



BENIERS CONSULTANCY

International Business Training Center

presenteert



Interculturele competentie-2



© Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung von der Beratungsfirma Beniers Consultancy unzulässig und strafbar.
Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

www.beniers-consultancy.com
<http://blog.beniers-consultancy.de>

Bronnen:

Lewis. R.D. : *When Cultures Collide*. ISBN: 1-85788-086-2

Hall. E. : *Beyond Culture*. Anchor Press 1977.

Gudykunst.W. : *Communicating with strangers. An approach to intercultural communication*. Mc. Graw-Hill, 1992

- Inhoud:
 - Integratie 4 - 7
 - Voorwaarden succesvolle integratie 7 - 16
 - Vooroordeel 16 - 19
 - Oorzaken van vooroordeel 19 - 21
 - Functie van vooroordeel 21 - 26
 - Tegengaan van vooroordeel 26 - 29
 - Stereotype 29 - 31
 - Oorzaken ontstaan stereotype 31 - 32
 - Relaties tussen groepen 32 - 38
 - Relaties tussen groepen: opvattingen 38 - 39
 - Geïnduceerde opvatting 39 - 40
 - Rechtvaardigende opvatting 40 - 41
 - Anticipatorische opvatting 41 - 42
 - Socio-cognitief mechanisme 42 - 43
 - Socio-cognitief mechanisme: categoriseren 43 - 44
 - Hypothesen 44 - 46
 - Communicatie 46 - 48
 - Low-context en High-context communicatie 48 - 51
 - Chinese excuus cultuur 51 - 52
 - Misverstanden 52 - 53
 - Misverstanden voorkomen 53 - 54
 - Interculturele communicatie 54 - 57
 - Interculture context 57 - 69

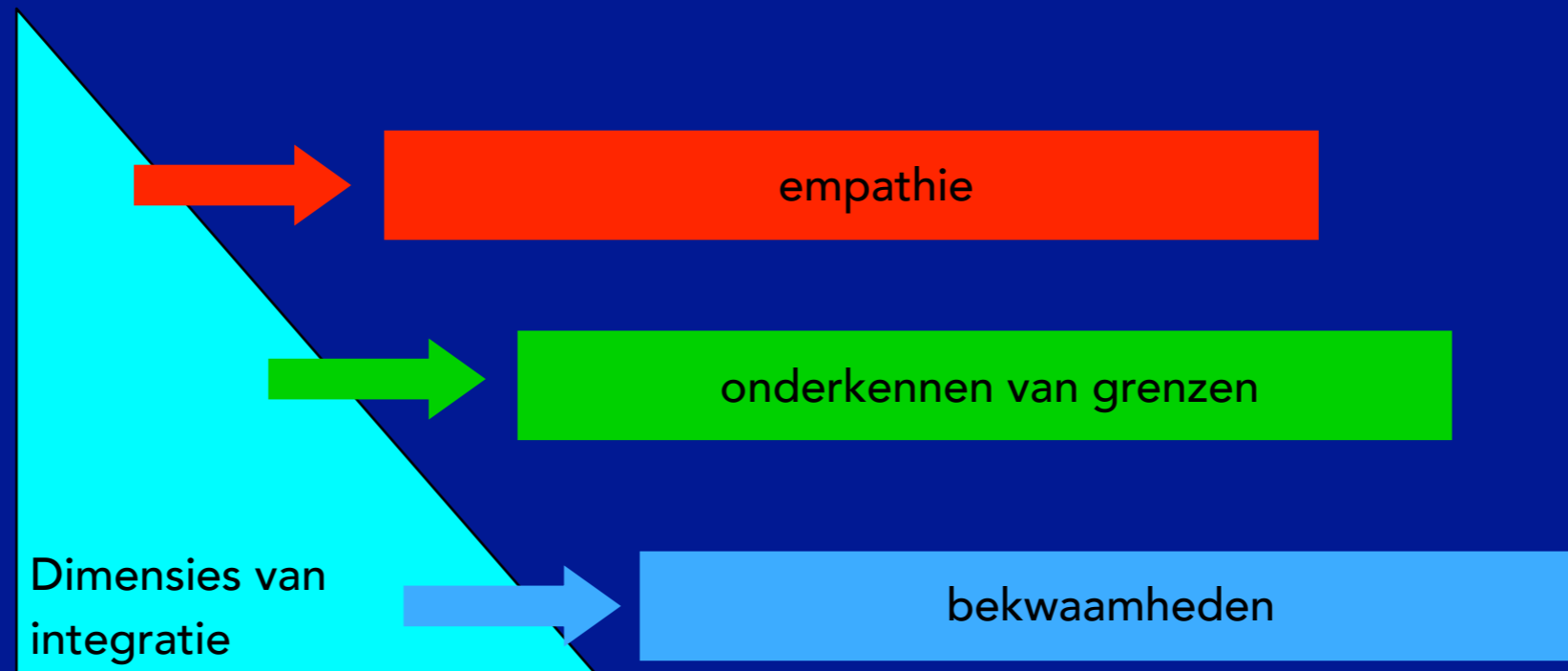
Integratie

- Het invoegen van de eigen persoon in de vreemde cultuur evenals de wisselwerking die door het verwerken van invloeden van buitenaf in de eigen persoon plaatsvindt.

Integratie

- Empathie
- Onderkennen van grenzen
- Bekwaamheden

Integratie



Voorwaarden succesvolle integratie

- 1. *Empathie: Inlevingsvermogen*
 - "Walk a mile in the mocassins of another person."

Voorwaarden succesvolle integratie

- 2. *Onderkennen van grenzen:*
 - Grenzen die gesteld zijn aan het zich invoegen in de andere cultuur (karakter, persoonlijkheid).
 - Mijn eigen grenzen in het verwerken van invloeden van buitenaf.

