

Bedrijfscommunicatie II

Een bundel voor Dick Springorum bij gelegenheid van zijn afscheid

Onder redactie van Corine van den Brandt en Margot van Mulken

Redactie: Corine van den Brandt en Margot van Mulken
Opmaak: Marjan Groeneveld
Foto omslag: Sjef Klinkenberg

© 2002 Nijmegen University Press
Geert Grooteplein 27, 6525 EZ Nijmegen

ISBN 90 5710 111 4

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt worden, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

PRESENTATIES VAN NEDERLANDERS EN DUITSERS IN DE EUREGIO RIJN-WAAL: DOEN EN ZIEN IS TWEE

Annie Moedt & Marinel Gerritsen

INLEIDING

De eenwording van Europa heeft tot gevolg dat steeds meer mensen uit verschillende lidstaten met elkaar samenwerken. Het taalverschil wordt overbrugd doordat men tolken inschakelt, een lingua franca - bijvoorbeeld Engels – gebruikt of doordat een van beide gesprekspartners de taal van de ander goed spreekt. In enkele gevallen begrijpt men elkaar zelfs als een ieder langzaam zijn eigen taal spreekt (Herrlitz, 1994). Toch verloopt deze internationale communicatie niet altijd vlekkeloos, want al overbrug je taalverschillen, cultuurverschillen overbrug je daarmee nog niet. De landen van Europa verschillen van elkaar in waarden en die verschillen in waarden kunnen gepaard gaan met verschillen in communicatie. Kennis van deze waardeverschillen en de communicatieve consequenties die ze kunnen hebben, kan tot verbetering van de communicatie in Europa leiden.

In dit artikel¹ doen we verslag van een onderzoek naar verschillen tussen Duitse en Nederlandse leden van de Euregio Rijn-Waal in een aantal aspecten van mondelinge presentaties. Eerst geven we een overzicht van de waarden waarin culturen van elkaar kunnen verschillen, laten we zien dat Nederland en Duitsland vooral van elkaar verschillen in Masculiniteit en geven we aan welke verschillen in presentaties we op basis van dit verschil in Masculiniteit verwachten. Daarna bespreken we de opzet en de resultaten van ons onderzoek. We sluiten af met conclusies en een discussie van de resultaten.

CULTUURVERSCHILLEN IN WAARDEN TUSSEN NEDERLAND EN DUITSLAND EN MOGELIJKE CONSEQUENTIES VOOR PRESENTATIES

Volgens cultuurspecialisten zijn verschillen in waarden tussen culturen te herleiden tot een aantal basiswaarden die voortkomen uit fundamentele problemen van de mens. Culturen verschillen van elkaar in de wijze waarop ze die fundamentele

¹ Dit artikel is gebaseerd op Moedt (2002), een onderzoeksrapport dat zij schreef in het kader van het college Cultuurverschillen in presentaties in het collegejaar 2001-2002.

problemen oplossen. Dat niet iedereen evenveel macht heeft, is bijvoorbeeld een gegeven dat je overal ter wereld tegenkomt – hoe socialistisch of communistisch een land ook is – maar hoe men ermee omgaat, verschilt van cultuur tot cultuur.

Alle cultuurspecialisten komen op een andere manier tot hun basiswaarden, maar er zijn veel overeenkomsten in hun resultaten. Tabel 1 geeft een overzicht van de basiswaarden van twee van de eerste cultuurspecialisten: Florence Kluckhohn en Fred L. Strodbeck. In de eerste kolom staat de basiswaarde en in de volgende drie de mogelijke oriëntaties ervan in een cultuur.

TABEL 1: *De zes basiswaarden volgens Kluckhohn en Strodbeck (1961)*

Basiswaarde	Oriëntaties		
Wat is de natuur van de mens?	De mens is van nature slecht	De mens is van nature een mengeling van slecht en goed	De mens is van nature goed
Wat is de relatie van de mens tot de natuur en het bovennatuurlijke?	Mens is ondergeschikt aan de natuur en het bovennatuurlijke	Mens leeft in en gebruikt de natuur	Mens is meester over de natuur
Wat is de relatie van mens tot mens?	De mens leeft in groepen en hiërarchische verhoudingen zijn normaal	Er zijn groepsbelangen en individuele belangen	De mens is een onafhankelijk individu
Wat is de drijfveer van menselijk handelen?	Werken om te leven: zijn, relatie boven presteren	Worden: ontwikkelen van het zelf	Leven om te werken: doen, presteren boven relatie
Welke opvatting heeft de mens over de ruimte om hem heen?	Ruimte is meestal openbaar: weinig ruimte voor jezelf	Er is een balans tussen privé en openbare ruimte	Veel ruimte is privé
Welke tijdoriëntatie heeft de mens?	Heden en verleden zijn belangrijk	Heden is belangrijk	Heden en toekomst zijn belangrijk

De basiswaarden die cultuurspecialisten als Hofstede (1980, 1991, 2001), Trompenaars (1993), Schwartz (1992, 1994), Schwartz en Ros (1995) en Hall (1976) beschrijven, zijn in grote lijnen ook in dit schema onder te brengen (zie Gerritsen en Nortier 2002). Onder de basiswaarde *Wat is de relatie van mens tot mens?* vallen bijvoorbeeld: de waarden die te maken hebben met het al dan niet normaal vinden dat macht ongelijk is verdeeld (bij Hofstede Machtsafstand en bij Schwartz en Ros Hiërarchie-Egalitarisme), de waarden die aangeven of iemand zijn identiteit meer ontleent aan dat wat hij zelf heeft gepresteerd of meer aan de groep waartoe hij behoort (bij Hofstede Individualisme-Collectivisme en bij Schwartz en Ros Affectieve en Intellectuele Autonomie/Conservatisme) en de waarden die bepalen of van te voren vast staat wat goed en slecht is of dat je dat van de omstandigheden laat afhangen (bij Trompenaars Particularisme-Universalisme).

