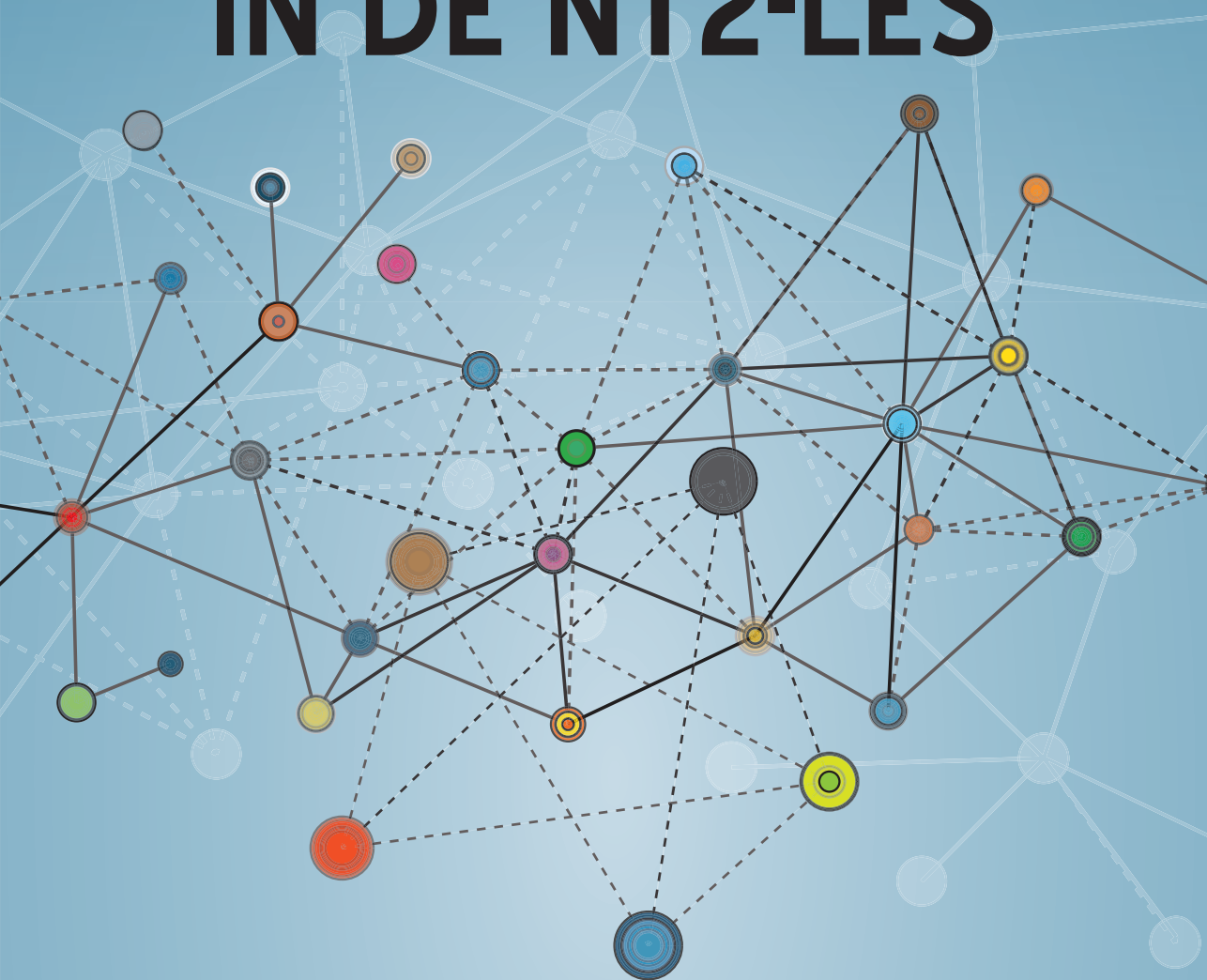


ANNEMARIE NUWENHOUD

INTERCULTURELE COMMUNICATIE IN DE NT2-LES



uitgeverij
coutinho



'Culture (...) is something that happens to people when they realize that their way of doing isn't natural law, that other ways are possible.'

Michael Agar, 1994



'In intercultural communication, what matters is not what you show, but how it is seen, and not what you say, but how you are heard.'

Uit Culturele waarden en communicatie in internationaal perspectief
Gerritsen & Claes, 2016

www.coutinho.nl/intercultureelnt2

Je kunt aan de slag met het online studiemateriaal bij dit boek. Dit materiaal bestaat uit nuttige links en digitale versies van de formulieren uit bijlage 1 en 2.

© 2018 Uitgeverij Coutinho bv

Alle rechten voorbehouden.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).

Uitgeverij Coutinho

Postbus 333

1400 AH Bussum

info@coutinho.nl

www.coutinho.nl

Omslag: Bart van den Tooren, Amsterdam

Noot van de uitgever

Wij hebben alle moeite gedaan om rechthebbenden van copyright te achterhalen. Personen of instanties die aanspraak maken op bepaalde rechten, wordt vriendelijk verzocht contact op te nemen met de uitgever.

ISBN 978 90 469 0626 2

NUR 812

Voorwoord

Een van de mooiste aspecten van het werk als NT2-docent is voor mij het moment dat er in een groep de gezamenlijke ervaring ontstaat dat we elkaar echt zien staan en begrijpen. Ik kan me geen betere basis voor het tweedetaalleerproces voorstellen dan de levendigheid, veiligheid en het enthousiasme die dan ontstaan. 'Het kan dus echt,' denk ik dan, 'dat mensen met de meest uiteenlopende achtergronden goed met elkaar samenwerken, met respect en waardering voor elkaar, ondanks de soms enorme verschillen.' Ik heb het meegemaakt in groepen waar sjiieten, soennieten, jezidi's, alevieten, orthodox-christenen, Koerden, katholieken, joden, boeddhisten, atheïsten, communisten, extremisten, homoseksuelen, heteroseksuelen of transgenders bij elkaar zaten, om maar eens een paar 'labels' te noemen die je op een mens kunt plakken.

Ik weet nog steeds niet precies hoe zo'n gezamenlijke ervaring in de les ontstaat. Het heeft te maken met universele menselijkheid, met humor, zelfrelativering, hoffelijkheid en empathie, met echt luisteren, met samen moeten werken en in hetzelfde schuitje zitten, met erkenning krijgen van anderen voor wie je bent, met het verlangen van elke cursist om zich te kunnen uiten in het Nederlands en om een goed leven op te bouwen. Wat me wel duidelijk is, is dat je hier als docent een grote rol in hebt. De kennis, vaardigheden en zeker de houding van de NT2-docent zijn bepalend voor het interculturele klimaat in de les.

De NT2-docent kan bovendien optreden als gids in de nieuwe taal en cultuur. In de vijftien jaar dat ik NT2-docent ben, heb ik gemerkt dat cursisten heel graag willen leren hoe ze bepaalde gesprekken moeten voeren in het Nederlands, in hun dagelijks leven als professional, student, opvoeder of burger. Ze wilden weten hoe ze in een gesprek beleefdheid kunnen uitdrukken of hoe ze netjes nee kunnen zeggen. Welke intonatie, mimiek, gebaren en zinsneden zijn gepast in de context van het gesprek? De cursisten met wie ik gewerkt heb, waren blij met de feedback op ook deze aspecten van communicatie in het Nederlands. Kennis van cultuurgebonden aspecten van communicatie gaf hun meer zekerheid bij het spreken buiten de les.