Voorwaarden succesvolle integratie

- 3. *Bekwaamheden:*
 - Vertrouwen in het eigen creatieve vermogen
 - Voorstellingsvermogen, fantasie
 - Ervaring
 - Culturele artefacten
 - Tolerantie

Voorwaarden succesvolle integratie

- 3. *Bekwaamheden:*
 - Vertrouwen in het eigen creatieve vermogen om het gevoel van eigenwaarde, zelfvertrouwen te vergroten.
 - Verkoper: "Bezit ik de creatieve vaardigheden die nodig zijn in mijn beroepsmatige activiteiten zodat ik met een gerust hart zaken kan doen met klanten uit andere culturen?"

Voorwaarden succesvolle integratie

- 3. *Bekwaamheden:*
 - Voorstellingsvermogen, fantasie, denken in alternatieven ontwikkelen:
 - Verkoper: "Hoe kan ik het beste reageren op de formele gang van zaken bij mijn Duitse klant?"

Voorwaarden succesvolle integratie

- 3. *Bekwaamheden:*
 - Ervaringen: Waarnemingsvermogen ontwikkelen / versterken
 - Verkoper: "Welke bijzondere ervaringen heb ik met mijn klant opgedaan? Wat viel mij vooral op?"

Voorwaarden succesvolle integratie

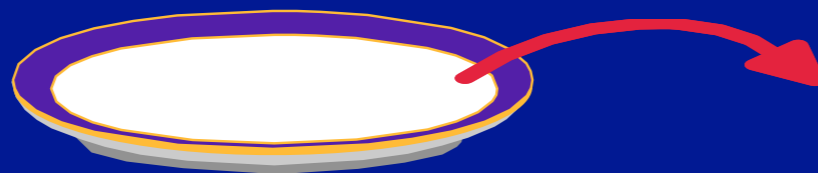
- 3. *Bekwaamheden:*
 - Rekening houden met culturele standaards.
 - Waarden, normen, regels, opvattingen.

Voorwaarden succesvolle integratie

- 4. *Tolerantie, openheid en acceptatie t.a.v. het andere, mensen uit andere culturen ontwikkelen.*
 - Frustratietolerantie: men kan tegenslagen opvangen.
 - Ambigüiteitstolerantie.
 - Het vermogen dubbelzinnige situaties en tegenstrijdige gedrag tolereren.
 - Ambigüiteitstolerante mensen zijn in staat om dubbelzinnigheden , dus inconsistenties , cultureel gebaseerde verschillen of dubbelzinnige informatie die ingewikkeld of zelfs onaanvaardbaar lijken, waar te nemen , zonder te reageren.

Voorwaarden succesvolle integratie

- *Tolerantie, openheid en acceptatie t.a.v. het andere, mensen uit andere culturen ontwikkelen.*



over de rand
van je eigen bord
kijken

Vooroordeel

- Ik ben zwart en ik ben zwart geboren
- In de zon blijf ik zwart
- Als ik ziek ben ben ik nog altijd zwart
- Als ik sterf ben ik nog steeds zwart
- Bij de begrafenis ben ik nog altijd zwart

Vooroordeel

- U bent wit en U bent paars geboren
- In de zon wordt U bruin
- Als U ziek bent wordt U bleek
- Als U sterft wordt U grijs
- Bij de begrafenis bent U paars



En dan heeft u ook nog de brutaliteit om mij een kleurling te noemen!!

Vooroordeel

- Vooroordeel:
 - Een mening die berust op een niet bewezen andere mening.
 - Het is en oordeel, dat niet is gebaseerd op kennis, maar op een veronderstelling.
 - Voorbeeld: vrouwen zijn niet geschikt zijn voor het leger.

Oorzaken vooroordelen

- *Hardnekkigheid:*
 - Vooroordeel verzet zich tegen correctie, herziening.
 - Vooroordeel is resistent tegen nieuwe inzichten.

Oorzaken vooroordelen

- *Selectieve waarneming* (Fransman):
 - Ik heb het vooroordeel, dat in Nederland meer mensen drugs gebruiken dan in Frankrijk.



Ik zal in Nederland op elke straat mensen zien, die drugs gebruiken (in werkelijkheid roken zij een sigaret).

Functie vooroordelen

- *Afweren van angst, onzekerheid:*
 - Vooroordelen overwinnen psychische onzekerheid, bedreiging.
 - Vooroordelen zijn dan een instrument om angst af te weren.

Functie vooroordelen

- *Onzekerheid, angst:*
 - Vooroordelen dienen om zekerheid voor het eigen handelen te vinden, de wereld overzichtelijker te maken.
 - De wereld is echter voor veel mensen niet meer overzichtelijk.
 - Daardoor zijn de gevolgen van hun handelen niet meer te overzien.

Functie vooroordelen

- *Stabiliseren of bevorderen van het gevoel van eigenwaarde.*
- Voorbeeld:
 - In Amerika behoren havenarbeiders tot de sociaal laagst gewaardeerde groep arbeiders.
 - Bij deze groep is het racisme sterk vertegenwoordigd.
 - Daardoor scheidt deze groep voor zich zelf een gevoel van eigenwaarde.

Functie vooroordelen

- *Afwentelen van agressie:*
 - In de moderne industriestaten is er een groot potentieel aan agressie.

Functie vooroordelen



Tegengaan van vooroordelen

- *Zelfverwerking:*
 - De mensen aansporen om zich zelf beter te accepteren, hun eigen ik te versterken.

Tegengaan van vooroordelen

- *Maatschappelijke druk verminderen:*
 - De maatschappelijke druk op mensen reduceren.
 - Bij mensen angst en onzekerheid weg nemen.
 - Op deze wijze de mensen meer vrijheid (eigen wil) geven.

Tegengaan van vooroordelen

- *Zelfbezinning is niet eenvoudig:*
 - Wij hebben het beeld dat wij van ons zelf hebben veilig gesteld door een (groot) aantal vooroordelen.
 - Daardoor zijn wij niet in staat om de werkelijkheid objectief waar te nemen.

Stereotypen



- *Stereotypen zijn de belangrijkste barriere op het gebied van interculturele communicatie.*

Stereotypen

- *Stereotypen zijn collectief georiënteerd:*
 - Zij worden gehanteerd door een groep, zij zijn afhankelijk van een groep van 'aanhangers'.
 - Zij maken geen onderscheid.
 - Zij zijn generaliserend.

