

Katarzyna WIERCIŃSKA

ORCID: 0000-0001-7341-3138

Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu

# Moet het nou zo direct? De Poolse en Nederlandse kijk op directheid als communicatief struikelblok

## Abstract

In this contribution, we research what the term *directness* means to individual native speakers of Polish and Dutch. Within the framework of a larger pilot study on politeness standards in Poland and in the Netherlands, the participants from both countries have been asked to define *directness* in their own words. We analyze the underlying values (such as social hierarchy or honesty) the respondents wrote about and we seek differences which may lead to misunderstandings in Polish-Dutch communication. The results of this pilot study show that the participants have quite a different view on directness, which is related to social hierarchy and distance.

Keywords: directness, politeness, Polish, Dutch, language user perspective, cultural misunderstanding, intercultural communication.

## 1. Inleiding

In de vakliteratuur is er al meerdere keren op gewezen dat ‘directheid’ en ‘indirectheid’ ambigue begrippen zijn die we vanuit verschillende invalshoeken kunnen bekijken (cf. Brown & Levinson 1978; Blum-Kulka & Olshtain 1987; Lakoff en Ide 2005; Kallia 2005; Grainger & Mills 2016). Vooral indirectheid krijgt veel aandacht omdat het een geraffineerder concept zou zijn, aangezien we directheid meestal associëren met de letterlijke betekenis. Dit is echter een onjuiste generalisatie. Grainger en Mills (2016: 1) merken op dat de definities van beide begrippen uit elkaar lopen en elkaar zelfs tegenspreken. Silverstein (2010: 338, 351) is zelfs van mening dat beide concepten Westerse ideeën zijn, wat ze in theoretisch opzicht tot een “doodlopende steeg” maakt. Er is namelijk ontzettend veel cultu-

rele variatie, wat wil zeggen dat sprekers van verschillende talen vanuit hun eigen perspectief bepalen wat ‘direct’ en ‘indirect’ in hun culturele kring betekent.<sup>1</sup>

In deze bijdrage bekijken we wat Polen en Nederlanders onder ‘direct’ verstaan en in welk opzicht directheid een struikelblok kan zijn in de Pools-Nederlandse communicatie. De bedoeling van deze bijdrage is om directheid te benaderen vanuit het perspectief van een doorsnee taalgebruiker. De keuze van dit onderwerp en dit perspectief heeft twee redenen. Ten eerste is er weinig onderzoek naar wat ‘direct zijn’ eigenlijk betekent in beide talen en er is over het algemeen weinig bekend over Poolse directheid. Ten tweede lijkt deze kennis meer een verzameling generalisaties te zijn over Polen en Nederlanders. Over Nederlandse directheid in de zin van ‘(te) eerlijk zijn’ is weliswaar vrij veel geschreven, maar die kennis heeft vooral een vast plekje gevonden in bronnen zoals toeristische gidsen (bv. Bolt 2011) en gidsen voor zakenlui (zie bv. informatie per land op de website van Rijksdienst voor Ondernemend Nederland<sup>2</sup>). Zoals Grainger en Mills (2016: 52) onderstrepen, is het moeilijk om te theoretiseren over de taal en is dat nog moeilijker als er taalaspecten worden onderzocht waar de individualiteit van en variatie onder de moedertaalsprekers een grote invloed op hebben. Om ver weg te blijven van stereotypen is het van belang om na te gaan wat ‘direct zijn’ betekent voor individuele taalgebruikers. Welke waarden gaan schuil achter de meningen van de taalgebruikers en in hoeverre verschillen ze van elkaar in Polen en Nederland? En verder: staat direct zijn gelijk aan onbeleefd zijn? Gaat het om de vorm of om de inhoud? In de Poolse en Nederlandse kijk op directheid zoeken we vooral verschillen waarvan we aannemen dat ze tot misverstanden kunnen leiden. In het kader van een grootschaliger pilot-onderzoek naar de wederzijdse perceptie van Poolse en Nederlandse beleefdheidsstandaarden (Wiercińska 2018, 2020) hebben we de respondenten van een pilot-enquête gevraagd om in eigen woorden te vertellen wat het betekent dat iemand direct is. De analyse die in dit artikel aan bod komt, is gebaseerd op de antwoorden van 134 Poolse en 207 Nederlandse respondenten.

## 2. Directheid: een theoretisch struikelblok

Directheid is geen universele term (Wierzbicka 2003: 70; Silverstein 2010: 338). Lakoff en Ide (2005: 1–2) onderstrepen dat directheid in de eerste plaats een

<sup>1</sup> Om deze reden ziet Van Dijk (1997: 235) directheid niet als een concept of begrip als zodanig, maar liever als een *oordeel* dat afhankelijk is van welke talen we met elkaar willen vergelijken. Hij wijst erop dat het Engels direct is als we het met het Japans vergelijken, maar in vergelijking met het Hebreeuws is het Engels juist indirect.

<sup>2</sup> De website van Rijksdienst voor Ondernemend Nederland bevat per land o.a. informatie over zakelijke etiquette onder “*Do’s-and-don’ts*”. Een van de adviezen m.b.t. veel landen is “Voor-kom directheid”.

breder, sociaal fenomeen is. Daarbij is directheid ook cultuurspecifiek, aangezien zowel de inhoud van onze communicatie als de formulering ervan tot stand komen in een bepaalde culturele context (cf. Silverstein 2010: 337). Om die reden kan directheid een communicatief struikelblok worden in de interculturele communicatie. Uit de vakliteratuur blijkt dat de onderzoekers met de volgende drie vragen worstelen waarvan elke verband houdt met beleefdheidsstandaarden:

1. Staat directheid automatisch gelijk aan onbeleefdheid?
2. Is directheid het tegenovergestelde van indirectheid?
3. Zijn bepaalde taalvormen per definitie direct?

Uit deze vragen blijkt hoe veelzijdig directheid als concept is, aangezien de bovenstaande vragen een heel betekenispectrum omvatten. We beginnen met een bredere benadering van directheid als een cultuurkwestie. We sluiten af door directheid te benaderen als een stilistisch aspect van het taalgebruik dat in een bepaalde culturele context ontstaat.