Als trainer en adviseur van NT2-docenten is het me opgevallen dat dit interculturele klimaat regelmatig een punt van aandacht is in het NT2-onderwijs. Er is naar mijn ervaring ook ruimte voor verbetering van de interculturele communicatie in de NT2-les. Lang niet altijd voelen cursisten en docent zich door elkaar gezien en gehoord. Vaak genoeg ontstaan er misverstanden, waar niets mee gedaan wordt. Soms leidt dat tot verwijdering en negatieve beeldvorming. En dat is zonde, want juist wanneer er onbegrip of wrijving ontstaat, ligt er een kans voor cursisten en docent voor dieper leren over taal en cultuur. Bovendien

liggen er nog veel kansen om meer aandacht aan de cultuurgebonden aspecten van de taal zelf te besteden in het NT2-onderwijs. Mijn indruk is dan ook dat er behoefte is aan aandacht voor interculturele communicatie in de NT2-les. Ik hoop dat dit boek voorziet in die behoefte en dat je aan de hand van deze praktische uitgave met veel plezier en inspiratie aan de slag kunt gaan met het ontwikkelen van je intercultureel vakmanschap. Heb je suggesties en ideeën ter verbetering van dit boek, dan zijn die van harte welkom.

Dankwoord

Ik dank Uitgeverij Coutinho voor de kans om dit boek te schrijven en voor hun goede begeleiding. Ik ben veel dank verschuldigd aan mijn uitgever Dafni Alverti voor haar vertrouwen, scherpe blik en goed inschattingsvermogen. Josée Bierlaagh bedank ik voor haar deskundige ondersteuning.

De opzet van het boek *LESvaardig* (Zijlmans, 2014) heeft tot inspiratie gediend bij het vormgeven van de structuur van dit boek. Het idee om elk hoofdstuk te laten beginnen met twee casussen heb ik ontleend aan het boek *How Learning Works* (Ambrose et al., 2010), met dank aan Siema Ramdas voor de suggestie. De groepering van culturele dimensies in het boek *Culturele waarden en communicatie in internationaal perspectief* (Gerritsen & Claes, 2016) heeft als inspiratie gediend bij een deel van mijn hoofdstukindeling. Dit werk van Marinel Gerritsen en Marie-Thérèse Claes is tevens veelvuldig geraadpleegd bij de totstandkoming van dit boek.

Hester Radstake dank ik hartelijk voor de fijne, inspirerende samenwerking bij het meelesen van hoofdstukken en het maken van ons gezamenlijke hoofdstuk over omgaan met gevoelige kwesties. Haar kennis en aanmoediging zijn me tot grote steun geweest.

Ik ben Rachel Zuilhof en Carola van der Voort eveneens zeer erkentelijk voor hun uitgebreide en bruikbare commentaar op het concept van dit boek. Ook bedank ik de referenten Anne de la Croix, Anouk Heizman, Ciska Ligteringen, Jacqueline van den Bercken, Katja Verbruggen, Lotte Minnema, Marianne Houben, Marieke Vanbuel, Monique Beets, Özlem Kalyoncu-Wijnbergen, Truus Kleijburg en Yolande Belghazi-Timman voor hun waardevolle input op het publicatievoorstel.

Ten slotte hebben Britt Westerneng, Dirk Eggermont, Joke Drijkoningen, Hester Radstake, Jan ten Thije en Marinel Gerritsen meegelezen met diverse versies en hoofdstukken van dit boek. Ik wil hen hartelijk bedanken voor hun tijd,

kritische blik en goede suggesties. Ik heb bij het maken van dit boek veel profijt gehad van hun kennis en inzicht.

Annemarie Nuwenhoud

© www.annemarienuwenhoud.nl/contact

Amsterdam, maart 2018

Inhoud

Inleiding 11

- 1 Opbouw 12
- 2 Selectie van theorie 12
- 3 Uitgangspunten 15
- 4 Plaats van interculturele communicatie in de NT2-les 25

1 Cultuur en leren, cultuur en onderwijs 29

- 1.1 Twee casussen 29
- 1.2 Wat is er aan de hand in deze twee casussen? 30
- 1.3 Reflectieopdrachten 34
- 1.4 Praktische tips voor de NT2-les 35

2 Hoge- en lagecontextcommunicatie in de NT2-les 39

- 2.1 Twee casussen 39
- 2.2 Wat is er aan de hand in deze twee casussen? 40
- 2.3 Reflectieopdrachten 43
- 2.4 Praktische tips voor de NT2-les 44

3 Oriëntaties op tijd in de NT2-les 49

- 3.1 Twee casussen 49
- 3.2 Wat is er aan de hand in deze twee casussen? 50
- 3.3 Reflectieopdrachten 53
- 3.4 Praktische tips voor de NT2-les 54

4 Onderlinge verhoudingen in de NT2-les 59

- 4.1 Twee casussen 59
- 4.2 Wat is er aan de hand in deze twee casussen? 60
- 4.3 Reflectieopdrachten 63
- 4.4 Praktische tips voor de NT2-les 64

5 Voorkeuren in de NT2-les 69

- 5.1 Twee casussen 69
- 5.2 Wat is er aan de hand in deze twee casussen? 70
- 5.3 Reflectieopdrachten 73
- 5.4 Praktische tips voor de NT2-les 74

6 Belevingen van ruimte in de NT2-les 79

- 6.1 Twee casussen 79
- 6.2 Wat is er aan de hand in deze twee casussen? 80
- 6.3 Reflectieopdrachten 84
- 6.4 Praktische tips voor de NT2-les 85

7 Omgaan met gevoelige kwesties in de NT2-les 89

Hester Radstake en Annemarie Nuwenhoud

- 7.1 Twee casussen 89
- 7.2 Wat is er aan de hand in deze twee casussen? 91
- 7.3 Reflectieopdrachten 94
- 7.4 Praktische tips voor de NT2-les 96

Bijlage I: Plan voor verder leren in de praktijk 103

Bijlage II: Plan voor verder leren met het team 105

Literatuur 107

Register 113

Inleiding

In het onderwijs Nederlands als Tweede Taal (NT2) in de volwasseneneducatie speelt culturele diversiteit op verschillende manieren een rol. Ten eerste bij het samenwerken in diversiteit in de les. Cursisten hebben op basis van eerdere ervaringen verwachtingen over het NT2-onderwijs en de rol van de docent (in Vlaanderen: lesgever of leerkracht). Die komen niet altijd overeen met hoe de docent het voor zich ziet. Hoe ga je daarmee om? Ook ontstaan er regelmatig misverstanden in de communicatie tussen docent en cursisten en cursisten onderling – en niet alleen door de taalbarrière. Wat voor de een vanzelfsprekend is, hoeft niet vanzelfsprekend te zijn voor de ander. Welke culturele waarden kunnen hieraan ten grondslag liggen? En wat zijn je eigen waarden en aannames? Voor succesvol en gelijkwaardig samenwerken in diversiteit, is het nodig dat docent en cursisten gezamenlijk interculturele competentie ontwikkelen.

Ten tweede kun je als NT2-docent je cursisten ondersteunen bij het samenleven in diversiteit, door aandacht te besteden aan de veelheid van perspectieven en culturele waarden in Vlaanderen en Nederland. Gezamenlijke gesprekken in de les hierover zorgen niet alleen voor zinvolle taalstimulering, maar ook voor reflectie en bewustzijn bij docent en cursisten. Ook hier kun je weer met elkaar werken aan interculturele competentie.

Ten derde speelt culturele diversiteit een rol in taalgebruik. Cultuur zit namelijk verweven in de taal zelf (Van Kalsbeek, 2003). Voor succesvol communiceren in het Nederlands in de dagelijkse praktijk heeft de cursist kennis nodig van die subtiele culturele aspecten van taal en communicatie. Deze moeten bovendien adequaat worden ingezet. Hiermee kan in de NT2-les geoefend worden. Hoe kun je dat vormgeven in je NT2-onderwijs?