Onderzoeken over ontstaan stereotypen

- *Drie benaderingen:*
 - Relaties tussen groepen
 - Socio-cognitief mechanisme
 - Hypothesen

Relaties tussen groepen

- *Onderzoekingen door Muzafer Sherif (1966):*
 - "Alleen al het feit om twee groepen met elkaar in een concurrerende positie te plaatsen is voldoende om negatieve stereotypen te doen ontstaan."

Relaties tussen groepen

- *Onderzoekingen door Muzafer Sherif (1966):*
 - “Het valt niet te ontkennen, dat verschillen van het culturele milieu en markante fysieke verschillen tussen de groepen discriminerende reacties ten opzichte van de leden van de Out-groep versterken.”
 - Voorbeeld: „Wat een rare snuiters zijn die anderen! Moet je zien: die eten allemaal uit één en dezelfde pan!”

Relaties tussen groepen

- *Onderzoekingen door Muzafer Sherif (1966):*
 - "Alleen de samenwerking tussen de groepen zal uiteindelijk de sociale afstand tussen de betrokken groepen kunnen verkleinen doordat zij de mentaliteit en vijandige stereotypen verandert en daardoor de latere mogelijkheden voor het ontstaan van conflicten tussen de groepen verkleint."

Relaties tussen groepen

- *Onderzoekingen van Tajfel (19970:*
 - Bevestigen de conclusies van Muzafer Sherif:
 - "Er bestaat een soort algemene sociale mentaliteit, die er toe leidt dat men de aan de In-groep de voorkeur geeft boven de Out-groep."
 - "Dit geschiedt onafhankelijk van de soort relaties die groepen met elkaar onderhouden en onafhankelijk van bepaalde motivaties."

Relaties tussen groepen

- *Tajfel verbindt de categorisering met de identiteit en het mechanisme van de sociale vergelijking:*
- Ieder mens creëert een sociale identiteit gebaseerd op:
 - Het feit dat hij bij bepaalde groepen behoort.
 - De emotionele betekenis die de mens daar aan hecht.

Relaties tussen groepen

- *Verklaring van Tajfel:*
 - Geen enkele groep leeft geïsoleerd.
 - Iedere groep neigt ertoe zich met andere groepen te vergelijken.
 - Deze 'sociale vergelijking' bewerkstelligt dat de afwijzende houding t.a.v. de andere groep(en) bijna altijd gepaard gaat de positieve houding t.a.v de eigen groep.

Relaties tussen groepen: opvattingen

- Geïnduceerde opvattingen
- Rechtvaardigende opvattingen
- Anticipatorische opvattingen

Geïnduceerde opvattingen

- *Geïnduceerde opvattingen weerspiegelen bestaande relaties of relaties uit het verleden tussen groepen.*
- Sedert twee eeuwen hebben zich bij de Fransen stereotypen ontwikkeld met betrekking tot Duitsers overeenkomstig de onaangenaamheden van de politieke, economische en culturele relaties tussen beide landen.

Rechtvaardigende opvattingen

- Altijd hebben veroveraars, kolonistoren en onderdrukkers hun macht gerechtvaardigd door een minder positief beeld van de betrokken bevolkingsgroep(en) resp. onderdrukte volkeren te schetsen.

Anticipatorische opvattingen

- *Anticipatorische opvattingen lopen op gebeurtenissen/ontwikkelingen vooruit :*
 - Zij bereiden de situatie voor, waar de groep op aanstuurt of de handeling die de groep wil realiseren.
 - In Duitsland zijn de negatieve stereotypen met betrekking tot de Joden aan hun vervolging voorafgegaan.

Socio-cognitief mechanisme

- Stereotypen zijn een deel van de spontane neiging van de menselijke geest om te schematiseren, de wereld om hem heen te kunnen overzien.

Socio-cognitief mechanisme: categoriseren

- *Een mens wordt op basis van bepaalde kenmerken in een bepaalde categorie ingedeeld.*
- Het feit dat iemand tot een bepaalde groep behoort leidt ertoe dat hem alle kenmerken van deze groep (categorie) worden toegeschreven.