Voor nog lang niet alle basiswaarden uit Tabel 1 is onderzocht of Nederland en Duitsland er verschillend op scoren en slechts enkele van deze onderzoeken geven een goed inzicht in hoe de data zijn verzameld en geanalyseerd. Trompenaars

(1993) heeft bijvoorbeeld Duitsland en Nederland wel in het merendeel van zijn onderzoeken betrokken, maar hoe zijn onderzoekspopulatie was samengesteld en hoeveel respondenten hij voor elke cultuur had, blijft onduidelijk. Het best gefundeerde onderzoek is nog steeds dat van Hofstede (1980, 1994, 2001). Volgens hem verschillen Nederland en Duitsland het sterkste op een waarde die samenhangt met de basiswaarde *Wat is de drijfveer van menselijk handelen?*: Masculiniteit/Femininiteit. Op een schaal van 0 tot 100 scoort Duitsland 52 punten masculiener dan Nederland. Er zijn ook enige verschillen tussen Duitsland en Nederland in andere waarden die Hofstede heeft onderzocht: Individualisme, Lange Termijnoriëntatie (die samenhangt met de basiswaarde *Welke tijdorïentatie heeft de mens?*) en Onzekerheidsvermijding (die samenhangt met de basiswaarde *Wat is de drijfveer van het menselijk handelen?*), maar deze verschillen zijn veel geringer. Op de eerste twee waarden scoort Duitsland 13 punten lager dan Nederland en op de laatste 12 punten hoger. Op de waarde Machtsafstand is er nauwelijks een verschil: Duitsland scoort 35 en Nederland 38.

Voor ons onderzoek naar verschillen in presentaties tussen Nederlanders en Duitsers zijn we uitgegaan van het verschil in de waarde Masculiniteit/Femininiteit. De eerste reden hiervoor was dat er voor deze waarde in het onderzoek van Hofstede een groot verschil tussen Nederland en Duitsland was. De tweede reden was dat ook uit onze eigen meting van de waarden van onze Duitse en Nederlandse respondenten (zie 'Respondenten') met de Value Survey Module van Hofstede (1994) bleek dat de Duitse respondenten aanzienlijk masculiener scoorden dan de Nederlandse: het verschil was 63, terwijl er geen verschil was in Onzekerheidsvermijding. Helaas is het Individualisme en de Lange Termijnplanning onder deze groep niet gemeten.

Hofstede (1991, p. 108) definieert Masculiniteit en Femininiteit als volgt: "Een samenleving is masculien als sociale sekse-rollen duidelijk gescheiden zijn: mannen worden geacht assertief en hard te zijn en gericht op materieel succes; vrouwen horen bescheiden en teder te zijn en vooral gericht op kwaliteit van het bestaan. Een samenleving is feminiene als sociale sekse-rollen elkaar overlappen: zowel mannen als vrouwen worden geacht bescheiden en teder te zijn en gericht op de kwaliteit van het bestaan". Een masculiene cultuur heeft andere kenmerken dan een feminiene. In de eerste is de drijfveer van het menselijk handelen 'werken om te leven' en in de tweede 'leven om te werken'. Hofstede duidt enkele communicatieve aspecten aan die waarschijnlijk samenhangen met verschillen in Masculiniteit/Femininiteit zoals een voorkeur voor consensus en het tot de middenmoot willen behoren in feminiene culturen; conflicten willen uitvechten en laten zien wie de beste is in masculiene culturen. Of verschillen in deze basiswaarde ook verschillen in presentaties tot gevolg hebben, weten we niet. Hofstede en de andere cultuurspecialisten die het over deze basiswaarde hebben, maken geen vertaalslag naar verschillen in het houden van presentaties en de waardering voor verschillende aspecten van een presentatie. Wij hebben gezocht naar aspecten die daarmee zouden kunnen samenhangen en die ook enigszins onderzoekbaar waren,

maar de vertaalslag van basiswaarden naar communicatie is natuurlijk niet altijd even makkelijk.

De grotere prestatiegerichtheid van masculiene culturen zou zich in presentaties kunnen uiten door een meer formele kledingstijl van de spreker, een frequenter gebruik van citaten en een uitgebreidere introductie van een spreker dan in feminiene culturen.