Dit boek is voor NT2-docenten in Nederland en Vlaanderen die meer willen leren over al deze aspecten van interculturele communicatie in de NT2-les. Daarnaast kan het ook nuttig zijn voor andere betrokkenen in het NT2-werkveld die contact hebben met NT2-cursisten, zoals coördinatoren of projectleiders, adviseurs, docentenopleiders, stagiairs, vrijwilligers, intakers en examinatoren. Het is geschreven voor NT2-docenten van alle denkbare etnische, religieuze en culturele achtergronden die er in België en Nederland te vinden zijn. Zowel ervaren, gecertificeerde NT2-docenten als docenten in opleiding kunnen werken met dit boek. De casussen in dit boek zijn gebaseerd op praktijkervaringen en observaties van de auteur. Ze zijn echter niet te herleiden naar bestaande personen of concrete situaties.

1 Opbouw

Dit boek bestaat uit zeven hoofdstukken. Elk hoofdstuk heeft dezelfde opbouw:

1 Twee casussen

Elk hoofdstuk begint met een Vlaams en een Nederlands praktijkvoorbeeld waarin sprake is van een intercultureel *rich point*: een situatie die veel blootlegt over culturele waarden en interculturele communicatie en die het begin kan zijn van een proces van verwondering.

2 Wat is er aan de hand in deze casussen?

De situatie uit de casussen wordt toegelicht aan de hand van literatuur over culturele waarden en interculturaliteit. Waar dat voorhanden was, wordt er gebruikgemaakt van onderzoek in het (NT2-)onderwijs.

3 Reflectieopdrachten

Hier word je uitgenodigd te reflecteren op je eigen kennis, waarden en houding en om terug te kijken naar de casussen. Hoe kijk je nu aan tegen het praktijkvoorbeeld?

4 Praktische tips voor de NT2-les

Kant-en-klare recepten voor interculturele communicatie bestaan niet. Daarom zijn veel praktische tips suggesties voor wat je samen met je cursisten kunt doen om bewustwording op gang te brengen en ervaringen en kennis te delen. Hierbij is ruimte gelaten voor eigen onderzoek en creativiteit.

Online materiaal

Op www.coutinho.nl/intercultureelnt2 vind je het online studiemateriaal bij dit boek. Dit materiaal bestaat uit nuttige links en digitale versies van de formulieren uit bijlagen 1 en 2.

2 Selectie van theorie

Dit boek geeft geen volledig overzicht van het vakgebied dat onderzoek doet naar culturele waarden, crossculturele communicatie en interculturele communicatie. Het is een breed veld, waarbinnen verschillende stromingen en theorieën over interculturele waarden en interculturele communicatie naast elkaar bestaan. Er is veel gepubliceerd over culturele waarden en interculturele communicatie, vaak in de context van het internationale bedrijfsleven of werken en studeren in het buitenland. Voor een overzicht van onderzoek naar culturele

waarden kan de lezer bijvoorbeeld terecht bij het standaardwerk *Interculturele waarden en communicatie in internationaal perspectief* van Marinel Gerritsen en Marie-Thérèse Claes. Dat boek behandelt het onderzoek en de theorie veel vollediger. Een substantieel deel van de kennis die in deze uitgave wordt toegepast op de NT2-context, is dan ook ontleend aan dit boek. Een andere belangrijke bron was het boek *Interculturele communicatie. Van ontkenning tot wederzijdse integratie* van Carlos Nunez, Raya Nunez Mahdi en Laura Popma (2015).

Hoe is de selectie van literatuur tot stand gekomen? Er is allereerst uitgegaan van praktijksituaties van NT2-docenten, waarin intercultureel vakmanschap vereist is. Dat zijn situaties waarin de NT2-docent te maken krijgt met cultuurverschillen tussen hemzelf en de cursisten. De volgende vraag was welke kennis en vaardigheden de NT2-docent nodig heeft om intercultureel competent te kunnen handelen in die situaties. Van daaruit is gezocht naar literatuur die dat soort kennis en vaardigheden kon bieden. In hoofdstuk 3 tot en met 7 wordt een aantal *culturele dimensies* besproken die een rol kunnen spelen in de NT2-les. Het gaat om tien van de zestien basiswaarden zoals die zijn gedefinieerd en onderzocht door onder anderen Hall en Reed-Hall (1990), Kluckhohn en Strodtbeck (1961), Hofstede en Minkov (2011), Schwartz (1992) en Trompenaars (1993). Zij hebben geprobeerd om alle culturele waarden terug te brengen tot de meest essentiële. Het gaat er daarbij om hoe de mens in verschillende culturen een aantal wezenlijke problemen in het menselijk bestaan oplost. Bijvoorbeeld: hoe verhouden mensen zich tot elkaar, wat is de natuur van de mens, hoe gaan mensen om met onzekerheid en hoe oriënteert de mens zich op tijd en ruimte?

Niet alle zestien basiswaarden die in de vakliteratuur worden onderscheiden, komen in dit boek aan bod. Hoe de mens zich tot de natuur verhoudt, is bijvoorbeeld een basiswaarde die in de NT2-praktijk over het algemeen slechts heel beperkt en indirect een rol speelt. Er wordt aandacht besteed aan basiswaarden die, naar inschatting van de auteur, vaak tot problemen leiden in interculturele ontmoetingen tussen docenten en cursisten en cursisten onderling. Kennis van deze basiswaarden kan verhelderend zijn bij het begrijpen van je eigen gedrag en waarden in de les – en die van je cursisten. We behandelen achtereenvolgens:

Hoge- en lagecontextcommunicatie	(Kluckhohn, Hall)	Hoofdstuk 2
Monochrome en polychrone tijdsbeleving	(Hall, Trompenaars)	Hoofdstuk 3
Machtafstand	(Schwartz, Hofstede)	Hoofdstuk 4
Neutraal vs. emotioneel	(Hofstede, Trompenaars)	Hoofdstuk 4

Individualisme vs. collectivisme	(Schwartz, Kluckhohn, Hofstede, Trompenaars)	Hoofdstuk 4
Competitiviteit vs. consensus	(Schwartz, Hofstede)	Hoofdstuk 5
Onzekerheidsvermijding	(Hofstede)	Hoofdstuk 5
De beleving van ruimte	(Hall, Kluckhohn, Trompenaars)	Hoofdstuk 6
Specifieke vs. diffuse culturen	(Kluckhohn, Trompenaars)	Hoofdstuk 6

De volgende basiswaarden zijn in dit boek buiten beschouwing gelaten:

- ⊙ Particularisme vs. universalisme (Trompenaars)
- ⊙ Prestatie vs. toeschrijving (Trompenaars)
- ⊙ Hedonisme vs. soberheid (Minkov, Hofstede)
- ⊙ Verleden, heden en toekomst (Kluckhohn)
- ⊙ Korte- vs. langetermijngerichtheid (Hofstede)
- ⊙ De relatie van de mens tot de natuur (Kluckhohn, Trompenaars)
- ⊙ De natuur van de mens (Kluckhohn)

In dit boek worden culturele dimensies afzonderlijk van elkaar in aparte hoofdstukken besproken. Het is belangrijk voor ogen te houden dat in de werkelijkheid van communicatie en interactie alle basiswaarden tegelijk bestaan in een individu. Welke basiswaarde er in de communicatie domineert, hangt af van de context. Het is logisch dat competitiviteit een rol gaat spelen op het moment dat een cursist beoordeeld wordt in de les. Diezelfde cursist kan in de thuissituatie bescheiden en gericht op consensus zijn. Het doel van de casussen in dit boek is onder meer om steeds de context duidelijk te maken.

Het gaat bij dimensies ook altijd om abstracties. Het zijn generalisaties van welke waarde er in een land over het algemeen dominant is. Dat wil nooit zeggen dat elke inwoner van een land er zo over denkt. Het is dan ook niet de bedoeling om dimensies klakkeloos op individuen toe te passen, dan slaan we al snel de plank mis. Dit soort valkuilen van het werken met culturele basiswaarden komen uitgebreider in deze inleiding aan bod bij 'Visie op werken met culturele dimensies'. Culturele dimensies helpen ons inzien dat onze eigen culturele programmering niet vanzelfsprekend is, maar dat er ook andere waardepatronen bestaan. Met dat doel worden ze in dit boek besproken.