## 2.1. Direct: per definitie onbeleefd?

Grainger en Mills (2016: 54) schrijven dat directheid in de traditionele beleefdheidstheorieën vaak begrepen wordt als onbeleefdheid. Deze benadering komt al aan bod in de vroegste werken over talige beleefdheid. Brown en Levinson (2011 [1978]: 95) zien een verband tussen het gebruik van directe taalvormen (de zogenaamde *bald on-record strategies*, zoals imperatieven) en de schending van het *gezicht* (*face*) van onze gesprekspartner. Vanuit het perspectief van de spreker gaat het weliswaar om “maximale efficiëntie” van zijn taalhandeling, maar vanuit het perspectief van de gesprekspartner lijkt het dan alsof de spreker geen rekening houdt met zijn *gezicht*, wat tot een misverstand leidt. Ook Leech (1983: 107–109) wijst erop dat we onze gesprekspartner ruimte geven om ons verzoek te weigeren als we het verzoek op een indirecte manier formuleren. Hoe indirecter de formulering qua vorm dus is, hoe beleefder hij is. Er is echter veel kritiek op de stelling dat directheid staat voor onbeleefdheid en indirectheid voor beleefdheid. Deze aanname is namelijk gebaseerd op de beleefdheidsstandaarden van een bepaalde sociale groep: de sociale elite van moedertaalsprekers van het Engels (Ogiermann 2008: 191; Grainger & Mills 2016: 2). In de praktijk staat directheid niet (altijd) voor gebrek aan respect en indirectheid niet voor (voldoende) respect (Grainger & Mills 2016: 2).

Directheid is dus niet per se een negatief verschijnsel. De reden van eventuele communicatieproblemen is dat er andere waarden achter directheid kunnen schuilen in verschillende samenlevingen. Ze verschillen onderling bijvoorbeeld op gebied van respect, solidariteit, eerlijkheid en afstandelijkheid. Er ontstaat een communicatieprobleem als de waarden van beide gesprekspartners niet met elkaar overeenkomen. Hoe meer ze van elkaar verschillen, hoe groter de mis-

communicatie. En hoe groter die is, hoe meer kans dat we onze gesprekspartner onbeleefd vinden. Het draait dus allemaal om een subjectieve interpretatie van de taalgebruikers in kwestie: zij bepalen wat ‘direct’ is in de gegeven situatie en of zij dit verder zelf onbeleefd vinden of niet (cf. Grainger & Mills 2016: 59). Grainger en Mills (2016: 68) schrijven dat er veel culturen bestaan waar directheid een negatieve bijklank heeft, zoals “onbeleefd, arrogant, gebrek aan beschaafde waarden en kortaf zijn”. Er is echter ook onderzoek waaruit blijkt dat directheid in veel talen een positief verschijnsel is. Van Dijk (1997: 54) en Wierzbicka (2003: 122) schrijven dat directheid in het Pools een teken van intimiteit en verbondenheid is. Hetzelfde geldt voor een aantal Afrikaanse talen, zoals bijvoorbeeld Igbo. Nwoye (1992: 310) wijst erop dat directheid niet wordt gezien als iets opdringerigs, aangezien de samenleving collectief is. Afstandelijkheid zou als onbeleefd ervaren worden, want het voelt alsof je afstand neemt van de hele samenleving. De sprekers van het Chinees vinden directheid daarentegen een teken van efficiëntie waarvan alle betrokken partijen kunnen profiteren. Zoals Lee-Wong (1994: 509) schrijft, laat “het Chinese begrip van solidariteit” communicatie met veel directe vormen toe.

Zelf werken Grainger en Mills (2016) in hun boek *Directness and Indirectness across Cultures* met een aantal rollenspelsituaties die worden uitgevoerd door moedertaalsprekers Engels. Vervolgens vragen ze commentaar op deze rollenspellen van een aantal expats, onder andere uit Nederland, Israël, Iran, Libië, Frankrijk en China.<sup>3</sup> Een van de situaties waarop ze commentaar geven is een lift vragen. Een Zimbabwaanse vriendin van een van de onderzoekers klaagt dat ze een flink stuk moet lopen en ze vraagt zich af of ze geen bus kan nemen. De onderzoeker, die met de auto is gekomen, heeft niet door dat dit een indirect verzoek is om haar vriendin een lift te geven. Pas de volgende dag vraagt ze hiernaar, en de Zimbabwaanse bevestigt dat dit wel degelijk een verzoek was. De commentaren van de ondervraagde expats zijn verschillend. De sprekers van het Farsi en het Arabisch zouden bijvoorbeeld überhaupt niet vragen om een lift, omdat het vanzelfsprekend is dat ze een lift krijgen. De sprekers van het Nederlands en Hebreeuws zouden het vragen, maar wel in een directe vorm. In hun opinie wordt eerlijkheid op prijs gesteld. Grainger en Mills (2016: 148) concluderen dat “directheid geassocieerd wordt met positieve waarden zoals bondigheid, eerlijkheid en intimiteit, terwijl indirectheid wordt geassocieerd met waarden zoals zwakte, beleefdheid en sociale afstand”. Daar komt nog bij dat respondenten voor wie directheid voor eerlijkheid staat, een tendens tonen om indirectheid als oneerlijkheid of oppervlakkigheid te zien (Grainger & Mills 2016: 125).

---

<sup>3</sup> Het commentaar komt per taal van één taalgebruiker. Het kan dus niet worden gezien als cultureel of nationaal perspectief, maar als een individueel inzicht van deze bepaalde taalgebruiker.