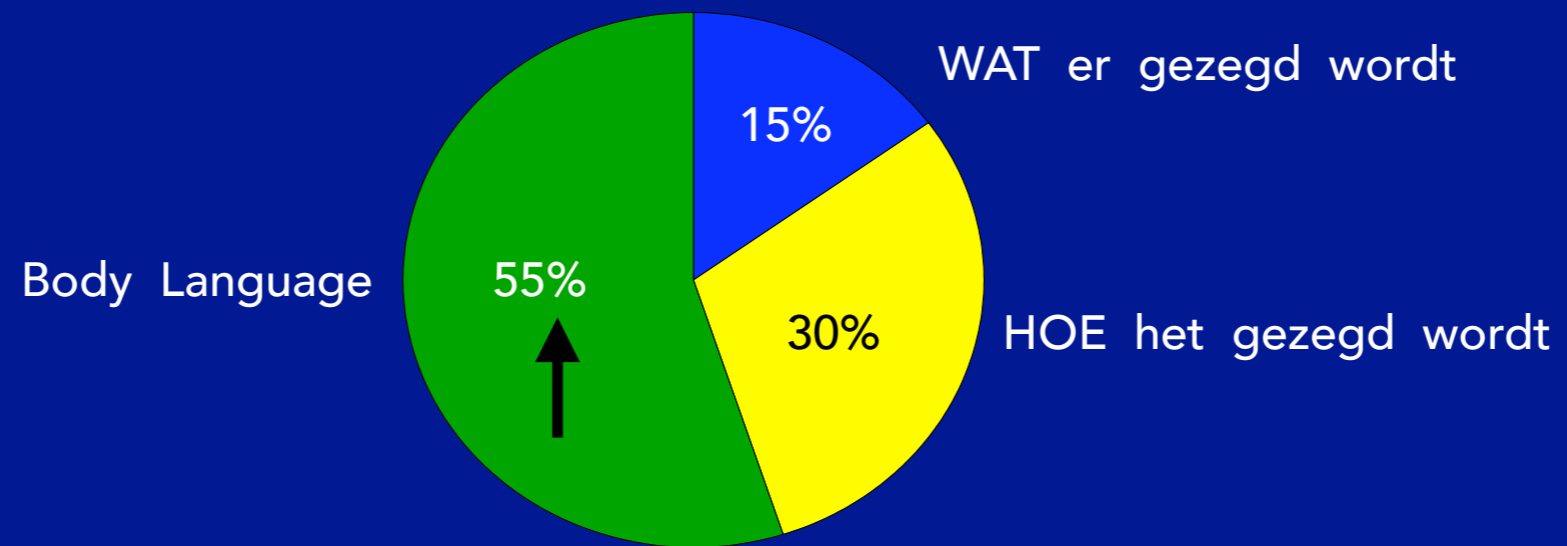
Hypothesen

- *J. Dollard (1978): Vooroordelen en stereotypen ontstaan door opgekropte agressie en frustraties:*
 - Bij frustraties worden spanningen opgeroepen die als deze geen uitweg vinden bij de veroorzaker hun ontlading vinden bij zondebokken.
 - Vaak zijn dat dan de zwakste groepen in de samenleving.

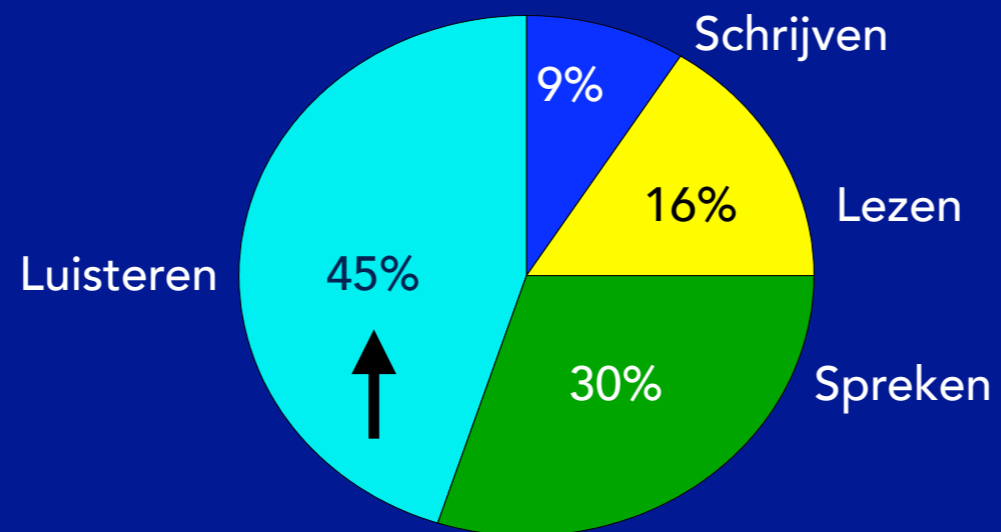
Hypothesen

- *T. Adorno (1950):*
 - De 'autoritaire persoonlijkheid' veroorzaakt ethnische vooroordelen.
 - Starre personen die een strenge opvoeding hebben genoten en zodoende hun agressieve impulsen tegenover hun ouders moesten onderdrukken.