3 Uitgangspunten

In dit boek worden steeds de begrippen cultuur, communicatie, interculturele communicatie en interculturele competentie gebruikt. Er bestaan zoals gezegd verschillende invalshoeken van waaruit interculturele communicatie wordt bestudeerd. Dat brengt met zich mee dat begrippen als cultuur en interculturele communicatie niet altijd hetzelfde gedefinieerd worden. We bespreken een aantal definities en de uitgangspunten waar dit boek op gebaseerd is.

Cultuur

Hofstede & Minkov (2011) definiëren *cultuur* als de collectieve, aangeleerde, *mentale programmering* die groepen van elkaar onderscheidt. Cultuur beïnvloedt de manier waarop we denken en hoe we ons voelen en gedragen. Je leert van jongs af aan via opvoeding, socialisatie en waarneming hoe je je moet gedragen in de groep waarin je opgroeit. Dit is de zogenoemde cultuur met een kleine c: de patronen die we van kleins af aan hebben aangeleerd en die we delen met anderen in onze gemeenschap. Cultuur met een 'grote c' – kunst, literatuur, muziek, dans, bouwkunst en theater – wordt in dit boek buiten beschouwing gelaten.

Cultuur is gelaagd. Vaak wordt daarom de vergelijking gemaakt met een ui: de buitenste schil is zichtbaar; pel je hem af, dan ontdek je de verborgen lagen. De buitenste laag van cultuur wordt gevormd door de zichtbare aspecten. De eerste keer dat iemand in Nederland komt, vallen hem – afhankelijk waar hij vandaan komt – misschien de vele fietspaden en kleine rijtjeshuizen op. In Vlaanderen springen hem mogelijk de vele pleinen en grote kathedralen in de steden in het oog.

De tweede, verborgen laag van cultuur bestaat uit normen en waarden, de standaarden voor correct en gewenst gedrag. Wanneer zeg je bijvoorbeeld 'u' en wanneer zeg je 'jij' in Vlaanderen? En wat is daarvoor de norm in Nederland? Hoe belangrijk is het om te zeggen wat je denkt? Hoe letterlijk mag je zijn? Hoe stevig moet een handdruk zijn? Heeft het een negatieve betekenis als je je voetzolen laat zien? Hoe laat is 'op tijd'? Het duurt even voor je als nieuwkomer dit soort waarden en normen opmerkt. Het helpt als er in de taalles aandacht aan wordt besteed.

De derde en diepste laag van een cultuur wordt gevormd door *basiswaarden*, de meest essentiële waarden die we bij alle mensen terugvinden en die per cultuur verschillend kunnen zijn. Een voorbeeld van een basiswaarde is: hoe is de relatie tussen mensen? De ene dimensie van deze basiswaarde is dat de mens een onafhankelijk individu is. De tegenovergestelde dimensie is dat hiërarchische verhoudingen normaal zijn.

De tweede en derde laag van cultuur zijn voor een nieuwkomer moeilijk waarneembaar. Daarom leiden ze in de communicatie tussen mensen uit verschillende landen ook vaak tot misverstanden (Nunez et al., 2015).

Nationale culturen zijn een soort abstracte samenvattingen van de dominante zichtbare cultuur, normen, waarden en basiswaarden in een land. Landsgrenzen vallen echter niet samen met cultuurgrenzen. Als je je alleen op een nationale cultuur richt, verlies je mogelijk uit het oog hoe groot de diversiteit is aan regionale culturen en sociale culturen die we binnen één land tegen kunnen komen. Aspecten als regio, woonplaats, religie, etnische afkomst, gender, seksuele voorkeur, leeftijd, subcultuur, werk en sociaalmaatschappelijke klasse kunnen hier allemaal een rol bij spelen.

Cultuurgrenzen zijn ook veel minder vastomlijnd dan landsgrenzen. Een individu kan zich identificeren met meerdere culturele identiteiten tegelijk. Zo voelde een groep analfabete Marokkaanse cursisten die al lang in Nederland woonde, zich tegelijk Amsterdams, Berbers en Marokkaans (Nuwenhoud, 2015).

Een alternatieve definitie van cultuur die meer recht doet aan haar veranderlijke, persoonlijke en fluïde karakter is die van de taalkundig antropoloog Michael Agar (1994). Volgens hem is cultuur wat er gebeurt als mensen met elkaar in contact komen. Dan overkomt de cultuur van de ander je, en wordt een deel van de jouwe. Zo wordt cultuur een persoonlijke belevenis die je bewustzijn vergroot en die je blijvend verandert. Dit kan hand in hand gaan met het leren van de taal. Dit werpt een nieuw licht op de vraag tot welke nationale, regionale of sociale culturen je voor je gevoel behoort. In dit boek gaan we uit van deze laatste definitie van cultuur.

Cultuur en communicatie

Communicatie is het uitwisselen van informatie tussen een zender en een ontvanger. Bij face-to-facecommunicatie moet de zender de juiste taal, non-verbale uitdrukkingen en gebaren inzetten, zodat de ontvanger de boodschap adequaat kan decoderen (Nunez et al., 2015). Dat gebeurt overal ter wereld op veel verschillende manieren (Gerritsen & Claes, 2016). Betekenis wordt in communicatie overgebracht via vier verschillende soorten codes. Er zijn twee soorten *verbale communicatie* en twee soorten *non-verbale communicatie*:

- ④ **Vocale communicatie** is communicatie via de stem. Wanneer je met je stem woorden vormt, is dat *vocale, verbale communicatie*. Als je wilt communiceren in een andere cultuur, dan leer je dus de woorden. Maar dan weet je nog niet welke affectieve waarde die woorden hebben. Denk aan de diepe impact die Engelstalige vloeken hebben in Engeland en Amerika, en die veel Nederlandssprekenden vrij achteloos gebruiken. Ook de affectieve waarde van bijvoorbeeld ‘eigen keuze’, of ‘zon en schaduw’ verschilt per cultuur.

- ⊙ Je kunt met je stem ook andere geluiden dan woorden maken, die iets betekenen. Dit is *vocale, non-verbale communicatie*. Wat zo'n geluid betekent, kan verschillend zijn per land of cultuur.
 - Veel NT2-docenten die een groep tot stilte manen, maken een 'ssst!'-geluid. In Arabische landen is dat het geluid waarmee je een ezel aanspoort en in China is 'ssst' een geluid van afkeuring.
 - Talen hebben heel verschillende intonatiepatronen. De ene taal klinkt je vlak in de oren en de andere melodieuze, afhankelijk van wat je moedertaal is. De juiste intonatie bepaalt mede of een boodschap overkomt.
 - Wat een gepast stemvolume is, verschilt ook sterk. Zo klinkt het Vlaams Nederlands al gauw te zacht in Amerika, maar mogelijk te hard in Korea.
 - Ook stemhoogte, spreektempo, huilen en lachen zijn voorbeelden van vocale, non-verbale communicatie. Ze worden ook per cultuur weer verschillend gebruikt. In China kan een glimlach bijvoorbeeld gedragen worden als een masker dat gevoelens afschermt.
- ⊙ Non-vocale communicatie is communicatie zonder gebruik van de stem. Ook dan kun je woorden gebruiken, zoals in geschreven taal of gebarentaal van doven. Dit heet *non-vocale, verbale communicatie*. Een aantal gezichtsuitdrukkingen wordt wereldwijd herkend. Vreugde is het meest universeel en wordt voor 90 procent herkend; angst en boosheid slechts voor 66 procent. Secundaire, positieve emoties zoals triomf en opluchting worden veel minder goed herkend.
- ⊙ De laatste code wordt gevormd door gebaren, gelaatsuitdrukkingen, kleuren, afbeeldingen en dergelijke. Dit is *non-verbale, non-vocale communicatie*. Ook hier zien we grote culturele verschillen in betekenisgeving. Hoe je bijvoorbeeld uitbeeldt of iemand slim is of gek, of het druk, lekker, goed of slecht is, hoe je iemand wenkt en hoe je iemand uitscheldt met een gebaar verschilt enorm per land.