## 2.2. Indirectheid: rond de pot draaien maar beleefdter overkomen?

Lakoff (2005: 34) schrijft dat de indirecte vorm vaak synoniem staat voor goede intenties van de spreker. Om deze reden wordt indirectheid ook gezien als een hoger niveau van cognitieve processen en erkenning van andere leden van onze samenleving (cf. Coolidge & Wynn 2013: 217). Dit leidt tot de conclusie dat directheid, in tegenstelling tot indirectheid, “simpel en niet geraffineerd is” en daardoor ook een synoniem wordt voor onbeleefdheid. Grainger en Mills (2016: 51) wijzen er echter op dat we te snel aannemen dat directheid simpelweg het tegenovergestelde van indirectheid is. Temeer omdat indirectheid in een zekere zin ook direct kan zijn (cf. Grainger & Mills 2016: 36–39), want als we naar de strategieën van negatieve beleefdheid kijken, dan zien we dat de boodschap zelf wel duidelijk is. Ze is echter zo geformuleerd dat ze niet opdringerig lijkt en ruimte laat voor een eventuele weigering: “[...] indirectheid laat de spreker zeggen wat hij bedoelt, maar op een beleefde manier” (Grainger & Mills 2016: 39). Ook Wierzbicka (2003: 88) suggereert dat een verdeling in een directe en indirecte communicatiestijl misschien helemaal geen zin heeft. Zinnen zoals “Doe het raam dicht” en “Zou je het raam dicht kunnen doen?” hebben volgens haar dezelfde functie en worden qua betekenis op precies dezelfde manier geïnterpreteerd door onze gesprekspartner.

Het basisidee van indirectheid is dat de letterlijke betekenis niet overeenkomt met de door de spreker beoogde betekenis (cf. Searle 1976: 169–169; Brown en Levinson 2011: 9, 49). Met andere woorden staat de betekenis niet gelijk aan de illocutionaire kracht (Kiesling & Johnson 2010: 293). Lakoff (2005: 33) schrijft dat het dan om conventionele beleefdheid gaat die door langere en omslachtige taalvormen wordt herbevestigd: “door een extra lettergreep of twee te gebruiken communiceren we dat ter zake komen niet het belangrijkste is: de erkenning van de menselijke noden van onze gesprekspartner komt op de eerste plaats”. Dat kan in veel situaties effectiever zijn als communicatiestrategie dan directheid, aangezien indirectheid het juiste evenwicht laat behouden tussen de noden van alle partijen die samen betrokken zijn bij het gesprek (Tannen 1984: 193–194).

Grainger en Mills (2016: 7) wijzen er echter op dat het aan de subjectieve interpretatie ligt welke communicatiestijl de taalgebruiker simpel vindt en welke geraffineerd, en dat het ook te maken heeft met zorg voor zijn of haar gesprekspartner. Bovendien kan de communicatiestijl ook niet los van de context beoordeeld worden als direct of indirect (Ide 2005: 53). Het idee van indirectheid als beleefdheid te ‘herbevestigen’ door langere en omslachtige vormen te gebruiken werkt niet in alle talen en culturen (Nishimura et al. 2008: 785). De Nederlandse cultuur behoort bijvoorbeeld tot een van de meest *low-context*-culturen, wat de Nederlandse voorkeur voor indirecte taalvormen (Van Mulken 1996) kan verklaren, want de beleefdheid moet in dat geval elke keer uit de boodschap zelf

voortkomen, aangezien de sprekers deze niet automatisch uit de context lezen. De Poolse cultuur is daarentegen een *high-context*-cultuur, wat betekent dat de sprekers van het Pools veel ‘tussen de regels door lezen’ bij het formuleren van hun taalhandelingen. In Polen zorgt de sociale hiërarchie er bijvoorbeeld voor dat interpersoonlijke relaties meer vastliggen dan in Nederland. Polen hoeven dan minder aandacht te besteden aan de formulering, omdat ze intuïtief aanvoelen met welke sprekers ze meer nadruk kunnen leggen op de effectiviteit van de boodschap en niet op de beleefde vorm ervan, aangezien beide sprekers weten dat dit voortkomt uit bijvoorbeeld solidariteit.

### 2.3. Directe taalvormen: onbeleefdheid?

Een misverstand in de (interculturele) communicatie kan ontstaan door verschillen in de perceptie van de illocutionaire kracht die bepaalde taalvormen hebben, zoals bijvoorbeeld imperatieven (zijn ze per definitie onbeleefd?) of modificatoren zoals modale partikels (worden ze überhaupt gebruikt?). Dit is vooral opvallend als er communicatie plaatsvindt tussen gebruikers van twee talen, zoals het Pools en het Nederlands, die van elkaar verschillen qua communicatiestijl, waarbij bijvoorbeeld het gebruik van bepaalde modificatoren een kenmerk is. De Nederlandse partikels zoals *maar*, *eens* of *even* hebben geen tegenhangers in het Pools. Het Pools maakt in tegenstelling tot het Nederlands frequenter gebruik van versterkende partikels of kale imperatieven die berucht zijn als taalvormen die per se onbeleefd (cf. Brown & Levinson 2011). Dat is echter een onjuiste generalisatie, aangezien het oordeel erover afhangt van hoe de taalgebruiker ze interpreteert in de gegeven context. Het kan zelfs dat de taalgebruiker de illocutionaire kracht anders aanvoelt in zijn moedertaal dan in vreemde talen (cf. Kallia 2005).

Tsuzuki et al. (2005: 284) wijzen erop dat er een verschil is als we directe vormen zoals imperatieven in het kader van de positieve en negatieve beleefdheid bekijken. Vanuit het oogpunt van de positieve beleefdheid zijn imperatieven zelfs beleefder dan vraagvormen. De strategieën van positieve beleefdheid draaien erom erkenning te geven aan onze gesprekspartner als gelijkwaardige partner. Volgens Tsuzuki et al. (2005: 284) lenen imperatieven zich daar goed voor, aangezien de spreker dan juist beter let op de noden van zijn gesprekspartner: een imperatief is een teken van solidariteit. Als we imperatieven echter vanuit het perspectief van de negatieve beleefdheid bekijken, dan zijn imperatieven minder beleefd dan vraagvormen, aangezien ze te opdringerig zijn en geen ruimte overlaten voor een eventuele weigering. De vraag is dan welke conventie van groter belang is voor de sprekers in de gegeven situatie. Dit ligt volgens Tsuzuki et al. (2005: 284) aan veel factoren waaronder de aard van de relatie die de sprekers met elkaar hebben en hun culturele achtergrond. Niet alleen imperatieven, maar elke andere taalvorm kan op deze manier geïnterpreteerd worden. Een taalvorm

wordt dus pas te direct in de zin van ‘onbeleefd’ als de taalgebruiker in kwestie dat zelf vindt.