Omdat men in feminiene culturen meer houdt van solidariteit, op gelijke voet staan, dan in masculiene culturen vermoeden we dat masculiene en feminiene culturen ook van elkaar zullen verschillen in het aanspreken van het publiek, en wel dat de informele solidariteit uitdrukkende aanspreekvormen (bijv. *jij*) in feminiene culturen vaker gebruikt zullen worden dan in masculiene. We realiseren ons dat onderzoek naar verschillen tussen Nederland en Duitsland in het gebruik van informele persoonlijke voornaamwoorden als *du/jij* en formele als *u/Sie* moeilijk is, omdat het Duitse *du* niet precies met *jij* overeenkomt en het Duitse *Sie* niet precies met *u*. Maar in interculturele communicatie is dat niet zo belangrijk: de meeste Nederlanders zullen het gebruik van informele en formele persoonlijke voornaamwoorden percipiëren en evalueren vanuit het perspectief van de taalgebruikregels die zij zelf daarvoor hebben en Duitsers zullen dat doen vanuit het perspectief van hun taalgebruiksregels. Of de vorm van het persoonlijke voornaamwoord dan *du* of *jij* of *Sie* of *u* is, speelt daarbij waarschijnlijk geen grote rol.

In dit artikel proberen we ten eerste inzicht te krijgen in verschillen tussen Nederlanders en Duitsers in de genoemde aspecten: kledingstijl, citaten, gebruik van informele en formele persoonlijke voornaamwoorden en introductie van de spreker. Daarnaast proberen we een beeld te krijgen van hoe Nederlanders de presentaties van Duitsers op deze punten ervaren en hoe Duitsers de presentaties van Nederlanders ervaren. In de interculturele communicatie gaat het immers niet zozeer om de feitelijke verschillen in communicatie tussen culturen als wel om hoe men de andere cultuur percipieert.

OPZET ONDERZOEK

Plaats: vergaderingen binnen de Euregio Rijn-Waal

Voor dit onderzoek is gezocht naar een gelegenheid waar Nederlanders en Duitsers samenkomen en voor elkaar presentaties houden. De bijeenkomsten binnen de Euregio Rijn-Waal - de streek waar de huidige en toekomstige woonplaats van de gehuldigde, Overasselt en Gennep, in liggen - bleken hiervoor uiterst geschikt te zijn. In de Europese Unie is een aantal organisaties dat de samenwerking over staatsgrenzen heen moet stimuleren. Eén van deze organisaties is de Euregio Rijn-Waal die tot doel heeft de maatschappelijke integratie in het Nederlands-Duitse grensgebied rond de Rijn, Waal en Maas te bevorderen. Zij organiseert daartoe

grensoverschrijdende activiteiten op het gebied van onderwijs en arbeidsmarkt, gezondheidszorg, economische zaken, recreatie en toerisme, communicatie, sociale zaken, milieu en afvalverwerking, sport en cultuur en verkeer en vervoer. Om dit allemaal te realiseren vergaderen Duitsers en Nederlanders uit het gebied van de Euregio met elkaar. In de vergaderingen worden veel presentaties gehouden, zowel door Nederlanders als door Duitsers. Iedereen spreekt daarbij zijn eigen taal en tolken vertalen de presentatie simultaan in de andere taal. In 2001 waren 53 organisaties lid van de Euregio Rijn-Waal: 48 Duitse en Nederlandse gemeenten, 3 regionale overheden en 2 Kamers van Koophandel.

Respondenten

Aan het onderzoek namen 89 leden van de Euregioraad van de Euregio Rijn-Waal deel: 43 Nederlanders en 46 Duitsers. De gemiddelde leeftijd van de Nederlanders is 54 jaar en van de Duitsers 53 jaar. De leeftijd van de Nederlanders varieert van 28 tot 70 jaar en die van de Duitsers van 24 tot 71 jaar. De verhouding man-vrouw is in beide groepen nagenoeg gelijk: onder de Nederlanders 36-7 en onder de Duitsers 38-8. Ook komen de functies die de respondenten binnen de Euregio bekleden redelijk overeen. Van de Nederlanders zijn 13 respondenten burgemeester, 26 gemeenteraadslid en hebben 4 mensen een andere functie binnen de Euregio. Van de Duitsers zijn 12 respondenten burgemeester, 20 gemeenteraadslid en hebben 14 mensen een andere functie binnen de Euregio.

Onderzoeksinstrument en onderzochte aspecten

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een schriftelijke enquête. De Nederlanders kregen een Nederlandse versie van de vragenlijst en de Duitsers een Duitse. Aan de hand van cases is duidelijk gemaakt om wat voor soort presentaties en situaties het gaat: presentaties voor vergaderingen van de Euregioraad, voor commissies binnen de Euregio Rijn-Waal en voor symposia binnen de Euregio Rijn-Waal. Deze situaties en presentaties sluiten aan bij de praktijkervaringen van de respondenten binnen de Euregio Rijn-Waal. In de enquête zijn achtereenvolgens gesloten vragen met meerdere antwoordmogelijkheden geformuleerd over aanspreekvormen, kleding, gebruik van citaten en de introductie van een spreker. Daarbij is ten eerste gevraagd naar wat de respondenten zelf doen. Ten tweede is gevraagd wat de leden van de Euregioraad uit de andere cultuur volgens hen doen. De vragen over elk van de onderzochte aspecten bespreken we bij de resultaten van ons onderzoek.

Dataverzameling

In november 2001 zijn tijdens de vergadering van de Euregioraad, het hoogste overlegorgaan binnen de Euregio Rijn-Waal, de enquêtes uitgedeeld. Het dagelijks bestuur heeft bij de enquête een 'Tischvorlage' ofwel een begeleidende brief

geschreven. Aan de Euregioraadsleden die niet aanwezig waren, is naderhand nog een enquête gestuurd, met een begeleidende brief van de eerste auteur en de 'Tischvorlage' van het dagelijks bestuur. In totaal zijn er 138 enquêtes, 69 Nederlandse en 69 Duitse enquêtes, uitgedeeld en verstuurd. Er zijn uiteindelijk 89 enquêtes ingevuld. Dit is een respons van 64,5%.