Dit maakt duidelijk dat aandacht in de NT2-les voor culturele verschillen in non-verbale communicatie belangrijk is, zowel om elkaar in de les te kunnen begrijpen als om buiten de les adequaat te leren communiceren.

Interculturele communicatie

Cultuur speelt een belangrijke rol bij communicatie, zagen we al bij de communicatieve codes. Verschillend gebruik van codes in culturen en talen, verbaal en non-verbaal, kan tot misverstanden leiden. Je kunt echter nieuwe codes leren, zodat je ook in andere culturen adequaat overkomt. Je kunt bijvoorbeeld je stemvolume leren aanpassen, leren wat gepaste gebaren en geluiden zijn en oefenen met de juiste intonatie in de tweede taal. Ook een verschillende mentale programmering kan in de interactie leiden tot interculturele misverstanden.

Het ligt wat complexer om die aan te passen. Je onbewuste, diepgewortelde waarden verander je niet zomaar.

Wanneer spreken we van *interculturele communicatie*? De meest gangbare definitie is: interculturele communicatie is de communicatie tussen zenders en ontvangers uit verschillende culturen (Nunez et al., 2015; Ten Thije, 2012). In dit boek willen we ons echter niet beperken tot communicatie tussen mensen uit verschillende nationale culturen. Je land van herkomst bepaalt immers niet zonder meer tot welke culturen je behoort, zagen we al eerder. Waar het om gaat, is wat mensen met een verschillende mentale programmering en zonder kennis van elkaars communicatieve codes kunnen doen om elkaar te leren begrijpen.

Daarom wordt in dit boek *interculturele communicatie* wat breder gedefinieerd, namelijk als de communicatie tussen zenders en ontvangers uit verschillende nationale, regionale én sociale culturen. De focus ligt dan niet zozeer op of de ruis in de communicatie veroorzaakt wordt door bijvoorbeeld de sociale klasse, het geloof, de etnische afkomst, de leeftijd, het beroep of de nationale cultuur van de gesprekspartners, maar hoe de ruis verholpen kan worden. Niet de verschillen staan centraal, maar wat er gebeurt als mensen met een verschillende culturele programmering met elkaar communiceren.

Soms heeft een miscommunicatie niets te maken met cultuur. Ook dat komt natuurlijk voor in de NT2-les, niet alles is cultureel bepaald. In die gevallen zet je algemene communicatieve strategieën in voor het omgaan met misverstanden. Misschien was jij of je gesprekspartner er niet met de volle aandacht bij, of kon je elkaar gewoonweg niet goed horen. Soms kom je er niet achter waarom je elkaar niet begreep.

Interculturele competentie

Interculturele competentie, ook wel interculturele communicatieve competentie, bestaat uit de kennis, vaardigheden en houding die je nodig hebt om te functioneren in een andere cultuur of in een cultureel diverse omgeving. Alleen kennis over basiswaarden leidt nog niet tot interculturele competentie. Met tips en trucs op basis van die kennis kom je er ook nog niet. Culturele waarden zitten bovendien diep en meestal blijven ze onbewust. Wanneer die diepgewortelde normen en waarden niet worden nageleefd door anderen, komt een negatieve waardering bijna automatisch; daar kun je niets aan doen.

Hoe ga je professioneel om met cultuurverschillen? Je kunt het verschil vermijden, je kunt de ander domineren door jouw manier op te leggen, je kunt je aanpassen aan de ander of je kunt een compromis sluiten: we doen het een beetje op mijn manier en een beetje op jouw manier. Geen van deze vier manieren van werken wijst op interculturele competentie.

Er is echter nog een vijfde manier: samen een nieuwe werkwijze ontwikkelen. Je beschouwt beide partners als gelijkwaardig. Ieder draagt zijn eigen kwalitei-

ten bij, het is niet het een of het ander. Je vult elkaar aan. Deze creatieve manier van omgaan met cultuurverschillen heet *culturele synergie* (Trompenaars, 1993; Nunez et al., 2015).

Er zijn veel uitwerkingen van interculturele competentie. De invalshoek hangt onder andere af van de context waarin iemand interculturele competentie nodig heeft (Knapp-Potthoff, 1997; Ten Thije, 2017; Van der Pol, 2017; Gerritsen & Claes, 2016; Van Kalsbeek & Verbruggen, 2006; Janssen-van Dielen et al., 2010). In dit boek komen we tot de volgende invulling van interculturele competentie voor NT2-docenten:

Kennis

- ⊙ Je hebt kennis van de diversiteit aan culturen en talen van het land waar je lesgeeft (Vlaanderen of Nederland) en blijft die doorlopend ontwikkelen.
- ⊙ Je hebt kennis van de diversiteit aan achtergronden van cursisten en blijft die doorlopend ontwikkelen.
- ⊙ Je hebt kennis van culturele dimensies en je kunt die kennis relativeren om generalisatie, romantisering en stereotypering te voorkomen.
- ⊙ Je hebt kennis van algemene principes van communicatie.

Vaardigheden

- ⊙ Je bent je bewust van je eigen culturele programmering.
- ⊙ Je kunt je automatische interpretatie van situaties uitstellen.
- ⊙ Je kunt aandachtig observeren.
- ⊙ Je kunt aandachtig luisteren, open vragen stellen en samenvatten.
- ⊙ Je kunt verbanden leggen tussen je achtergrondkennis en het verloop van de interactie, waarbij je open blijft voor de unieke mix van identiteiten die iedere persoon is.
- ⊙ Je kunt handelen op basis van je achtergrondkennis.
- ⊙ Je bent getraind in het controleren of je boodschap is overgekomen en het zo nodig bijstellen van je boodschap.
- ⊙ Je werkt doorlopend aan je vaardigheden en kunt een zelfreflectieve houding aannemen.
- ⊙ Je kunt cursisten ondersteunen bij het ontwikkelen van hun eigen interculturele competentie.

Houding (ook wel culturele sensitiviteit)

- ⊙ Je hebt een open houding ten opzichte van verschillende opvattingen en ervaringen.
- ⊙ Je kunt en wilt ruimte bieden aan opvattingen en ervaringen die verschillen van die van jou.

- ⊙ Je beschouwt culturele dimensies niet als vaste eigenschappen van groepen (wij-zij-denken).
- ⊙ Je beschouwt interculturele communicatie als een tweezijdig proces, op basis van gelijkwaardigheid.

Het 'rich point'

De taalkundig antropoloog Michael Agar (1994) stelt dat je grofweg drie dingen kunt doen als je de ander niet begrijpt in de communicatie:

- ⊙ even wachten, misschien komt het begrip nog;
- ⊙ de schuld aan de ander geven;
- ⊙ je verwonderen over de situatie en vanuit die verwondering je eigen taal en cultuur vergelijken met die van je gesprekspartner. Via deze ervaring kom je niet alleen tot een dieper begrip van jezelf en de ander, maar worden de taal en cultuur van je gesprekspartner ook deel van jezelf.

Het moment van onbegrip of misverstand noemt Agar een rich point, een 'rijk punt': een leerrijk moment. Zo'n rich point daagt je uit om op onderzoek te gaan, want juist dit soort misverstanden kan blootleggen welke verborgen waarden er in taal en cultuur besloten liggen. Een dergelijk onderzoek vraagt om een open, nieuwsgierige houding. Wat zou er aan de hand zijn? Een rich point kan zo het begin zijn van een proces van verwondering. Je leert nadenken over je eigen cultuur. Je probeert die van de ander te begrijpen.