### 3. Directheid vanuit het perspectief van moedertaalsprekers van het Pools en Nederlands

Nederlanders spreken inhoudelijk direct (cf. Bolt 2011), maar tegelijk hebben ze een voorkeur voor omslachtige taalvormen (cf. Van Mulken 1996) en imperatieve worden negatief opgevat tenzij ze een voordeel voor de ontvanger impliceren (cf. De Hoop et al. 2016). Dit suggereert dat inhoudelijke directheid in Nederland beter geaccepteerd zou zijn dan directheid die samenhangt met de vorm. Polen zijn daarentegen directer qua taalgebruik, wat samenhangt met genegeheid tegenover hun gesprekspartner (cf. Wierzbicka 2003). We ondernemen een poging om deze stellingen te verifiëren door naar directheid te kijken door de bril van individuele taalgebruikers.

Aan het onderzoek hebben in totaal 143 Poolstalige respondenten en 265 Nederlandstalige respondenten deelgenomen. In het onderzoek zijn antwoorden van 134 Poolse en 207 Nederlandse respondenten opgenomen<sup>4</sup>. In de eerste stap nemen we de reacties van de respondenten door met het oog op waar de respondenten over schrijven. Dit resulteert in een set labels die verschillende aspecten van directheid noemen. Sommige reacties zijn heel kort en noemen maar één aspect (1) en andere reacties gaan in op verschillende aspecten van directheid. De respondent in (2) gaat in op de kwestie van opvoeding, duidelijkheid van de boodschap en de vorm ervan en op de sociale hiërarchie die de norm bepaalt in hoe we bepaalde groepen gesprekspartners moeten aanspreken.

(1) [NL]<sup>5</sup> Onbeleefd.

(2) [PL] Iemand die te direct genoemd kan worden, heeft geen ‘filter’ die berust op tact en goede opvoeding. Zo iemand spreekt de ander soms lomp, simpel aan om zijn doel zo snel mogelijk te bereiken en de boodschap over te brengen. Vaak gebeurt het ook dat een te directe persoon oudere mensen op een ongepaste manier aanspreekt, geen afstand kan houden in een formeel gesprek, informele woordenschat en slang gebruikt.

<sup>4</sup> In de eerste plaats hebben we de reacties van respondenten die aangaven dat Pools/Nederlands niet hun moedertaal is buiten beschouwing gelaten. Verder zijn reacties van Belgische respondenten niet opgenomen in de analyse omdat België in cultureel opzicht verschilt van Nederland. Ook reacties van respondenten die niet alle persoonlijke gegevens invulden waardoor ze niet gegroepeerd konden worden, zijn buiten beschouwing gelaten. Tot slot zijn er een paar reacties weggelaten die niets zeiden over directheid.

<sup>5</sup> Vanwege de lengtelimiet gebruiken we alleen de Nederlandse vertalingen van de Poolse reacties. [NL] staat voor een Nederlandse respondent en [PL] voor een Poolse respondent.



Het aantal aspecten van directheid die aan bod komen in de reacties, verschilt dus heel sterk per respondent. We kijken dus hoe vaak bepaalde aspecten terugkomen in de reacties en geven de relatieve frequentie per 100 respondenten als resultaat. Verder analyseren we de reacties in kwalitatief opzicht om te kijken wat de respondenten precies schrijven over bepaalde aspecten van directheid en welke overeenkomsten en verschillen er te vinden zijn in de reacties uit beide landen. We beginnen met de vorm en inhoud, om na te gaan waar de focus van de respondenten ligt. Daarna kijken we naar de onderliggende waarden die met de vorm en inhoud samenhangen. Daarbij analyseren we ook of en welke verbanden er bestaan tussen de aspecten waar de respondenten op ingaan en hun persoonlijke achtergrond (hun opleiding, leeftijd, kennis van vreemde talen). Het zou bijvoorbeeld zo kunnen zijn dat respondenten die meer talen spreken toleranter kunnen zijn tegenover verschillende vormen van directheid dankzij hun grotere culturele inzicht en kennis.

### 3.1. Respondenten

De respondenten uit beide landen is gevraagd om in het laatste deel van de onderzoekenquête een aantal persoonlijke gegevens te geven. Naast hun leeftijd en opleiding hebben ze ook informatie verschaft over hun kennis van vreemde talen (Tabel 1).

Nederlandse respondenten		Poolse respondenten	
Leeftijd		Leeftijd	
< 20	5	< 20	15
21–30	75	21–30	47
31–40	28	31–40	33
41–50	22	41–50	25
> 50	77	> 50	14
Opleiding		Opleiding	
HBO/WO	188	hoger onderwijs	101
niet-HBO/WO	19	gemiddelde opleiding	28
Vreemde talen		alleen basisschool	
0	1	alleen basisschool	5
1	29	Vreemde talen	
2	65	0	4
3	70	1	29
4	30	2	39
meer	12	3	42
daaronder kennis van een Slavische taal	10	meer	20

Tabel 1. De Nederlandse (N = 207) en de Poolse (N = 134) respondenten



Deze gegevens gebruiken we verder om correlaties te zoeken met de beschrijvingen van directheid die de respondenten hebben gegeven: hoe vaak schrijven bepaalde groepen over bepaalde aspecten van directheid? De correlaties die uit dit pilot-onderzoek voortkomen beschouwen we echter als een aanwijzing voor verder onderzoek en niet als een representatieve conclusie, aangezien bepaalde groepen sterk qua grootte verschillen.

### 3.2. Aspecten van directheid volgens de respondenten

De respondenten gaan in op de volgende aspecten van directheid:

1. De vorm en/of de inhoud: hoe en/of wat wordt gezegd. Het verschilt per respondent of hij/zij het over beide aspecten heeft of slechts één ervan.

2. Onbeleefdheid. Hoewel uit de theoretische literatuur blijkt dat directheid niet per se een synoniem is voor onbeleefdheid, schrijven sommige respondenten dat het in hun opvatting zo is. Vandaar dus dat onbeleefdheid ook in deze analyse als categorie opgenomen is.