Verwerking van de gegevens

De gegevens zijn ingevoerd in en verwerkt met SPSS 10. Om te bepalen of de waargenomen verschillen significant zijn, is een significantieniveau van $p < .05$ aangehouden. Voor nominale variabelen zijn Chi-kwadraattoetsen uitgevoerd en voor ordinale variabelen eenwegvariantie-analyses en t-toetsen voor onafhankelijke waarnemingen.

RESULTATEN

In deze paragraaf geven we de resultaten van ons onderzoek weer. Eerst bepreken we de aspecten die zouden kunnen samenhangen met een verschil in prestatiegerichtheid tussen het meer masculiene Duitsland en het meer feminiene Nederland: kleding, citaten en introductie van een spreker. Daarna bespreken we een aspect dat zou kunnen samenhangen met een verschil in solidariteit tussen het meer masculiene Duitsland en het meer feminiene Nederland: gebruik van formele en informele persoonlijke voornaamwoorden. Van elk aspect bekijken we eerst of er verschillen zijn tussen Duitsers en Nederlanders in onze populatie en daarna wat de perceptie van Duitsers van het Nederlandse gebruik van het aspect is en de perceptie van Nederlanders van het Duitse gebruik ervan.

Prestatiegerichtheid

Kleding

Het onderzoek naar verschillen tussen Duitse en Nederlandse leden van de Euregioraad in kleding voor presentaties werd gedaan aan de hand van drie foto's van dezelfde man in drie verschillende kledingstijlen en drie foto's van dezelfde vrouw in eveneens drie verschillende kledingstijlen. In een eerder onderzoek (Rijs en Dohmen 2001) hadden 10 Nederlandse studenten de foto's van de drie kledingstijlen van de man en van de vrouw geordend op formaliteit. Zij waren unaniem van oordeel welke kledingstijl het meest formeel was (voor de man een donker kostuum met overhemd en stropdas en voor de vrouw een mantelpakje), welke kledingstijl het minst formeel was (voor de man een broek met overhemd zonder stropdas en vest en voor de vrouw een zwarte broek met T-shirt met blouse) en welke er tussenin zat (voor de man een combinatie van zwarte broek, rood jasje en overhemd met stropdas en voor de vrouw een broek met (niet bijbehorend) jasje). In ons onderzoek hebben wij op basis hiervan de kleding op

dezelfde wijze geclassificeerd als formeel, netjes (tussen formeel en informeel in) en informeel. De respondenten kregen de volgende case voorgelegd.

De Euregioraad van de Euregio Gronau heeft u uitgenodigd om tijdens de volgende vergadering een presentatie te houden over de ervaringen die Euregio Rijn-Waal heeft opgedaan met het project EURES. Men vraagt u de collega's te informeren over de stand van zaken met betrekking tot de arbeidsmobiliteit in uw Euregio.

Ten eerste moesten de respondenten aangeven van welke foto zij de kleding het meest geschikt vonden voor deze presentatie. De foto's werden in kleur gegeven en uiteraard was er niet op aangegeven welke kleding wij als formeel, netjes en informeel beschouwden. Omdat maar weinig vrouwen de vragenlijst hebben ingevuld (zie 'Respondenten'), beperken wij ons hier tot de resultaten voor de mannen.

TABEL 2: Kleding die Duitse en Nederlandse mannelijke leden van de Euregioraad Rijn-Waal zelf zouden dragen bij een presentatie in de Euregioraad

Kledingstijl	Duitse mannen	Nederlandse mannen
Formeel	16 (50%)	23 (72%)
Netjes	16 (50%)	7 (22%)
Informeel	0 (0%)	2 (6%)

Uit Tabel 2 blijkt dat Nederlanders een duidelijke voorkeur hebben voor de formele kledingstijl (72%) en dat de Duitsers zowel kiezen voor de formele stijl (50%) als voor de stijl tussen formeel en informeel in (50%). Dit verschil tussen Duitse en Nederlandse mannen is ook statistisch significant ($\chi^2=6.70$, $df=2$, $p=.03$).

Daarnaast hebben we aan de Duitse mannen gevraagd welke kleding Nederlandse mannen bij een presentatie als geschetst in de case meestal dragen en aan de Nederlandse mannen welke kleding Duitse mannen dan meestal dragen. De resultaten staan in Tabel 3.