In dit boek worden interculturele verschillen en misverstanden niet als een fout van de docent of de cursist beschouwd, maar eveneens als rich point. In alle casussen is zo'n rich point verwerkt, al hebben nog niet alle fictieve docenten in de casussen dat door. Ook de reflectieopdrachten en een aantal tips zijn gericht op het onderzoeken van dat rich point. Dit boek geeft indicaties over wat er zou kunnen spelen in jouw NT2-les, maar het volledige antwoord op die vraag ligt in je eigen lespraktijk. De NT2-docent die interculturele competentie wil ontwikkelen, zal dus zelf op onderzoek uit moeten gaan.

Cultuur en taal

Christine van Baalen, Ludo Beheydt en Alice van Kalsbeek schreven in 2003 al het boek *Cultuur in taal*, dat uitgebreid aandacht besteedt aan culturele aspecten en interculturaliteit in het onderwijs van Nederlands als vreemde taal. Ook in deze uitgave heeft de verwevenheid van taal en cultuur een plek. Cursisten hebben er veel profijt van als zij in de NT2-les leren hoe zij buiten de les effectief kunnen communiceren. Kennis van woordenschat, spelling, uitspraak en zinsbouw is daarvoor niet genoeg. Hoe zorg je ervoor dat je intentie overkomt op je gesprekspartner? Wil je bijvoorbeeld beleefdheid uitdrukken, nee zeggen, een probleem bespreken of van mening verschillen, dan heb je kennis nodig over andere, cultuurgebonden aspecten van communicatie. Op welke toon

spreek je? Kijk je de ander aan en hoelang? Welke lichaamsafstand is gepast? Hoe expliciet moet je je uitdrukken om begrepen te worden? Welke standaardzinnen, tussenwerpsels en woorden kun je gebruiken? In het NT2-onderwijs is het nodig om aandacht te besteden aan deze cultuurgebonden elementen in taal en communicatie. Hier kun je in de les op metaniveau over filosoferen, rekening houdend met de grenzen van het abstractieniveau van de cursisten. Cursisten van alle opleidingsniveaus hebben echter feedback nodig op hoe adequaat zij deze elementen inzetten in de interactie.

Interculturele competentie in de lerende organisatie

Dit boek richt zich in de eerste plaats op de interculturele competenties van de individuele docent. Het is echter bekend dat professionals niet als geïsoleerde individuen leren. Het zou dan ook het mooist zijn als hele teams en taalscholen aan het werk zouden gaan met interculturele communicatie. Onder het team van een taalschool worden dan ook niet alleen collega-docenten en leidinggevenden verstaan, maar alle betrokkenen, dus ook ondersteuners, assistenten én cursisten. Volwaardige interculturele communicatie is immers een gelijkwaardig proces dat van twee kanten komt.

In een *lerende organisatie* leer je niet alleen, maar samen met alle betrokkenen bij de taalschool waar je werkt. Een taalschool wordt niet zomaar even een lerende organisatie. Er is veel geschreven over de voorwaarden waaraan een organisatie moet voldoen om echt lerend te worden. Het vraagt onder meer om een democratische, platte structuur. Alle betrokkenen moeten bovendien beschikken over of op zijn minst werken aan een zelfreflectieve houding en aan goede feedbackvaardigheden (Van Keulen & Del Barrio Saiz, 2010).

Hier volgt een aantal suggesties voor wat (cultureel diverse) teams kunnen doen om de interculturele competentie te vergroten.

- ⊙ Ontwikkel een gedeeld referentiekader over interculturele thema's die leven in de organisatie. Dit kan bijvoorbeeld tijdens regelmatige docentvergaderingen, waarin ruimte wordt gemaakt voor dit onderwerp. Daarbij is het beter om mét cursisten te praten dan óver cursisten. Hoe zou het zijn als er ook een representatieve afvaardiging van cursisten mee zou doen aan de vergadering?
- ⊙ Observeer elkaars lessen structureel en regelmatig. Stel doelen en geef elkaar constructieve feedback op die doelen. De doelen, competentieomschrijving en tips in dit boek kunnen tot inspiratie dienen.
- ⊙ Organiseer nascholing over interculturele communicatie in het NT2-onderwijs.
- ⊙ Zet structureel 360-gradenfeedback in. Vraag cursisten, collega's, leidinggevende en eventueel de klassenassistent om je feedback te geven. Houd rekening met gewenste antwoorden van cursisten. Klassikaal feedback vragen levert vaak niet zo veel op. Mogelijk heb je meer aan de feedback die

je krijgt in individuele ontwikkelingsleergesprekken met je cursisten. Het Portfolio Competent NT2-docent (Liemberg et al., 2010) bevat een format voor 360-gradenfeedback dat gebruikt kan worden als inspiratie.

- ⊙ Introduceer *projectwerk*. Bij projectwerk organiseren de cursisten zelf een evenement, in samenwerking met andere betrokkenen, bijvoorbeeld op een basisschool, een taalschool of in een buurtcentrum. Hierbij komen veel talige taken kijken zoals uitnodigingen maken, de directie aanspreken voor de organisatie en bezoekers te woord staan. Met dit hele aanbod worden dremfels tussen bijvoorbeeld school en ouders of vluchtelingen en buurtbewoners weggenomen en leren de cursisten Nederlands (Drijkoningen, 2014). Bij projectwerk heeft niet alleen de docent iets te brengen, maar wordt er vooral ook een beroep gedaan op de competenties van de cursisten. Dit is een voorbeeld van een manier waarop een taalschool zich kan ontwikkelen tot een lerende organisatie, waarin interculturele communicatie succesvol is. Joke Drijkoningen (2012) beschreef en onderzocht inspirerende voorbeelden van dit soort projectwerk in Antwerpen. Projectwerk betreft cursisten actief bij de school. Het is bevorderlijk voor een gelijkwaardigere verhouding tussen de school en de cursisten.

Wat de mogelijkheden in jouw werksituatie ook zijn en welke manieren je ook kiest om met het team aan interculturele competentie te werken – waar het uiteindelijk om gaat is dat het onderwerp gaat leven, en dat alle leden van het team een gelijke stem hebben. Het ideaal van de lerende organisatie is op veel plekken in NT2-land nog ver weg. In dit boek word je in elk geval aangemoedigd om met het hele team verder te werken aan interculturele communicatie. In bijlage II tref je een voorgestructureerd plan aan voor verder leren met het team. Het kan gebruikt worden door teams die het prettig vinden om met een vast format te werken.

Blijvend oefenen in de praktijk, alleen en samen, is nodig om je interculturele competentie te onderhouden en te vergroten. Niet elke docent is werkzaam in een team. Er zijn in Nederland steeds meer zelfstandige NT2-docenten, die veel alleen werken. In Vlaanderen speelt dit niet zo. Voor zelfstandig opererende docenten die graag met een gestructureerd format werken, bevat dit boek ook een individueel plan voor verder leren in de praktijk (bijlage I).

Visie op werken met culturele dimensies

Zoals gezegd, kan de kennis over culturele dimensies ons er de ogen voor openen dat onze eigen culturele programmering allerm minst vanzelfsprekend is. Dit bewustzijn is een belangrijke eerste stap op weg naar gelijkwaardige en succesvolle interculturele communicatie. Het is echter nodig om even stil te staan bij de valkuilen van het werken met culturele dimensies.

In de hoofdstukken hierna worden vaak culturele basiswaarden genoemd als een mogelijke verklaring van bepaald docentgedrag en cursistgedrag. Tijdens het lezen van dit boek zal je er echter waarschijnlijk al snel achter komen dat jij en je cursisten niet precies passen in de beschrijvingen van jullie culturele achtergronden. En dat is maar goed ook. Culturele basiswaarden zijn geen hokjes, maar een continuüm. Een individu kan bijvoorbeeld in zekere mate neigen naar polychronie of naar monochronie. Mensen en culturen zijn veelzijdig en complex, en veranderen voortdurend. Zoiets humaan laat zich maar moeilijk schematisch weergeven. Werken met culturele basiswaarden vraagt dan ook om grote voorzichtigheid. Door eigenschappen als collectivisme, individualisme, polychronie of monochronie, indirectheid of directheid toe te kennen aan landen, loop je het risico geen oog meer te hebben voor de grote diversiteit tussen individuen en groepen in een land (Cole & Meadows, 2013).