3. Duidelijkheid en eerlijkheid. ‘Duidelijk’ zien we als simpel (weinig woorden), gemakkelijk om te begrijpen en ‘eerlijk’ zien we als oprecht. Sommige respondenten beschrijven deze twee aspecten op een neutrale manier als feiten, zonder erop in te gaan of ze het negatief vinden of niet. Een aantal respondenten heeft echter ook aangegeven dat ze duidelijkheid en eerlijkheid zelf associëren met andermans gevoelens kwetsen of egoïsme. Als zo’n vermelding erbij staat, dan krijgt een reactie ook het label ‘andermans gevoelens kwetsen’<sup>6</sup> of ‘egoïsme’.

4. Hiërarchie of sociale afstand, dus of directheid ermee te maken heeft dat de vaste sociale orde of persoonlijke ruimte wordt verstoord.

Verder is er nog een label dat slechts bij één groep respondenten voorkomt. Een paar van de Poolse respondenten schreven dat directheid te maken heeft met de opvoeding. De relatieve score van hoe vaak de respondenten naar de bovengenoemde aspecten verwijzen in hun reacties, staan in Tabel 2 (Poolse respondenten) en in Tabel 3 (Nederlandse respondenten).

	vorm	inhoud	onbeleefd	duidelijk	eerlijk	egoïsme	andermans gevoelens kwetsen	hiërarchie / afstand	opvoeding
Totale score	51	64	24	40	49	6	37	39	5
Totale relatieve score (totaal = 1)	0,38	0,48	0,18	0,30	0,37	0,05	0,28	0,29	0,04

Tabel 2. Aspecten van directheid volgens de Poolse respondenten (N = 134)

<sup>6</sup> Er zijn echter ook respondenten voor wie directheid alleen het kwetsen van andermans gevoelens betekent. Ze gaan er verder niet op in of het te maken heeft met duidelijkheid of eerlijkheid.

	vorm	inhoud	onbeleefd	duidelijk	eerlijk	egoïsme	andermans gevoelens kwetsen	hiërarchie / afstand
Totale score	76	51	35	36	40	2	54	53
Totale relatieve score (totaal = 1)	0,37	0,25	0,17	0,17	0,19	0,01	0,26	0,26

Tabel 3. Aspecten van directheid volgens de Nederlandse respondenten (N = 207)

	vorm	inhoud	onbeleefd	duidelijk	eerlijk	egoïsme	andermans gevoelens kwetsen	hiërarchie / afstand	opvoeding
<b>Opleiding</b>									
hoger									
onderwijs	0,37	0,50	0,16	0,31	0,42	0,03	0,26	0,28	0,05
gemiddeld	0,43	0,43	0,25	0,25	0,25	0,07	0,36	0,32	0,00
<b>Leeftijd</b>									
< 20	0,40	0,40	0,33	0,20	0,27	0,00	0,40	0,33	0,00
21–30	0,51	0,47	0,23	0,43	0,30	0,09	0,32	0,23	0,06
31–40	0,33	0,42	0,06	0,33	0,46	0,03	0,18	0,27	0,00
41–50	0,20	0,60	0,16	0,08	0,44	0,04	0,24	0,36	0,08
> 50	0,36	0,50	0,14	0,29	0,36	0,00	0,29	0,36	0,00
<b>Vreemde talen</b>									
1	0,31	0,52	0,14	0,31	0,52	0,00	0,31	0,28	0,00
2	0,33	0,59	0,23	0,41	0,36	0,08	0,31	0,28	0,13
3	0,52	0,36	0,14	0,24	0,31	0,05	0,24	0,36	0,00
meer	0,35	0,45	0,25	0,25	0,25	0,05	0,25	0,20	0,00

Tabel 4. Antwoorden van de Poolse respondenten in verband met hun persoonlijke gegevens

Op het eerste gezicht lijkt het dat de Poolse respondenten meer aandacht besteden aan de inhoud, wat ook de hogere scores voor duidelijkheid en eerlijkheid zou kunnen verklaren (en de lagere scores voor die categorieën in Nederland, aangezien de Nederlandse respondenten vaker op de vorm letten). De Poolse respondenten schrijven ook vaker over hiërarchie en afstand. Opvallend is ook dat vrij weinig respondenten uit beide landen directheid letterlijk onbeleefdheid noemen.<sup>7</sup> Op deze categorie wordt in de analyse verder niet ingegaan, aangezien het bij alle respondenten een vaststelling is waar geen ruimte is voor verdere over-

<sup>7</sup> Maar er zijn ook nauwelijks respondenten die schrijven dat ze directheid een positief verschijnsel vinden: vier in Polen en zes in Nederland.

wegingen. De scores voor de overige categorieën lopen niet ver uit elkaar, maar de kwalitatieve analyse laat opmerkelijke verschillen zien, vooral bij de vorm en hiërarchie/afstand, die mogelijke oorzaken kunnen zijn van communicatieproblemen tussen Nederlanders en Polen. We zien verder ook een paar verschillen als we de antwoorden van de respondenten in verband brengen met hun persoonlijke gegevens. De scores relatief tot hoe vaak een aspect aan bod komt in een bepaalde groep staan in Tabel 4 en Tabel 5.

	vorm	inhoud	onbeleefd	duidelijk	eerlijk	egoïsme	andermans gevoelens kwetsen	hiërarchie / afstand
<b>Opleiding</b>								
HBO/WO	0,38	0,22	0,17	0,17	0,18	0,01	0,26	0,27
niet-HBO/WO	0,26	0,47	0,21	0,26	0,37	0,05	0,26	0,11
<b>Leeftijd</b>								
< 20	0,20	0,80	0,40	0,00	0,40	0,00	0,20	0,00
21–30	0,44	0,25	0,17	0,15	0,16	0,00	0,27	0,25
31–40	0,43	0,32	0,21	0,18	0,32	0,00	0,25	0,14
41–50	0,41	0,14	0,05	0,18	0,14	0,05	0,23	0,32
> 50	0,27	0,21	0,17	0,21	0,18	0,01	0,27	0,30
<b>Vreemde talen</b>								
1	0,45	0,24	0,10	0,10	0,17	0,00	0,28	0,14
2	0,34	0,25	0,14	0,17	0,20	0,03	0,23	0,29
3	0,34	0,23	0,24	0,19	0,20	0,00	0,29	0,27
4	0,33	0,27	0,17	0,30	0,17	0,00	0,23	0,27
meer	0,58	0,33	0,08	0,00	0,17	0,00	0,25	0,25