TABEL 3: Kleding die Duitse mannen volgens Nederlandse mannelijke Euregioraadsleden dragen bij een presentatie in de Euregioraad (kolom II) en kleding die Nederlandse mannen volgens Duitse mannelijke Euregioraadsleden dragen bij een presentatie in de Euregioraad (kolom III)

Kledingstijl	Duitse mannen volgens Nederlanders	Nederlandse mannen volgens Duitsers
Formeel	23 (82%)	6 (21%)
Netjes	5 (18%)	16 (55%)
Informeel	0 (0%)	7 (24%)

In de perceptie van de Nederlanders kleden Duitse mannen zich vooral formeel (82%) en in de perceptie van de Duitsers kleden Nederlandse mannen zich vooral netjes (55%) en informeel (24%). Dit verschil is ook significant ($\chi^2=22.72$, $df=2$, $p=.001$). Wanneer we de gepercipieerde kledingkeuze (Tabel 3) vergelijken met de

eigen inschatting van de kledingkeuze (Tabel 2), zien we iets opmerkelijks. De Nederlandse mannen kleden zich - naar eigen zeggen weliswaar - formeel (Tabel 2 kolom III), maar de Duitsers nemen waar dat ze zich minder formeel kleden (Tabel 3 kolom III). Dit verschil is significant ($\chi^2=16.16$, $df=2$, $p=.001$). De Duitsers zeggen zich minder formeel te kleden (Tabel 2, kolom II), maar volgens de perceptie van de Nederlanders kleden ze zich formeel (Tabel 3, kolom II). Ook dit verschil is significant ($\chi^2=6.78$, $df=1$, $p=.009$).

Tenslotte is gevraagd welke kleding men absoluut ongepast vond voor de presentatie van de case. In dit opzicht waren Duitse en Nederlandse mannen en vrouwen unaniem: zowel voor mannen als voor vrouwen werd de informele kleding - voor de man een broek met overhemd zonder stropdas en vest en voor de vrouw een zwarte broek met T-shirt met blouse - als ongepast beschouwd.

Citaten

Om na te gaan of de Duitse en Nederlandse leden van de Euregioraad van elkaar verschillen in het gebruik van citaten in presentaties is hun de volgende case voorgelegd:

U moet voor een commissie binnen de Euregio Rijn-Waal een toespraak houden, waarin u de commissieleden over een bepaald project moet informeren én de commissieleden moet motiveren om aan het project deel te nemen.

De respondenten moesten op een vijfpuntschaal die liep van altijd (1) naar nooit (5), aangeven of ze van een citaat gebruik maakten. Zowel Nederlanders als Duitsers scoren vrij gemiddeld. De Nederlanders 3.14 (SD=.90) en de Duitsers 3.37 (SD=.67), een verschil dat volgens een eenwegvariantie-analyse niet significant is ($F=.48$, $df=1$, $p=.49$).

De perceptie van Duitsers over het gebruik van citaten door Nederlanders en de perceptie van Nederlanders over het gebruik van citaten door Duitsers komt redelijk overeen met het gebruik dat zij zelf rapporteren: een gemiddelde van respectievelijk 3.10 (SD=.75) voor de Duitsers vanuit Nederlands perspectief en van 3.43 (SD=.69) voor de Nederlanders vanuit Duits perspectief. Het verschil in eigen inschatting en de perceptie door de andere nationaliteit is niet significant (independent samples t-test $t=-1.40$, $df=78$, $p=.16$ voor het gebruik van citaten door Nederlanders en $t = -1.22$, $df=83$, $p=.22$ voor het gebruik van citaten door Duitsers). Het verschil tussen Duitsers en Nederlanders in perceptie van het gebruik van citaten door de leden van de andere nationaliteit is volgens een eenwegvariantieanalyse wel bijna significant ($F=3.95$, $df=1$, $p=.05$). Duitsers gebruiken in de perceptie van de Nederlanders meer citaten dan Nederlanders in de perceptie van de Duitsers.

Er is geen verschil tussen Nederlanders en Duitsers in waardering voor het gebruik van citaten. Op de stelling "U waardeert het wanneer iemand tijdens een presentatie gebruik maakt van citaten" waarbij op een vijfpuntsschaal van Helemaal

mee eens (1) tot Helemaal mee oneens (5) moest worden aangegeven in hoeverre men het daarmee eens was, scoorden Nederlanders 2.47 (SD=0.83) en Duitsers 2.28 (SD=0.66), een verschil dat volgens een eenwegvariantie-analyse niet significant is ($F=1.703$, $df=1$, $p=.19$).

Introductie van een spreker

Of er verschillen tussen Nederlandse en Duitse leden van de Euregioraad zijn in de introductie van een spreker is onderzocht aan de hand van een vijfpuntsschaal lopend van altijd (1) naar nooit (5). Hierop moesten de respondenten aangeven of ze bij de introductie van een gastspreker tijdens de Euregioraad zijn functie en globale levensloop zouden schetsen en achtergrondinformatie zouden geven over de organisatie waarvoor hij werkt. De antwoorden op deze drie vragen mochten gesommeerd worden omdat een betrouwbaarheidsanalyse een Cronbach α gaf van .61. Tabel 4 geeft de resultaten voor elk van de vragen en voor de gesommeerde data.

TABEL 4: *Vermelding van functie, levensloop en informatie over de organisatie bij de introductie van een gastspreker door Duitse en Nederlandse leden van de Euregioraad Rijn-Waal (1=altijd, 5=nooit)*

	Duitsers	Nederlanders	Significantie
	M	M	Verschil volgens eenwegvariantieanalyse
	SD	SD	
Functie	1.17	1.30	$F= 1.006$, $df=1$, $p=.32$
	.44	.74	
Levensloop	3.10	3.26	$F=.464$, $df=1$, $p=.50$
	.11	1.13	
Achtergrondinformatie	2.37	2.38	$F=.003$, $df=1$, $p=.96$
	.85	1.06	
Gesommeerde data	2.29	2.16	$F=.804$, $df=1$, $p=.37$
	.78	.59	

Uit Tabel 4 blijkt dat er ten aanzien van de introductie van de spreker geen significante verschillen tussen Nederlanders en Duitsers zijn: in beide culturen noemt men de functie van de spreker vrijwel altijd, geeft men minder vaak informatie over de organisatie waarvoor hij werkt en nog minder over zijn levensloop.