Er zijn veel manieren om Vlaming of Nederlander te zijn. In zowel België als Nederland is een grote diversiteit. Door al te simplistisch te werken met basiswaarden dreigt dat uit het oog verloren te worden. Ook Marokkaanse Vlamingen, die er al een halve eeuw zijn, zijn Vlaming. Ook Indische Nederlanders zijn Nederlanders. Wie is er eigenlijk helemaal Nederlander of Vlaming? Naar schatting 98 procent van de Nederlanders heeft buitenlandse voorouders (Vijf Eeuwen Migratie, z.j.).

Verschillen tussen mensen hebben bovendien lang niet altijd te maken met cultuur. Ze zijn vaak ook toe te schrijven aan andere factoren, bijvoorbeeld aan persoonskenmerken, verschillen tussen mannen en vrouwen, hoogopgeleiden en laagopgeleiden, stedelingen en plattelandsbewoners, en verschillen die samenhangen met de sociaalmaatschappelijke positie. Je kunt je ook afvragen in hoeverre er eenvormige, nationale culturen bestaan. Binnen de grenzen van één land zien we immers grote cultuurverschillen tussen inwoners onderling.

Er wordt weleens gezegd dat je om al deze redenen maar beter helemaal niet moet kijken naar culturele verschillen en in plaats daarvan altijd moet uitgaan van het individu. De nadruk leggen op cultuurverschil zou het individu ongewenst in een veel te nauw hokje plaatsen. Dat lijkt op het eerste gezicht een wijs standpunt. Als we echter de factor cultuur helemaal buiten beschouwing laten, dan kan dat ertoe leiden dat we ‘de ander’ nog steeds blijven beschouwen vanuit ons eigen referentiekader en dan slaan we de plank vaak mis (Meyer, 2014). We worden ons dan niet bewust van onze eigen culturele programmering en dat die anders kan zijn dan die van anderen. We merken dan niet hoe die programmering doorwerkt in de interactie met cursisten met een andere culturele achtergrond: ‘Mijn cursist Ann-Louise is heel tevreden met mijn lessen. Ze had in de evaluatie niets dan lof en heeft slechts een paar heel kleine verbeterpunten genoemd.’ Of: ‘Mijn cursist Igor is ontevreden en chagrijnig, want hij zit altijd met een bozig gezicht in de les.’ Hebben wij geen oog voor cultuur, dan ontgaat het ons dat het voor Ann-Louise uit Amerika de norm is om negatieve

feedback te verzachten en te verpakken in positieve boodschappen en dat het in het Wit-Rusland van Igor de norm is om alleen te glimlachen naar intimi. Met andere woorden, leren over cultuurverschillen opent ons de ogen voor nieuwe perspectieven en andere manieren van doen.

Natuurlijk is elk individu anders en moeten we geen stellige aannames doen op grond van iemands afkomst. Is je Irakese cursist echt zo gericht op competitie? Hebben ál je Eritrese cursisten een collectivistische instelling? Waarschijnlijk ligt het altijd genuanceerder. Daarom is het zo belangrijk dat docenten en cursisten van elkaar leren en met elkaar in gesprek gaan. Veel van de praktische tips in dit boek zijn dan ook daarop gericht. Het categoriseren van cultuurverschillen op zich bevordert de samenwerking en communicatie niet. Daar is meer voor nodig. Je kennis over cultuurvergelijkend onderzoek en culturele dimensies is van nut om tot meer begrip, inzicht en bewustzijn over cultuurverschillen te komen. Om sensitief te kunnen omgaan met deze verschillen, moet je ze ten eerste kunnen herkennen en plaatsen. Maar dat is slechts de eerste stap.

Blijven steken bij de eerste stap – het herkennen van (negatieve) verschillen tussen culturen – maakt een NT2-docent nog niet intercultureel competent, integendeel. Uit onderzoek van Shadid (1994) bleek dat miscommunicatie tussen culturen zelfs veroorzaakt kan worden door het negatieve beeld dat mensen uit verschillende culturen van elkaar hebben. Het 'kijken vanuit' cultuurverschillen kan zelfs verhinderen dat er verdere communicatie tot stand komt. Waarom zou je iets nog gaan onderzoeken in een gesprek met de ander als je toch al weet wat er speelt? 'Daar heb je die typisch Hollandse docent weer die iedereen voor het hoofd stoot zonder dat ze het doorheeft. Dat komt natuurlijk door haar cultuur met een kleine machtafstand en directe communicatie.' Of: 'Mijn Chinese cursisten durven nooit wat te zeggen, daar is hun collectivistische instelling zeker de oorzaak van.' Of: 'Al die Arabische cursisten zijn zo wild en chaotisch, dat is vast die polychrone tijdsbeleving en emotionaliteit waar zij zo hoog op scoren.'

Het is dus ten eerste zaak om niet te veel nadruk te leggen op alleen de verschillen. Docenten en cursisten hebben ook heel veel gemeen. Verschillen tekenen zich tenslotte af tegen een achtergrond van overeenkomsten tussen mensen en culturen. Ten tweede zijn de verschillen niet altijd cultuurgebonden en moeten ze niet beschouwd worden als vaststaande eigenschappen van mensen uit andere culturen. Ten derde is het voor succesvolle interculturele communicatie essentieel om 'anders' niet als 'slechter' te zien. Cursisten hoeven niet net als 'wij' te worden. Per slot van rekening bereid je cursisten voor op samenleven in diversiteit in Nederland of Vlaanderen, op basis van gelijkwaardigheid. Deze voorbereiding is een tweezijdig proces. Zeker in tijden dat superioriteitsdenken, wij-zij-denken en anti-immigratiesentimenten steeds meer ruimte lijken te krijgen, is het zaak om als NT2-professional de ethische en morele standaard hoog te houden.

4 Plaats van interculturele communicatie in de NT2-les

Als NT2-docent kun je op meerdere niveaus aan de slag met interculturaliteit en interculturele communicatie. We noemen hier zeven facetten van het NT2-werk, waarbij aandacht besteed kan worden aan interculturaliteit en interculturele communicatie:

- 1 Bij de voorbereiding van je les, als je nadenkt over de volgende didactische kernpunten (Zijlmans, 2014).
 - Wat is de beginsituatie? Hoe ga je rekening houden met de behoeften en verwachtingen van je cursisten?
 - Hoe ga je met de leergang werken? Zijn de oefeningen ‘intercultureel-proof’?
 - Welke setting kies je (klassikaal/in groepjes/individueel)?
 - Welke actieve werkvormen die bij je cursisten passen ga je inzetten?
 - Hoe ga je instructie en feedback geven op een intercultureel vaardige manier?
- 2 Bij het kiezen of analyseren van een leergang.
 - Heb je de gelegenheid om zelf een leergang te kiezen, dan kun je als selectie criterium meewegen of er in het boek ook aandacht is voor interculturaliteit en interculturele communicatie. Zijn de onderwerpen gepast en aansprekend, bekeken vanuit het perspectief van je cursisten? Wordt er in de leergang aandacht besteed aan de rol van cultuur in taal (Van Kalsbeek, 2010)?
 - Is dat niet mogelijk, of kun je geen ‘intercultureel-proof’ boek vinden dat geschikt is voor jouw groep, analyseer dan de leergang waar je het mee te doen hebt. Breng in kaart waar kansen liggen om oefeningen of thema's te verrijken met aandacht voor culturele waarden. Pas de bestaande oefeningen waar mogelijk aan of breid ze uit.
- 3 Bij het maken van eigen lesmateriaal.
 - Verplaats je bij het maken van lesmateriaal in de cursisten. Hoe vanzelfsprekend, relevant of gepast is dit onderwerp voor hen?
 - Is het verhelderend voor cursisten om dit aspect van het Nederlands te vergelijken met een vergelijkbaar aspect in de eigen taal? Hoe wil je dat gaan doen?
 - Om welke taalkaak gaat het? Welke culturele aspecten kunnen een rol spelen? Is het voor de cursisten relevant om hier aandacht aan te besteden? Hoe wil je dat gaan doen?
 - Maak een oefenserie over het interculturele aspect dat je aan bod wil laten komen, passend bij het taal- en opleidingsniveau van je cursisten.