Communicatie

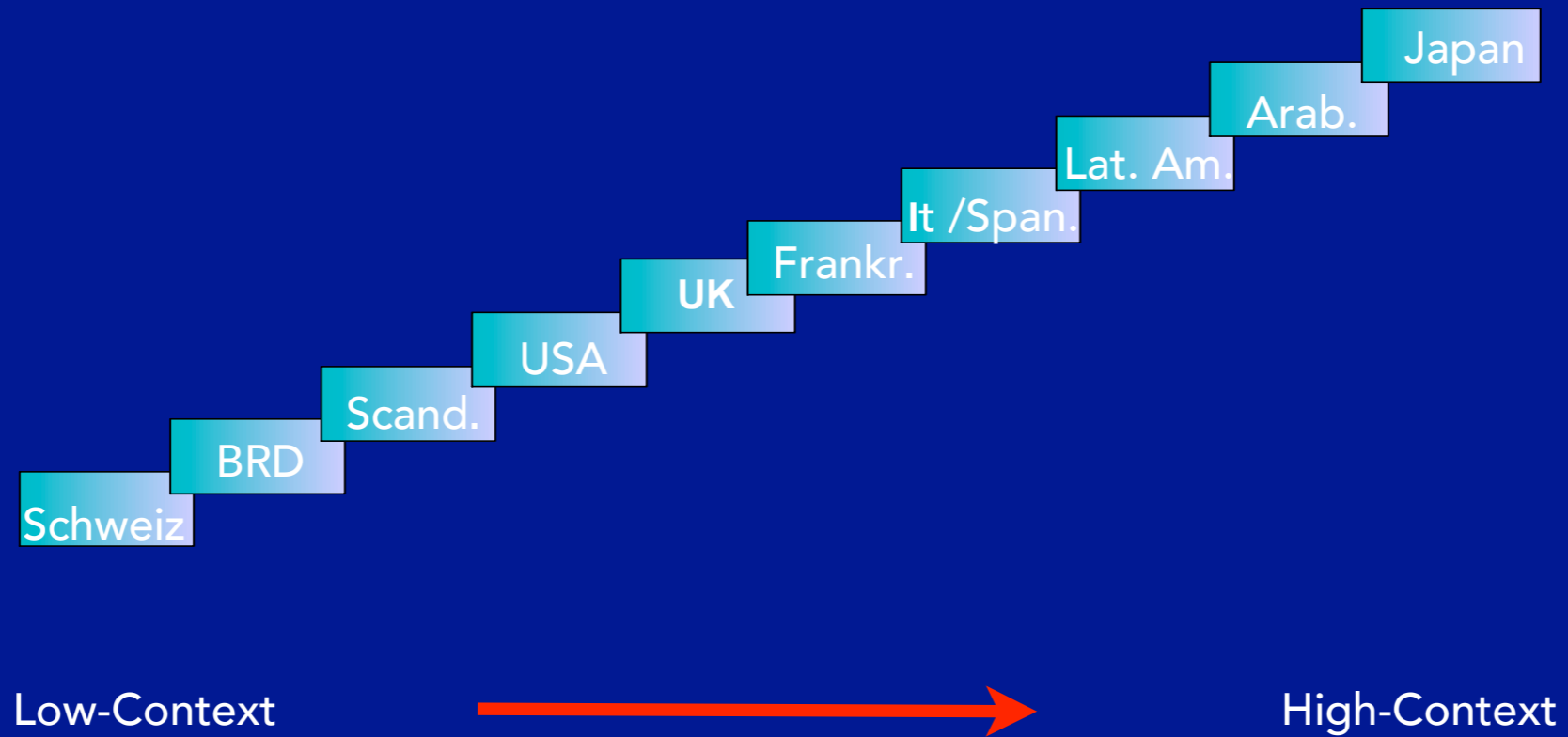


Communicatie



Bron: Adler, R., Rosenfeld, L., Proctor, R. (2001). Interplay: the process of interpersonal communicating (8th. end), Fort Worth, TX: Harcourt.

Low-Context en High-Context communicatie



Low-Context en High-Context communicatie

- *Low Context-communicatie:*
 - Deze culturen werken op basis van 'what you see, is what you get'.
 - Als iemand ja zegt, dan bedoelt hij ook ja.
 - Nederlanders scoren maximaal op low context.
 - En hoewel je met de meeste Nederlanders vrij goed weet waar je aan toe bent, worden Nederlanders in de rest van de wereld ervaren als botterikken.
 - *Lage-context culturen zijn logisch, lineair, individualistisch en taakgericht.*
 - *Leden van deze culturen waarderen logica, feiten en directheid.*

Low-Context en High-Context communicatie

- *High Context-communicatie:*
 - High context culturen hebben ingewikkelde culturele codes voor communicatie.
 - Je hebt dus veel kennis van die codes nodig om mensen goed te kunnen begrijpen.
 - *Leden van deze culturen nemen vooral de interpersoonlijke relaties in overweging.*
 - *Elkaar beter leren kennen en een vertrouwensband scheppen, is de eerste stap in transactie.*

Chinese excuus-communicatie

- YIHAN : Medelijden, zonder fout toe te geven
(jiechan)
- DUIBUQI : "Sorry"
(doejboetsjie)
- DAOQIAN : "Ik praat over mijn fout."
(dauwtsjen)

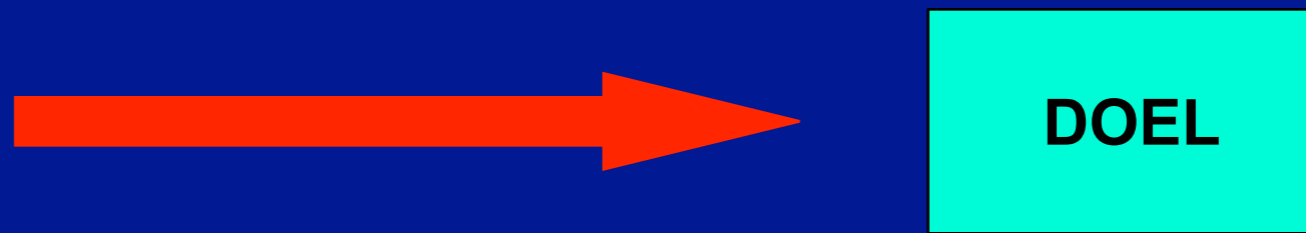
Misverstanden

- Pepsi-Cola: "Come alive with Pepsi" in Taiwan.
- In Taiwan: "Come alive with Pepsi" = "Pepsi-Cola maakt Uw voorouders levend."
- Colgate: "Cue" in Frankrijk.
- In Frankrijk: "Cue" is titel van een pornografisch boek.

Misverstanden voorkomen

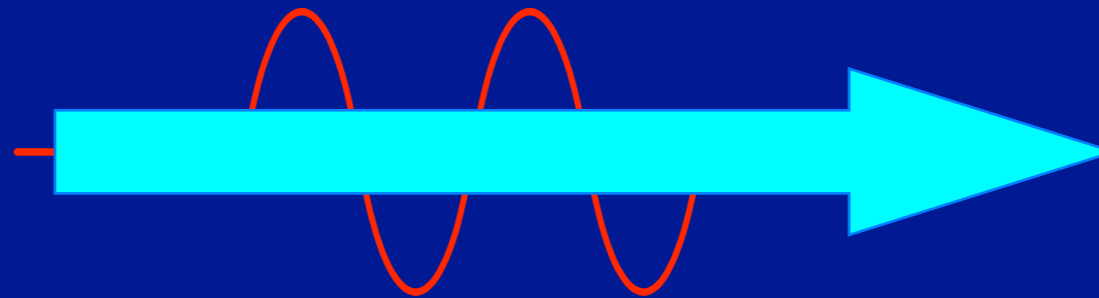
- Actief luisteren
- Controleren: Checking Questions
- Herhalen
- Verklaren, langzaam spreken
- Samenvatten