De perceptie van Duitsers over de wijze van introduceren door Nederlanders en de perceptie van Nederlanders over de wijze van introduceren door Duitsers komt daarmee overeen. Volgens Duitsers benadrukken Nederlanders de deskundigheid van een spreker meestal ($M=1.93$, $SD=.72$) en volgens Nederlanders benadrukken Duitsers die deskundigheid ook vrij veel ($M=2.17$, $SD=.70$). Dit verschil is volgens een eenwegvariantieanalyse niet significant ($F=1.22$, $df=1$, $p=.12$).

Een independent samples t-test bracht geen significant verschil aan het licht ($t=.80$, $df=82$, $p=.42$) tussen de gesommeerde data hoe Nederlanders zelf zeggen

een spreker te introduceren ($M=2.16$, $SD=.59$) en hoe Duitsers dat percipiëren ($M=1.93$, $SD=.72$).

Het verschil in zelfrapportage van de Duitsers over de introductie van een spreker ($M=2.29$, $SD=.78$) en de perceptie van de Nederlanders daarvan ($M=2.17$, $SD=.70$) leverde wel een significante tendens op ($t=-1.98$, $df=85$, $p=.05$): Nederlanders denken dat Duitsers de deskundigheid van de spreker sterker benadrukken dan ze zelf zeggen te doen.

Solidariteit: informele en formele persoonlijke voornaamwoorden

Om te onderzoeken of de Nederlandse en Duitse leden van de Euregioraad van elkaar verschillen in het gebruik van formele en informele aanspreekvormen is de respondenten de volgende case voorgelegd.

Als vertegenwoordiger van de Euregio Rijn-Waal houdt u een presentatie op een symposium 'grensoverschrijdende samenwerking in de Euregio Rijn-Waal', dat speciaal voor het bedrijfsleven is georganiseerd.

U spreekt het publiek daarbij aan met:

- U
- Jij
- U of jij, dit bepaal ik ter plaatse
- Anders, namelijk:

Tabel 5 geeft de resultaten. Duitsers en Nederlanders binnen de Euregioraad verschillen niet in de aanspreekvorm die ze naar eigen zeggen gebruiken: de meerderheid zegt de formele persoonlijke voornaamwoorden te gebruiken.

TABEL 5: *Gebruik van formele en informele persoonlijke voornaamwoorden bij een presentatie voor het bedrijfsleven door Duitse en Nederlandse leden van de Euregioraad Rijn-Waal*

	Duitsers	Nederlanders
Sie/u	39 (87%)	38 (88%)
du/jij	0	0
Sie/u of du/jij	6 (13%)	5 (12%)

In Tabel 6 is weergegeven wat de perceptie van Nederlanders van het gebruik van formele en informele persoonlijke voornaamwoorden door Duitsers is en wat de perceptie van Duitsers van het gebruik van deze voornaamwoorden door Nederlanders is. Het verschil tussen het gebruik van persoonlijke voornaamwoorden door de Duitsers in Nederlands perspectief en door de Nederlanders in Duits perspectief is significant ($\chi^2=31.78$, $df=2$, $p=.001$).

Volgens Nederlanders zouden Duitsers uitsluitend de formele aanduidingen gebruiken (Tabel 6, kolom 2). Dit komt niet helemaal overeen met de werkelijkheid zoals Duitsers die zelf schetsen (Tabel 5, kolom 2). Het verschil tussen de eigen inschatting van de Duitsers en de perceptie door de Nederlanders is statistisch

significant ($\chi^2=6.01$, $df=1$, $p=.01$). De Nederlanders overschatten het gebruik van het formele persoonlijke voornaamwoord door de Duitsers.

Volgens Duitsers zouden Nederlanders vaker de informele aanduiding gebruiken of de aanduiding ter plaatse bepalen dan de formele aanduidingen (Tabel 6, kolom 3). Dit komt evenmin overeen met de eigen inschatting van de Nederlanders (Tabel 5, kolom 3). Het verschil tussen de eigen inschatting van de Nederlanders en de perceptie van de Duitsers is ook statistisch significant ($\chi^2=19.34$, $df=2$, $p=.001$). De Duitsers overschatten het gebruik van de informele persoonlijke voornaamwoorden door de Nederlanders.

TABEL 6: *Persoonlijke voornaamwoorden die Duitsers binnen de Euregio volgens de Nederlandse Euregioraadsleden gebruiken bij een presentatie voor het bedrijfsleven (kolom II) en persoonlijke voornaamwoorden die Nederlanders binnen de Euregio volgens de Duitse Euregioraadsleden gebruiken bij een presentatie voor het bedrijfsleven (kolom III)*

	Duitsers volgens Nederlanders	Nederlanders volgens Duitsers
Sie/u	42 (100%)	20 (45%)
Du/jij		8 (18%)
Sie/u of Du/jij		16 (36%)

CONCLUSIE EN DISCUSSIE

Ons onderzoek bestond uit twee delen:

- een deel waarin wij nagingen of Duitse en Nederlandse leden van de Euregioraad van de Euregio Rijn-Waal verschilden in gebruik van een viertal aspecten van presentaties
- een deel waarin wij nagingen wat de perceptie van Nederlandse leden over het gebruik van deze vier aspecten door Duitse leden was en vice versa.