Tabel 5. Antwoorden van de Nederlandse respondenten in verband met hun persoonlijke gegevens

Het valt op dat de jongste en oudste groep in Polen de groepen zijn die het meest letten op de sociale hiërarchie en afstand. Dit geldt ook voor de oudste groep van de Nederlandse respondenten. Op zich zijn dat groepen die waarschijnlijk het meest met hiërarchie te maken hebben, ook de jongste respondenten: in veel situaties worden ze er snel op gewezen hoe ze ouderen moeten behandelen. Aan de andere kant willen ze ook respect: niet als een kind behandeld worden of niet getutoyeerd worden door onbekende mensen. Of het in hun opvatting werkelijk zo is, is een vraag voor het vervolgonderzoek. De jongste respondenten zijn ook de groep die in Polen het meest naar de vorm kijkt. Hoe ouder een Poolse respondent is, hoe meer hij/zij kijkt naar de inhoud van de uitspraak. In Nederland kijken de jongste en de oudste respondenten het minst naar de vorm.

Wat de opleiding betreft, wijzen de Poolse hoogopgeleide respondenten het vaakst op inhoud en eerlijkheid. Gemiddeld opgeleide respondenten uit Polen vinden de vorm daarentegen even belangrijk als de inhoud. De vraag voor een vervolgonderzoek is dan in hoeverre de vorm volgens hen samenhangt met respect. In Nederland kijken vooral de hoogopgeleide respondenten naar de vorm en ook naar de sociale afstand. De gegevens over de kennis van vreemde talen geven er weinig duidelijkheid over of dit invloed heeft op hoe de respondenten naar directheid kijken. Wel opvallend is dat de Nederlandse respondenten die meer dan vier vreemde talen spreken vaker dan andere groepen naar de vorm wijzen. Voor de respondenten die maar één vreemde taal spreken dient slechts hun moedertaal als een referentiepunt. De respondenten die meerdere vreemde talen spreken, hebben dan meer inzicht in de stilistische variatie tussen verschillende talen. De vraag is dan in hoeverre ze hun moedertaal als gewenste beleefdheidsstandaard beschouwen in interculturele communicatie.

### 3.2.1. Kwalitatieve analyse: op zoek naar de onderliggende waarden

Uit de beschrijvingen van directheid die de respondenten hebben verschaft, blijkt dat de vorm in grotere mate samenhangt met hiërarchie en sociale afstand en de inhoud met eerlijkheid en duidelijkheid, die verder nog gelinkt kunnen worden met het kwetsen van andermans gevoelens. In de volgende paragrafen analyseren we de antwoorden van de respondenten in kwalitatief opzicht.

#### 3.2.1.1. Hiërarchie en sociale afstand

Het blijkt dat beide groepen respondenten, als ze het over de vorm hebben, de sociale afstand als vertrekpunt gebruiken, die door een ongepaste vorm geschonden kan worden. De vraag is echter vanuit welke invalshoek ze ernaar kijken: hebben ze het over hun plek in de samenleving ten opzichte van andere mensen of schrijven ze vanuit een individueel perspectief? Het lijkt erop dat het in Polen gaat om het handhaven van de sociale hiërarchie. Poolse respondenten schrijven vaak dat het taalgebruik niet is aangepast aan de relatie die de sprekers met elkaar hebben zoals in (3–4). Volgens hen overschrijdt hun gesprekspartner de grens die ze graag zouden willen behouden.

(3) [PL] [Directheid is] Het zich niet aanpassen aan het niveau van de gesprekspartner (leeftijd, sociale status, relatie die beide personen met elkaar hebben).

(4) [PL] [...] dit zijn situaties wanneer ik voel dat iemand geen respect voor mij toont en ongevraagd probeert om een grens over te steken of afstand probeert te verminderen zonder mijn toestemming [...]; de situaties wanneer een

onbekende mij aanspreekt met “mevrouw + mijn voornaam” in een e-mail of persoonlijk contact – deze situatie staat naar mijn gevoel voor gebrek aan cultuur en respect voor mij en het is een bewijs dat er een poging wordt gedaan om een bepaalde afstand te overbruggen die mijns inziens nodig is ten opzichte van onbekenden omdat het comfort geeft en het gevoel omsingeld te worden voorkomt.

De respondent in (4) geeft een voorbeeld van een aanspreking die zij zelf vervelend vindt en zij is niet de enige respondent die op deze vorm wijst. Wat de andere taalvormen betreft die de respondenten niet aangepast vinden, hebben ze het over het algemeen over gebrek aan beleefdheidsformules en tutoyeren.<sup>8</sup>

De Poolse respondenten hebben het dus vooral over taalvormen die de maatschappelijke hiërarchie handhaven. Dit is een opmerkelijk contrast als we naar de Nederlandse reacties kijken. De Nederlandse respondenten redeneren duidelijk vanuit schending van hun individualiteit (5–6).

(5) [NL] Dat iemand, vooral buiten de context van een vriendschappelijke relatie, zich via taal bóven de geadresseerde positioneert (via opdracht/bevel/ongevraagd advies)

(6) [NL] [Wat directheid inhoudt, is] Te weinig ruimte voor jezelf. Het is al voor je bepaald, beslist, ingevuld. Geen of te weinig onderscheid tussen ik en de ander.

Sommige respondenten gebruiken nog sterkere woorden en schrijven dat directheid in hun opvatting een machtsrelatie laat vastleggen (7).

(7) [NL] Dat verzoeken door de gekozen woorden snel op opdrachten gaan lijken. Dat veronderstelt een machtsverhouding, en dat wordt als onprettig ervaren.

Terwijl Poolse respondenten het hebben over taalvormen die een hiërarchische verhouding vastleggen, schrijven Nederlandse respondenten over taalvormen die ze dwingend vinden. Het is opvallend dat ze vaak schrijven over imperatieven (8) en gebrek aan vraagvormen (9) of kortaf zijn (10), terwijl dat in de Poolse reacties nauwelijks een issue is.

