Vlamingen

- Depuydt, Piet. 2011. De baas is hier nog de baas. *NRC Handelsblad* 8 april 2011, 5. Interview met Duco Sickinghe.
- Gruyter, Caroline de. 2004. Scheidend ambassadeur Toine van Dongen over Nederland-België: Contract zonder contact. *NRC Handelsblad* 5 en 6 juni 2004, 36. Interview met Toine van Dongen.
- Koning, Petra de. 2011. We verstaan Belgen, maar begrijpen ze niet. *NRC-Handelsblad* 8 april 2011, 4. Interview met Henne Schuwer.
- Kris, Jeroen van der. 2010. "Ik hou altijd een zekere afstand". Interview Europarlementarier Derk-Jan Eppink. *NRC-weekblad* 27 maart 2010, 6-9. Interview met Derk-Jan Eppink.
- Michielsen, Ton. 2003. 'Nederlanders zijn planmakers, Vlamingen zijn plantekkers'. *De Financieel Economische Tijd* 14 maart 2003. Interview met Joop van Boordonk.
- Posthumus, Annet. 2010. Zuid-Europa begint bij Wintertwee. *De Volkskrant* 14 december 2010, 23. Interview met Evett van Wijk.
- Prins de Vos, Marieke & Ellen van Ree, 2009. Nederland-België: 1-1. *Events*, 116-123. Interview met Jill Oomen.
- Redactie Marketing & Management. 1998. Belges et Néerlandais: L'eau et le feu. *Marketing & Management* 30 juli 1998, 53-55. Interviews met Eddie Keddeman, Gert van Loon en Gert Jan van Reenen.
- Redactie NRC-Handelsblad. 2000. 'Toernooi-directeur van Euro 2000 ontdekt achteraf grote fouten. *NRC-Handelsblad* 13 november 2000. Interview met Harry Been.

### Vlamingen over Nederlanders

- Falter, Rolf. 2004. 'Hoi, ik heet Jaap'. *De Tijd* 25 juni 2004. Interview met Koen Jaspaert.
- Kris, Jeroen van der. 2006. Belgen hebben geen enkel warm gevoel bij Nederlanders. *NRC Handelsblad* 1 en 2 juli 2006, 22. Interviews met Danny Saerens en Philip Charles.
- Michielsen, Ton. 2003. 'Nederlanders zijn planmakers, Vlamingen zijn plantekkers'. *De Financieel Economische Tijd* 14 maart 2003. Interviews met Philip Charles, Frank Vervaeke.
- Prins de Vos, Marieke & Ellen van Ree, 2009. Nederland-België: 1-1. *Events*, 116-123. Interview met Ria Mondelaers.
- Smyter, Gerd de. 2013. *Belg in de Boardroom. De Belgische aanpak voor ambitieuze managers*. Sdu: Den Haag, 16-46, 68-76. Interviews met Christian van Hulle, Veronique Pauwels, Alain de Taeye, Koen Clement, Lieve Declercq.