Wij gaan eerst op het eerstgenoemde deel in en daarna op het tweede.

Van de vier aspecten van presentaties die in het zelfrapportageonderzoek zijn onderzocht, bracht er maar één een statistisch significant verschil tussen Nederlandse en Duitse leden van de Euregioraad aan het licht: Nederlandse mannelijke leden zijn van mening dat ze formelere kleding dragen dan Duitse mannelijke leden (Tabel 2). Voor de andere drie aspecten - gebruik van citaten ('Citaten'), de wijze waarop men een spreker introduceert (Tabel 4) en gebruik van formele en informele persoonlijke voornaamwoorden (Tabel 5) – werden geen significante verschillen gevonden.

Deze resultaten kloppen niet met onze verwachtingen. Uit onze Masculiniteitsmeting met behulp van de VSM-enquête (Hofstede 1994) bleek dat onze Duitse respondenten (N=46) 63 punten hoger op de Masculiniteitsindex scoorden dan onze Nederlandse (N=43). Bovendien was er binnen beide culturen weinig variatie: voor elk van de vier vragen die de Masculiniteit mat, was de standaarddeviatie voor zowel Nederlanders als Duitsers kleiner dan één. Op grond

van de veel hogere Masculiniteit van onze Duitse respondenten verwachtten we dat ze meer prestatiegericht dan de Nederlanders zouden zijn en dat dit zich in presentaties zou uiten in formelere kleding, frequenter gebruik van citaten en een uitgebreidere introductie van een spreker. Verder verwachtten we dat de hogere Masculiniteit ook tot gevolg zou hebben dat ze een grotere afstand tot het publiek zouden willen bewaren en dat dit zich zou uiten in een frequenter gebruik van formele persoonlijke voornaamwoorden.

Er zijn verschillende oorzaken aan te wijzen voor het feit dat onze verwachtingen niet overeenkomen met onze resultaten. Ten eerste is het mogelijk dat de verwachte verschillen er wel zijn, maar dat ze in dit onderzoek niet naar voren komen omdat we niet hebben onderzocht hoe Duitse en Nederlandse leden van de Euregioraad in werkelijkheid presentaties houden. Onze gegevens berusten op zelfrapportage en het is goed mogelijk dat iemand zegt zus of zo te doen, maar dat diegene zich in werkelijkheid toch anders gedraagt. Ten tweede kan in de Euregioraad door de jarenlange samenwerking een wijze van communiceren zijn ontstaan die noch typisch Duits, noch typisch Nederlands is, maar een mengeling van beide culturen. Ten derde is het mogelijk dat de kenmerken van presentaties die wij hebben onderzocht, niet samenhangen met Masculiniteit, met andere woorden, dat de vertaalslag van waarden naar communicatie verkeerd is geweest. Op zich is dat een plausibele gedachtegang want er is immers nog erg weinig bekend over de relatie tussen waarden en communicatie. Toch is er een aanwijzing dat we de onverwachte resultaten van dit deel van ons onderzoek daar niet aan hoeven toe te schrijven. Alle significante resultaten van het perceptiedeel van ons onderzoek kloppen namelijk wel met de verwachtingen die we op grond van het verschil in Masculiniteit hadden.

Uit het onderzoek naar hoe Nederlanders de presentaties van Duitsers waarnemen en vice versa, kwam naar voren dat Nederlandse mannen zich in de perceptie van Duitse mannen significant informeler kleden dan Duitse mannen in de perceptie van Nederlandse mannen (Tabel 3). De Duitsers kleden zich in de perceptie van de Nederlanders significant formeler dan ze zelf zeggen en de Nederlanders kleden zich in de perceptie van de Duitsers significant informeler dan ze zelf zeggen. De perceptie van de andere cultuur wat kleding bij presentaties betreft komt overeen met de verwachtingen op basis van het verschil in Masculiniteit: Duitsers kleden zich formeler en Nederlanders informeler.

De verschillen tussen Nederlanders en Duitsers in perceptie van het gebruik van citaten door de leden van de andere nationaliteit laten een significante tendens zien (zie 'Citaten') in de richting die we verwachtten op basis van het verschil in Masculiniteit: Nederlanders zouden volgens Duitsers minder citaten gebruiken dan Duitsers volgens Nederlanders.

Duitsers benadrukken de deskundigheid van een spreker in de perceptie van Nederlanders bijna significant vaker dan Duitsers dat zelf zeggen te doen (zie 'Introductie van een spreker'). Deze perceptie van Nederlanders over Duitsers is in

overeenstemming met de verwachtingen die we op grond van de hogere Masculiniteit van onze Duitse respondenten hebben.

De percepties van het gebruik van persoonlijke voornaamwoorden kloppen ook met dat wat we op basis van het verschil in Masculiniteit verwachtten. Nederlanders zouden in de perceptie van Duitsers meer informele persoonlijke voornaamwoorden gebruiken dan Duitsers in de perceptie van Nederlanders (Tabel 6), Nederlanders zouden in de perceptie van Duitsers meer informele persoonlijke voornaamwoorden gebruiken dan ze zelf zeggen te doen en Duitsers zouden in de perceptie van Nederlanders meer formele persoonlijke voornaamwoorden gebruiken dan ze zelf zeggen te doen.