Interculturele communicatie



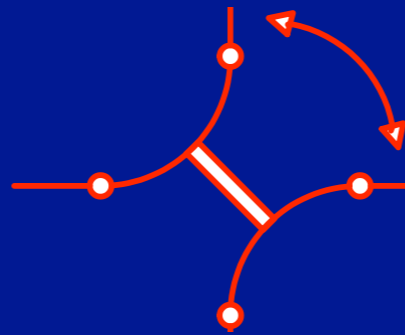
Duitsers: Goal-getters

Interculturele communicatie



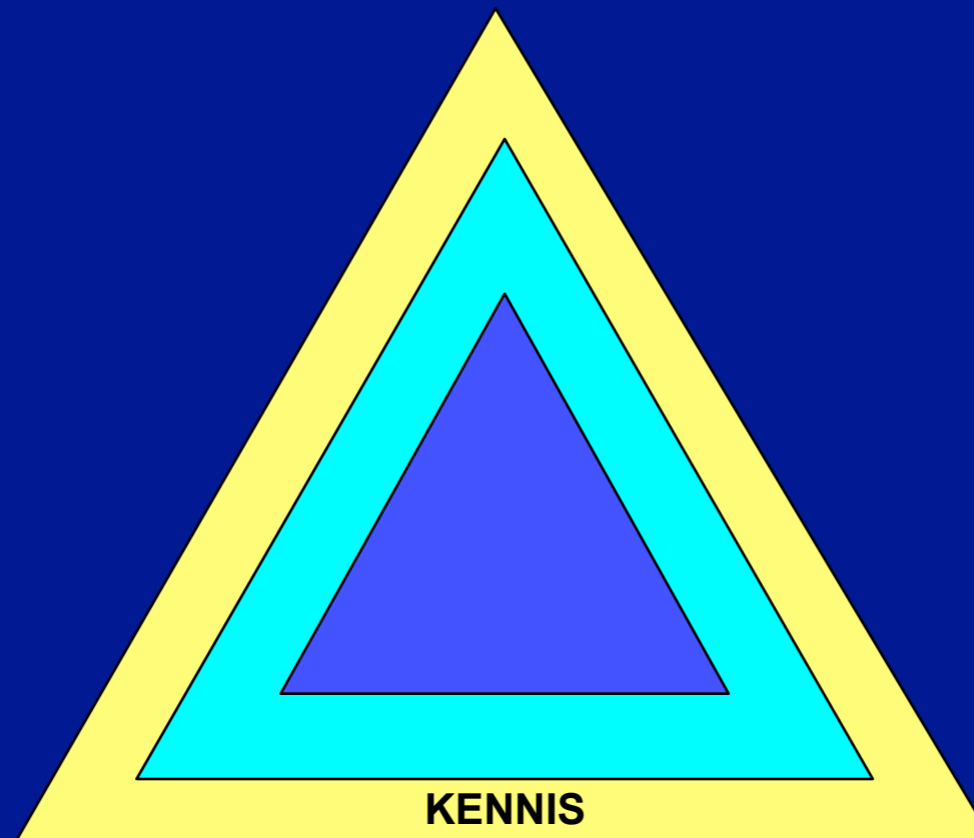
Fransen: wisselen van onderwerp

Interculturele communicatie



Nederlanders: handig, snel, beweeglijk

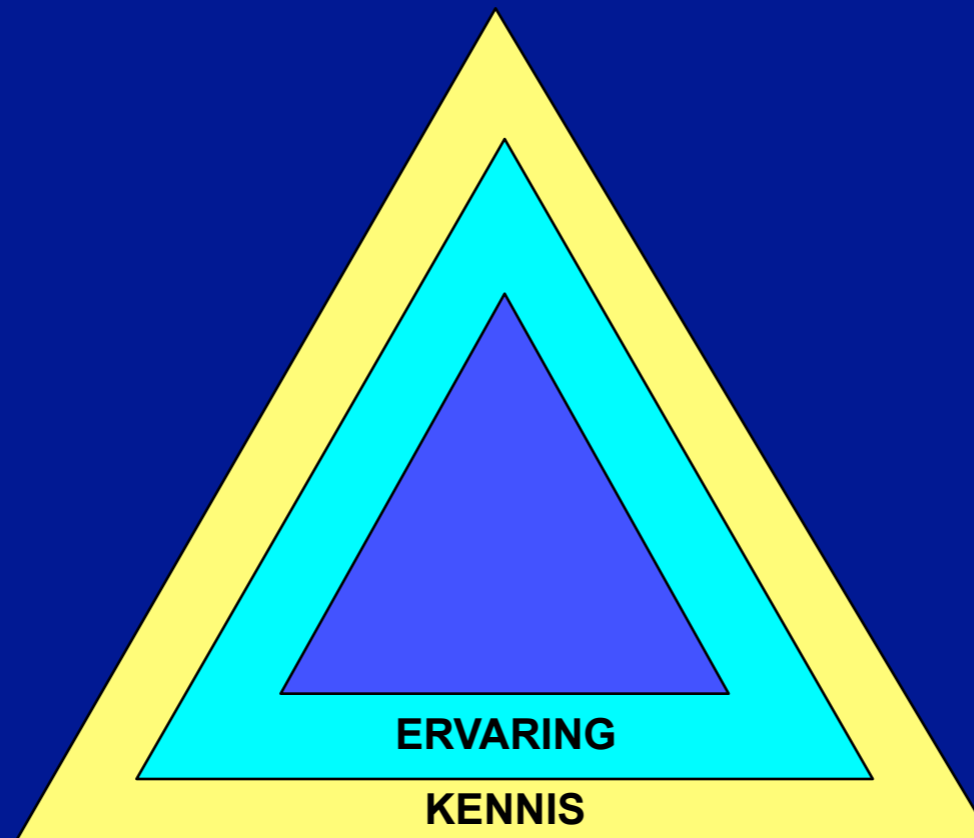
Interculturele context



Interculturele context

- *Kennis:*
 - Kennis is essentiële voorwaarde met betrekking tot het eigen "correcte" gedrag inzake communicatie en het beheersen van conflictsituaties.
 - Kennis is de sleutel tot interculturele competentie.