Werk van receptief naar productief, volgens het ABCD-model van Neuner et al. (1981) (Zijlmans, 2014). We nemen hier als voorbeeld 'vragen om instemming van de gesprekspartner in de interactie'. In het Nederlands gebruiken we zogenoemde partikels of tussenwerpsels: 'hè', 'niet', 'nou hè?', 'vind je niet?' (Van Baalen et al., 2003). Een informeel praatje kan dan bijvoorbeeld klinken als:

'Warm hè?'

'Ja, nou hè? Zo benauwd ook, vind je niet?'

'Hm hm, heel warm en benauwd. Rustig aan, hè?'

- Formuleer eerst heldere leerdoelen voor de cursisten, passend bij het taal- en opleidingsniveau. Bijvoorbeeld: 'cursisten kunnen in een alledaags gesprek de juiste geluiden, lichaamstaal en tussenwerpsels inzetten, om het gesprek soepel te laten verlopen.'
- Geef als A-oefening een voorbeeld van hoe het interculturele aspect in de taal zichtbaar wordt in Nederland/Vlaanderen. Dit kan een filmpje of een authentieke luistertekst zijn. Audio- en videomateriaal hebben de voorkeur, omdat die informatie geven over meer aspecten van communicatie dan schriftelijke teksten. Ze geven informatie over spreektempo, beurtwisselingen, stemvolume en intonatie. Video laat bovendien de non-verbale communicatie zien: lichaamsafstand, houding, mate van oogcontact, gezichtsuitdrukking en gebaren. Stel reflectievragen over het filmpje of luisterfragment. In het voorbeeld zou de docent vragen: 'Wat valt je op? Heb je woordjes als 'hè' weleens eerder gehoord? Wat zou het betekenen? Bestaan dit soort tussenwerpsels ook in je eigen taal? Of wordt vragen om instemming op een andere manier uitgedrukt? Welke gebaren en eventueel geluiden horen daarbij?'
- Koppel hier een buitenschoolse observatieopdracht aan, bijvoorbeeld op het werk, vrijwilligerswerk of op de stageplaats. Hoe doen sprekers van het Nederlands dit in de taalomgeving van cursisten? Misschien wordt er streektaal gesproken? Bespreek de observaties van de cursisten de volgende les en reflecteer opnieuw.
- Laat als B- en C-oefeningen cursisten oefenen met standaardzinnen en alle relevante non-verbale aspecten, zoals knikken, 'hummen' en intonatie. Je kunt bijvoorbeeld een taalriedel maken. Het kan zinvol zijn om ook te oefenen met de streektaal, als die in de taalomgeving van de cursisten een grote rol speelt. Zorg dat cursisten in elk geval weten wat standaardtaal is en wat streektaal is en wanneer je welke gebruikt.
- Maak als D-oefening een rollenspel. Geef feedback op alle relevante aspecten voor communicatie. Zijn de lichaamstaal, de mate van oogcontact, de lichaamsafstand, de intonatie, het stemvolume, de mimiek passend in de context? Hoe komt de cursist over op de (denkbeeldige) Vlaamse of Nederlandse gesprekspartner? In ons voorbeeld gaat het rol-

lenspel over 'een praatje maken over het weer'. De cursisten krijgen in elk geval feedback op het gebruik van tussenwerpsels, knikken, 'hummen' en intonatie. Mogelijk is ook de lichaamsafstand en de mate van oog-contact tussen de gesprekspartners een relevant aspect in dit voorbeeld.

- Koppel een buitenschoolse spreekopdracht aan het rollenspel. In dit voorbeeld gaan de cursisten met iemand uit hun omgeving een praatje maken over het weer, bijvoorbeeld een buurvrouw of collega op de werkplek of stageplek. Je kunt een taalkaart inzetten. Dat helpt de buitenschoolse opdrachten te plannen en te evalueren (Verboog, 2017; Bossers et al., 2015). Bespreek de volgende les en reflecteer opnieuw.

4 In de interactie met je cursisten.

- Luister met je volle aandacht naar je cursisten en wees alert op non-verbale signalen. Vat samen wat er is gezegd en stel hier open vragen over.
- Wat doe je met een rich point op het moment dat het zich aandient tijdens de les?
- Hoe wil je intercultureel sensitief feedback gaan geven?
- Hoe wil je intercultureel sensitief instructie geven?
- Wat zijn de rich points in de interactie met je collega's, leidinggevende en eventueel de klassenassistent? En om welke aanpak vraagt dat?

5 In het team waarmee je werkt.

- Zijn er zaken die met interculturele communicatie te maken hebben die je met je collega's en je leidinggevende wilt bespreken? Hoe kun je dat aanpakken?
- Zijn er mogelijkheden voor intervisie en bijscholing over interculturele communicatie in de NT2-les?
- Zijn er zaken die met interculturele communicatie te maken hebben, die je met andere samenwerkingspartners rond de NT2-les wilt bespreken? Werk je met een klassenassistent? Zijn er taalmaatjes of taalcoaches die je cursisten begeleiden? Heb je te maken met een contactpersoon van bijvoorbeeld een uitkeringsinstantie, Vluchtelingenwerk of de gemeente? Lopen je cursisten stage of doen ze vrijwilligerswerk? Heb je contact met begeleiders daar?
- Bespreek eens met je team wat de mogelijkheden zijn voor projectwerk.
- Werk je zelfstandig en zonder directe collega's? Op welke manier kun je met anderen werken aan interculturele communicatie? Zijn er mogelijkheden in de vorm van bijscholing of via social media, zoals Facebook of LinkedIn?
- Welke mogelijkheden zie je om de omgeving waarin je werkt meer een *community of practice* te laten worden?

- 6 Bij het ontwerpen van een NT2-cursus (Verboog & Gunawan, 2007) kun je er steeds op letten welke rol cultuur speelt en bepalen hoe hier aandacht aan wordt besteed:
 - Wat zijn de leervragen van de cursisten?
 - Wat is het leerdoel van de cursus?
 - Welke taaltaken horen daarbij? Welke taaltaken zijn verbonden met culturele aspecten in de communicatie?
- 7 Bij de keuze voor de vorm van toetsing en evaluatie.
 - Zijn de onderwerpen van de items ook gepast en aansprekend voor leerders uit een andere cultuur?
 - Wordt er bij een mondelinge toets rekening gehouden met het culturele aspect machtafstand, dat mogelijk een rol speelt in de interactie met cursisten?
 - Wordt er rekening gehouden met het culturele aspect onzekerheidsvermijding, dat mogelijk een rol speelt in hoe cursisten omgaan met open vragen?
 - Wordt er bij de beoordeling rekening gehouden met het culturele aspect hogecontextcommunicatie, dat mogelijk een rol speelt in de uitingen van cursisten?

De NT2-docent heeft over het algemeen het meest de ruimte om de eerste vijf aspecten naar eigen inzicht vorm te geven. Over de laatste twee onderdelen, cursusontwerp en toetsing, heeft de NT2-docent meestal minder te zeggen. De vormgeving van de cursus en het curriculum en de manier van toetsing zijn in het NT2-veld steeds meer vast komen te liggen. Hoewel het belangrijke aspecten zijn die zeker vatbaar zijn voor interculturele verbetering, zullen ze in dit boek niet uitgebreid aan bod komen. In plaats daarvan worden er in elk hoofdstuk tips gegeven voor de eerste vijf punten, waar de individuele docent en het docententeam wel invloed op hebben.