---

<sup>8</sup> Cf. Vermaas (2002: 219) die in haar onderzoek op de tendens wijst om in Nederland elkaar snel te gaan tutoyeren, wat te maken heeft met nivellering, waardoor de maatschappelijke hiërarchie vervaagt. Er is namelijk minder gevoeligheid voor status. Uit het onderzoek van Waterlot (2017) blijkt daarentegen dat Poolse NVT-taallearners in bepaalde situaties vaker de u-aanspreking zouden gebruiken als ze Nederlands spreken. Moedertaalsprekers Nederlands kiezen in dezelfde situaties vaker voor *je*. Poolse NVT-leerders worden dan beïnvloed door hun moedertaal en cultuur.

- (8) [NL] [Directheid is] Te veel in de gebiedende wijs spreken.  
 (9) [NL] [Directheid betekent] Dat iemand met weinig woorden jou een bevel/opdracht geeft. Zonder het in de vragende vorm te doen.  
 (10) [NL] [Als iemand direct is,] Dan gebruikt hij (te) weinig omslachtige frasen zoals ‘alsjeblieft’. Of ‘zou je misschien...’; Dat hij niet de zinsopbouw gebruikt om op een vriendelijke manier zijn verzoek of wens over te brengen maar recht op zijn doel afgaat.

Uit de bovenstaande beschrijvingen blijkt dat Poolse en Nederlandse respondenten aan andere waarden denken als ze bepalen wat volgens hen (te) direct is. Dat de ene groep erop let om hun persoonlijke vrijheid te handhaven terwijl de andere groep kijkt of de hiërarchie klopt, kan potentieel tot een cultureel misverstand leiden.

### 3.2.1.2. Duidelijkheid en eerlijkheid

Kwalitatief gezien zijn er geen grote verschillen in de opvattingen van beide groepen respondenten over de inhoud, die in beide gevallen te maken heeft met duidelijkheid en eerlijkheid. Beide groepen wijzen erop dat het om een duidelijk te begrijpen inhoud gaat of om eerlijk zijn mening te geven. Daar is niet per se iets mis mee. Veel reacties waar duidelijkheid en eerlijkheid aan bod komen, zijn neutraal of positief van toon en ze lijken meer een vaststelling (11–12).

- (11) [NL] [Directheid] betekent dat iemand zegt wat hij/zij bedoelt te zeggen: in mijn optiek is dat waardevol in de zin van: het schept duidelijkheid.  
 (12) [PL] [Een directe persoon is] Een persoon die zijn of haar gedachten uit zonder rond de pot te draaien – kort, zakelijk, wat soms als onaardig opgevat kan worden, maar mijns inziens zitten er geen slechte intenties achter deze manier van communiceren.

Respondenten uit beide landen geven echter ook aan dat er snel een negatieve bijklank komt als ze te maken krijgen met te persoonlijke vragen, ongewenste commentaren bijvoorbeeld over uiterlijk of privéleven die snel als kritiek worden opgevat, of een mening van de gesprekspartner waar de respondent niet op staat te wachten. Dan valt de directheid in de zin van duidelijkheid en/of eerlijkheid samen met gekwetste gevoelens van onze gesprekspartner (13–14).

- (13) [PL] [Een directe persoon] spreekt zijn of haar gedachten uit net zoals ze zijn, geen rekening houdend met de vorm van zijn uitspraak of hoe het opgevat kan worden door de ontvanger.  
 (14) [NL] Te direct betekent dat het erop lijkt dat die ander geen rekening houdt met jouw gevoel/met hoe het op jou overkomt wat hij/zij zegt.

In beide groepen zijn er respondenten die opmerken dat inhoudelijke directheid een kwestie van subjectieve interpretatie van hun gesprekspartner is. Het wordt pas een negatief verschijnsel op het moment wanneer de gesprekspartner het zo interpreteert (15–16).

(15) [PL] Het betekent dat iemand op een simpele (directe) manier zijn mening uit en daarbij kan hij zijn gesprekspartner kwetsen (als hij verkeerd begrepen wordt).

(16) [NL] Dat iemand zegt wat hij denkt, zonder er goed over te denken hoe het bij een ander zal overkomen.

Het lijkt erop dat de misverstanden die ontstaan vanwege inhoudelijke directheid eerder een kwestie zijn van de subjectieve interpretatie van de gesprekspartner en hoe de boodschap op hem of haar overkomt en niet van eventuele culturele verschillen.

## 4. Conclusies

Op basis van de beschrijvingen van directheid die de Poolse en Nederlandse deelnemers hebben verschaft in het kader van dit pilot-onderzoek, kunnen we concluderen dat de waarde ‘hiërarchie/sociale afstand’ het grootste verschil in de opvattingen van beide groepen over directheid vormt. De Poolse respondenten letten erop dat de vaste sociale orde gehandhaafd wordt en hun perspectief wordt bepaald door de plek waarop ze naar eigen gevoel staan in de maatschappelijke hiërarchie. Dit blijkt onder andere uit de taalvormen die in meerdere reacties terugkwamen als voorbeelden van vormen die te direct zijn. De Nederlandse respondenten redeneren daarentegen vanuit hun individualiteit en letten erop of ze hun persoonlijke ruimte kunnen bewaren. Deze kan namelijk aangetast worden door taalvormen die als te dwingend op ze overkomen (zoals bv. imperatieven). Het issue in de contacten tussen Polen en Nederlanders is dat het standaardtaalgedrag van het andere land juist dat ongewenste taalgedrag is. In informele contacten zijn imperatieven in Polen heel frequent (Wiercińska 2018) en Nederland stapt steeds verder af van formele omgangsvormen. Marc van Oostendorp (2018) schrijft bijvoorbeeld hoe de *u*-vorm ervaren kan worden als een scheldwoord. Een van de Nederlandse respondenten heeft het onbewust maar heel doeltreffend samengevat: “Ik hou erg van de Slavische directheid, omdat die lijkt op de Nederlandse bothed, die meestal helemaal niet zo is bedoeld.” Een communicatieprobleem ontstaat als een van de gesprekspartners tijdens een gesprek vooral gestuurd wordt door opvattingen over de sociale hiërarchie. Het hoeft echter ook niet zo te zijn dat elke taalgebruiker er een gelijke belangstelling aan hecht. Vanwege verschillende opvattingen over hiërarchie/sociale afstand en taalgebruik die



er in beide landen aan gekoppeld zijn, is het mogelijk dat daardoor misverstanden met een culturele achtergrond ontstaan. Maar dat geldt niet voor misverstanden die door de inhoud van het gesprek ontstaan, aangezien beide groepen gelijke opvattingen hebben. Het kan misgaan tussen een Pool en een Nederlander, maar om precies dezelfde reden kan de communicatie misgaan tussen twee Polen of twee Nederlanders. Het is een kwestie van subjectieve interpretatie.