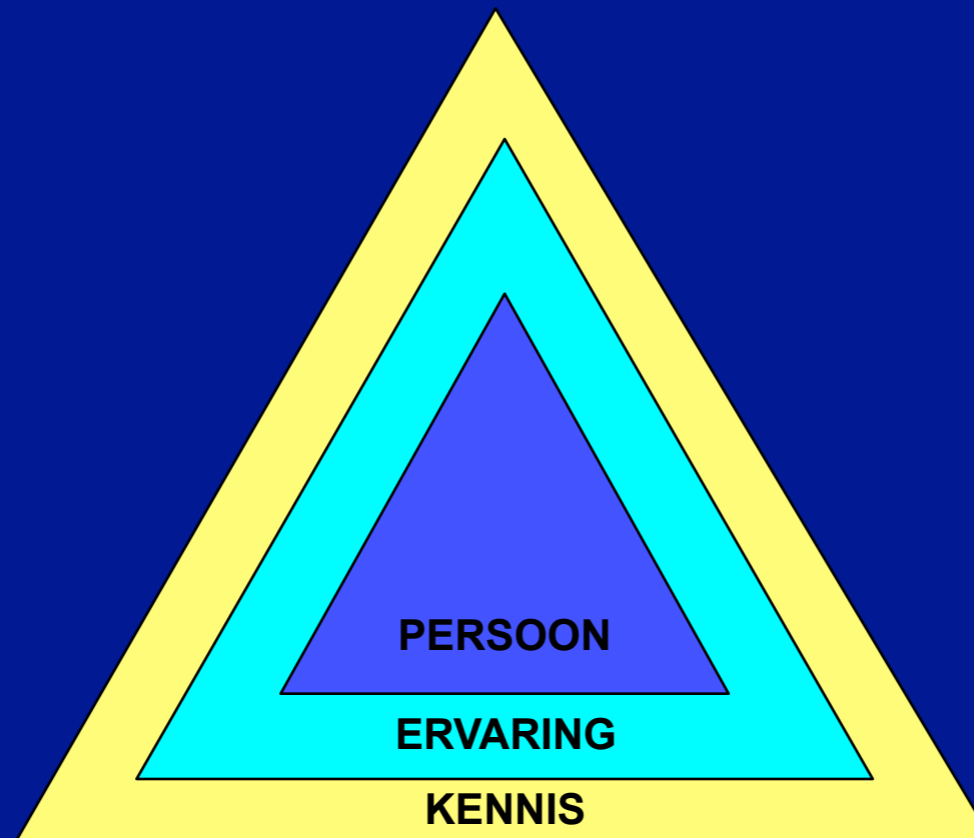
Interculturele context



Interculturele context

- *Ervaring:*
 - Ervaringen nemen een positie in tussen persoonlijkheid en kennis, doordat zij de persoonlijkheid beïnvloeden en bijdragen tot het verzamelen van kennis.

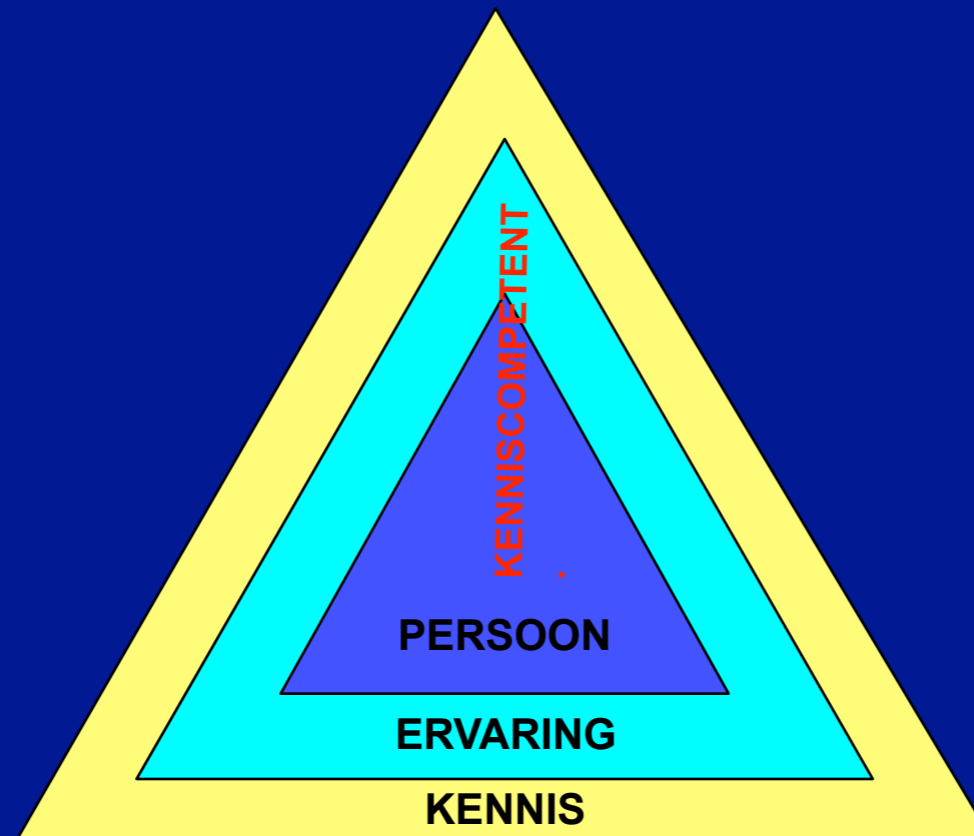
Interculturele context



Interculturele context

- *Persoon:*
 - Bekwaamheden, die de persoon moet verwerven:
 - Op prettige manier contacten met anderen realiseren
 - Inlevingsvermogen
 - Humor