Kortom, alle significante verschillen en tendensen in perceptie van de andere nationaliteit ten aanzien van kleding, gebruik van citaten, introductie van een spreker en gebruik van persoonlijke voornaamwoorden kloppen met dat wat we verwachtten op basis van de verschillen in Masculiniteit tussen Duitsland en Nederland.

De resultaten uit de twee delen van ons onderzoek zijn opmerkelijk: er zijn volgens de zelfrapportage nauwelijks verschillen tussen Nederlandse en Duitse leden van de regioraad in de door ons onderzochte aspecten van presentaties, maar in de perceptie van de andere nationaliteit zijn die er wel. Voor kleding en gebruik van formele en informele persoonlijk voornaamwoorden zijn die verschillen zeer significant en voor het gebruik van citaten en de introductie van een spreker zijn er significante tendensen. Wat is er aan de hand? Klopt de zelfrapportage niet en zijn er wel verschillen tussen Duitse en Nederlandse leden van de regioraad? Klopt de perceptie niet en neemt men verschillen waar die er niet zijn, omdat men denkt dat ze er zijn? Hoewel dat laatste niet onmogelijk is en bijvoorbeeld overeenkomt met de Expectancy Theory (Miller en Burgoon, 1985), is het moeilijk hier een antwoord op te geven. Alleen nieuw onderzoek waarin de hier onderzochte aspecten systematisch worden onderzocht in presentaties die werkelijk worden gehouden, kan uitsluitel geven.

Tot slot willen wij erop wijzen dat percepties serieus genomen moeten worden. In communicatie tussen mensen gaat het immers niet zozeer om wat er in werkelijkheid gebeurt als om wat de ander waarneemt. Men percipieert vaak wat men verwacht. Als iemand een idee van een bepaalde groep mensen in zijn hoofd heeft, moet er veel gebeuren om dat idee te veranderen. Dick, als jij aan een Duits publiek bijvoorbeeld je koor presenteert en als je dat doet in een donker kostuum met overhemd en stropdas en met veel ge-Sie, is de kans toch groot dat je publiek denkt dat die Nederlander in een informeel kloffie staat te duzen.

LITERATUUR

- Burgoon, M & Miller, G.R. (1985). An expectancy interpretation of language and persuasion. In: H. Giles & R. St. Clair (red.). *Recent advances in language, communication and social psychology*. London. Erlbaum, pp. 199-229.
- Gerritsen, Marinel & Nortier, Jacomine (2002). Communicatie in een multiculturele en meertalige samenleving. In: Theo Janssen (red.) *Een inleiding in de taalwetenschap*. Den Haag. SDU Uitgevers. pp. 215-235.
- Hall, Edward T. (1976). *Beyond cultures*. Garden City NY: Doubleday Anchor.
- Herrlitz, Wolfgang (1994). Mitspracherecht in der Nachbarsprache: Vier Thesen zu einem Problem der deutsch-niederländischen Verständigung. In: 'Grenzloses Mitspracherecht'. *Tagung Grenzüberschreitende Bürgerbeteiligung an Verwaltungsverfahren. Stichting Burgerinspraak over de grens, in Samenwerking met EUREGIO*. Enschede. 25. November 1994. November.
- Hofstede, Geert (1980). *Culture's consequences. International differences in work-related values*, Newbury Park: Sage publishers.
- Hofstede, Geert (1991). *Allemaal andersdenkenden. Omgaan met cultuurverschillen*, Amsterdam: Contact.
- Hofstede, Geert (2001). *Culture's consequences. comparing values, behaviors, institutions, and organizations across nations*, Thousand Oaks etc.: Sage Publications. 2e druk.
- Kluckhohn, Florence en Fred Strodtbeck (1961). 'Values and value orientation in the theory of action: An exploration in definition and classification', in: Talcott Parsons, Edward Shils (eds.), *Towards a general theory of action*, Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Moedt, Annie (2002). *Presentaties in Nederland en Duitsland. Een onderzoek naar verschillen in aanspreekvorm, kleding, gebruik van citaten en introductie van een spreker*. Werkstuk Bedrijfscommunicatie KUN.
- Rijs, Esmé & Dohmen, Marinka (2001). *Waardering van kleding bij presentaties*. Werkstuk Bedrijfscommunicatie KUN.
- Schwartz, Shalom H. (1992). 'Universals in the content and structure of values: Theoretical advances and empirical tests in 20 countries', in: Mark Zanna (red.), *Advances in experimental social psychology*. Vol. 25, pp. 1-65. Orlando: Academic Press.
- Schwartz, Shalom H. (1994). 'Are there universal aspects in the content and structure of values?', in: *Journal of Social Issues* 50, pp. 19-45.
- Schwartz, Shalom H. en Maria Ros (1995). 'Values in the West: a theoretical and empirical challenge to the Individualism-Collectivism cultural dimension', in: *World Psychology* 1, pp. 91-122.
- Trompenaars, Fons (1993). *Zakendoen over de grens. Leren omgaan met andere culturen*, Amsterdam/Antwerpen: Contact.