De analyse van de onderliggende waarden en de correlaties tussen de persoonlijke gegevens en de aspecten van directheid waar de respondenten over schrijven, geven een richting voor een vervolgonderzoek. Hebben de opvattingen over directheid naar gevoel van de taalgebruikers inderdaad te maken met hun leeftijd en opleiding? Kijken ze er anders naar vanwege hun kennis van vreemde talen? In hoeverre zien ze dan hun moedertaal als een vast referentiepunt voor beleefdheidsstandaarden? Op basis van deze bedenkingen kunnen we een gericht interviewformulier opstellen en een verdere verduidelijking vragen van individuele taalgebruikers.

## Bibliografie

- Bolt, Rodney (2011): *Xenophobe's Guide to the Dutch*. E-book. London: Oval Books.
- Brown, Penelope, & Stephen C. Levinson (2011 [1978]): *Politeness: Some Universals in Language Usage*. 20e druk. Cambridge: Cambridge University Press.
- Coolidge, Frederick L., & Thomas Wynn (2013): "Cognitive Prerequisites for the Evolution of Indirect Speech". In: Maggie Tallerman, Kathleen R. Gibson (eds.), *The Oxford Handbook of Language Evolution*. Oxford: Oxford University Press, 216–223.
- Dijk, Teun van (1997): *Discourse as Social Interaction*. London: Sage.
- Grainger, Karen, & Sara Mills (2016): *Directness and Indirectness across Cultures*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Hoop, Helen de, e.a. (2016): "Imperatives and Politeness in Dutch". *Linguistics in the Netherlands* 33, 41–53.
- Kallia, Alexandra (2005): "Directness as a Source of Misunderstanding: The Case of Requests and Suggestions". In: Robin T. Lakoff & Sachiko Ide (eds.), *Broadening the Horizon of Linguistic Politeness*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 217–234.
- Kiesling, Scott F., & Elka G. Johnson (2010): "Four Forms of Interactional Indirection". *Journal of Pragmatics* 42:2, 292–306.
- Ide, Sachiko (2005): "How and Why Honorifics Can Signify Dignity and Elegance". In: Robin T. Lakoff & Sachiko Ide (eds.), *Broadening the Horizon of Linguistic Politeness*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 45–64.
- Lakoff, Robin T. (2005): "Civility and its Discontents. Or, Getting in Your Face". In: Robin T. Lakoff & Sachiko Ide (eds.), *Broadening the Horizon of Linguistic Politeness*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 23–43.
- Lakoff, Robin T., & Sachiko Ide (2005): "Introduction". In: Robin T. Lakoff & Sachiko Ide (eds.), *Broadening the Horizon of Linguistic Politeness*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 1–20.
- Leech, Geoffrey (1983): *Principles of Pragmatics*. London: Longman.

- Lee-Wong, Song Mei (1994): "Imperatives in Requests: Direct or Impolite – Observations from Chinese". *Pragmatics* 4:4, 491–515.
- Mulken, M. van (1996): "Politeness Markers in French and Dutch Requests". *Language Sciences* 18:3–4, 698–702.
- Nishimura, Shoji, e.a. (2008): "Communication Style and Cultural Features in High/Low Context Communication Cultures: A Case Study of Finland, Japan and India". In: *Proceedings of a subject-didactic symposium in Helsinki*. Helsinki: University of Helsinki, Department of Applied Sciences of Education, 783–796.
- Nwoye, Onuigbo G. (1992): "Linguistic Politeness and Socio-Cultural Variations of the Notion of Face". *Journal of Pragmatics* 18, 309–328.
- Oostendorp, Marc van (2018): *U als scheldwoord en andere taalverschijnselen*. Amsterdam: De Kring.
- Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (z.d.): "Internationaal ondernemen. Landen en gebieden", laatst geraadpleegd op 3.08.2020 <<https://www.rvo.nl/onderwerpen/internationaal-ondernemen/landenoverzicht>>.
- Searle, John (1975): "Indirect Speech Acts". In: Peter Cole, Jerry L. Morgan (eds.), *Syntax and Semantics*, Vol. 3: *Speech Acts*. New York: Academic Press, 59–82.
- Silverstein, Michael (2010): "'Direct' and 'Indirect' Communicative Acts in Semiotic Perspective". *Journal of Pragmatics* 24:2, 337–353.
- Tannen, Deborah (1984): "The Pragmatics of Cross-Cultural Communication". *Applied Linguistics* 5, 189–195.
- Tsuzuki, Masako, e.a. (2005): "Selection of Linguistic Forms for Requests and Offers. Comparison between English and Chinese". In: Robin T. Lakoff & Sachiko Ide (eds.), *Broadening the Horizon of Linguistic Politeness*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 283–298.
- Vermaas, Hannie (2002): *Veranderingen in de Nederlandse aanspreekvormen van de dertiende t/m de twintigste eeuw*. Utrecht: LOT.
- Waterlot, Muriel (2017): "Nederlandse aanspreekvormen bij Poolse NVT-taalleerders". *Brünner Beiträge zur Germanistik und Nordistik* 31:1, 87–102.
- Wiercińska, Katarzyna (2018): "Op zoek naar perceptieverschillen in directief taalgebruik: Een onderzoeksvoorstel". *Acta Universitatis Carolinae: Prague Studies in English* 4, 169–178.
- Wiercińska, Katarzyna (2020): "Wie zijn er nu toleranter? De perceptie van imperatieven in het Pools en het Nederlands in een informele context". *Roczniki Humanistyczne* 68:5, 139–154.
- Wierzbicka, Anna (2003 [1991]): *Cross-Cultural Pragmatics. The Semantics of Human Interaction*. 2de druk. London: Mouton, de Gruyter.