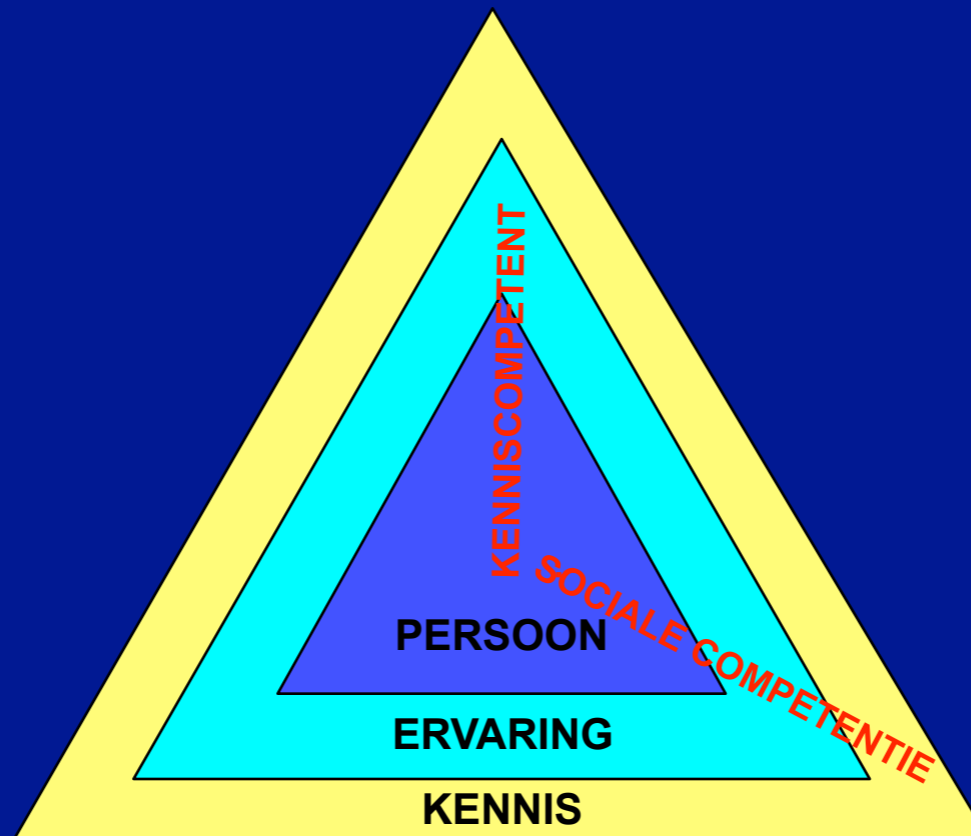
Interculturele context



Interculturele context

- *Kenniscompetentie:*
 - Kennis van eigen culturele waarden en mentaliteit.
 - Kennis van waarden en mentaliteit van vreemde cultuur.
 - Kennis van de mogelijke rivaliteit tussen waarden zoals tussen gerechtigheid en solidariteit.

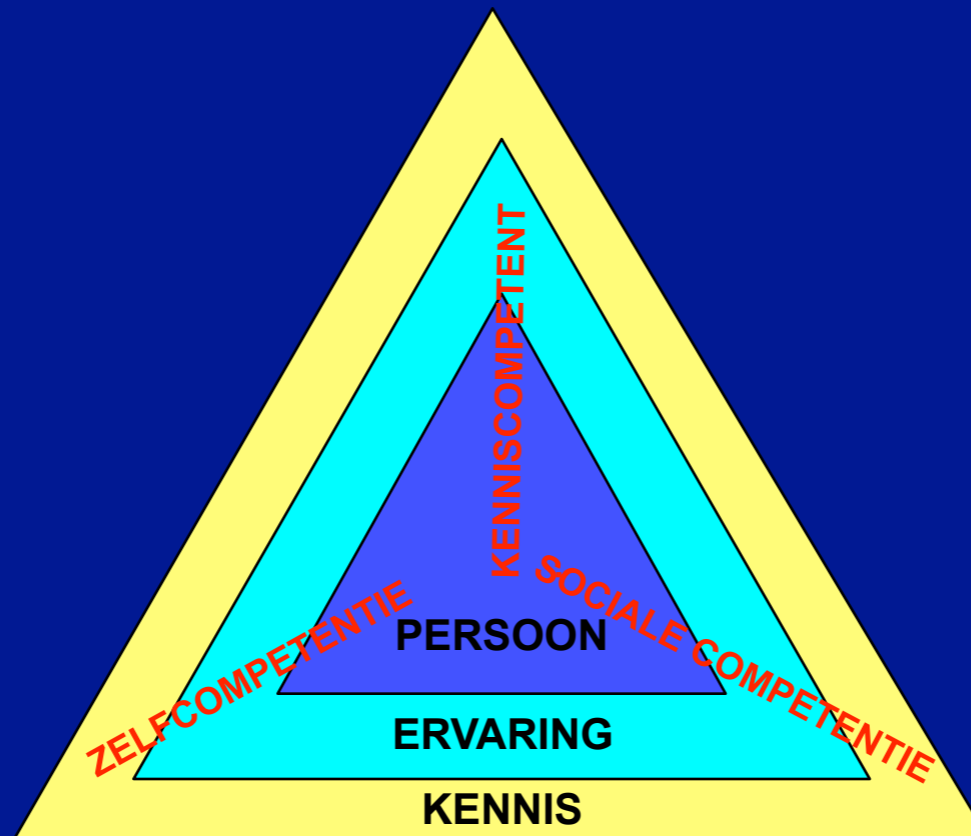
Interculturele context



Interculturele context

- *Sociale competentie:*
 - de vaardigheid, om met stress om te kunnen.
 - de vaardigheid om tegenstellingen en conflicten door middel van interactie en communicatie cultuuradequaat op te lossen.
 - de vaardigheid om empathie voor de ander uit de vreemde cultuur te ontwikkelen.

Interculturele context



Interculturele context

- *Zelfcompetentie:*
 - het inzicht, hoe "ik" zelf door culturele waarden en mentaliteit beïnvloed wordt.
 - het inzicht, welke patronen van mijn cultuur of welke subculturen van mijn cultuur opvattingen over mijzelf beïnvloeden.



BENIERS CONSULTANCY

International Business Training Center

presenteerde



Interculturele competentie-2



www.beniers-consultancy.com
<http://blog.beniers-consultancy.de>

C.J.M. Beniers. *Interkulturelle Kommunikation*.
Hanser Verlag München, BRD. ISBN: 3-446-40220-9.

C.J.M. Beniers. *International Business Language for Industrial Engineers*.
Hanser Verlag, München, BRD. ISBN: 3-446-22374-6.

C.J.M. Beniers. *Hörbuch Interkulturelle Kompetenz*.
Technisat Digital GmbH. Daun, BRD