

Cover Page



Universiteit Leiden



The handle <http://hdl.handle.net/1887/65633> holds various files of this Leiden University dissertation.

**Author:** Tran, T.T.Q.

**Title:** Cultural differences in Vietnam : differences in work-related values between Western and Vietnamese culture and cultural awareness at higher education

**Issue Date:** 2018-09-19

## **SAMENVATTING**



Cultuureducatie is een belangrijk onderdeel van taalonderwijs, aangezien het leren van een vreemde taal betekent dat je ook de cultuur van de doeltaal moet leren. Dit proefschrift heeft als doel inzicht te geven in hoe het leren van een cultuur kan worden geïntegreerd in het taalonderwijs in het hoger onderwijs. Eerst wordt de culturele afstand in de communicatie tussen westerse werkgevers en Vietnamese werknemers in zowel Vietnamese bedrijven als buitenlandse dochterondernemingen en joint-ventures in het zuiden van Vietnam beschreven. Vervolgens wordt een studie over de implementatie van *open-ended critical incident tasks* (kortweg: kritische-gebeurtenisstaak) in Engelse lessen in het hoger onderwijs gepresenteerd, gebaseerd op inzichten uit het eerste deel. Dit onderzoeksproject is uitgevoerd om tegemoet te komen aan de behoeften van de Mekong Delta en de stad Ho Chi Minh in Vietnam, waar de buitenlandse handel en cultuur steeds meer aanwezig is. Een groot deel van de bevolking in Vietnam krijgt te maken met deze internationalisering.

In dit proefschrift worden verschillen onderzocht in culturele waarden met betrekking tot communicatie en relaties tussen westerse managers en Vietnamese werknemers van zowel Vietnamese als buitenlandse ondernemingen en joint-ventures. Erkenning van de verschillen en de problemen die deze mensen tegenkomen, zou kunnen helpen om oplossingen te vinden waarbij de verschillen benut kunnen worden. Het verkrijgen van inzicht in deze verschillen en in de communicatievraagstukken binnen deze interculturele context kan als basis dienen voor een ontwerp van een effectief intercultureel taaltrainingsprogramma, aangezien taal een onderdeel van cultuur is (Barany, 2016). De quasi-experimentele studies met behulp van kritische-gebeurtenisstaak in dit proefschrift hebben tot doel de taal en interculturele vaardigheden gezamenlijk te onderwijzen om de communicatie en interculturele competentie (IC) van toekomstige afgestudeerden in Vietnam te verbeteren.

## **Hoofdstuk 1: Introductie**

Dit introductiehoofdstuk biedt een overzicht van de context van het onderzoeksproject, het theoretisch kader voor een onderzoek naar de verschillen tussen de westerse en Vietnamese cultuur, het concept van IC, de onderlinge relatie tussen Engelse taalvaardigheid (ET) en IC en de structuur van dit proefschrift.

In dit hoofdstuk worden eerst de context van het project en de huidige problemen van het tekort aan goed gekwalificeerd personeel voor de geïnternationaliseerde arbeidsmarkt besproken. Dit onderzoeksproject vindt plaats in het zuiden van Vietnam, waar er een grote instroom van buitenlandse bedrijven is. Dit resulteert in een grote vraag naar afgestudeerden die in deze bedrijven kunnen werken. Toch blijken veel bedrijven het moeilijk te vinden om geschikte lokale werknemers te vinden (Weng, 2015). Volgens een recente enquête (Ministerie van Onderwijs en Vorming in Vietnam, 2017) voldoet ongeveer 50% van de nieuwe afgestudeerden niet aan de verwachtingen van de internationale werkgevers met betrekking tot taalvaardigheid en communicatieve vaardigheden. Universiteiten in Vietnam hebben zichzelf als doel gesteld de ontwikkeling van deze vaardigheden, het effectief communiceren met mensen met verschillende taalkundige en culturele achtergronden in een geïnternationaliseerde en multiculturele wereld, te bevorderen. Deze missie vereist innovatieve en creatieve benaderingen van zowel de instellingen voor hoger onderwijs als van docenten (Barany, 2016).

Ten tweede worden verschillen tussen westerse en Vietnamese of oosterse cultuur geanalyseerd. Deze verschillen kunnen de communicatie tussen de gesprekspartners van de twee culturen beïnvloeden. Het erkennen van culturele overtuigingen en waarden biedt een basis voor het ontwikkelen van effectieve bedrijfspraktijken in een internationale context (Taras, Steel & Kirkman, 2011).

Ten derde worden het begrip IC en de onderlinge relatie tussen ET en IC toegelicht. Onderwijs in vreemde talen moet niet alleen gericht zijn op taalkundige prestaties en verbale communicatie, maar ook op intercultureel bewustzijn en interculturele vaardigheden (Atay, Kurt, Camlibel, Ersin & Kaslioglu, 2009; Fungchomchoei & Kardkarnklai, 2016; Sercu, 2010). In die zin kan het onderwijzen van de Engelse taal niet worden gescheiden van het bevorderen van de interculturele competentie van de studenten. Veel onderwijskundigen zijn het erover eens dat, ondanks dat ze vaardig in het Engels zijn, de meeste studenten niet goed kunnen functioneren in een interculturele context vanwege hun tekort aan IC-kennis (Fungchomchoei & Kardkarnklai, 2016; Jackson, 2014; Mitchell, Pardiniho, Yermakova-Aguiar & Meshkov, 2015; Vo, 2017).

Kortom, dit proefschrift is gericht op de ontwikkeling van de interculturele competentie van studenten in het hoger onderwijs door interculturele communicatie te integreren in de Engelse lessen. Om dit doel te bereiken, wordt de communicatie en de relatie tussen de Vietnamese werknemers en buitenlandse werkgevers of managers, met name de westerse managers, onderzocht in buitenlandse dochterondernemingen en joint-ventures in het zuiden van Vietnam. Na de verkenningsstudies, is er een interventiestudie uitgevoerd, waarbij "kritische-gebeurtenistaken" zijn geïmplementeerd in de Engelse lessen met als doel het vergroten van het bewustzijn van de studenten over interculturele communicatie. In dit proefschrift werden vier onderzoeken uitgevoerd om vier onderzoeksvragen te beantwoorden.

In de eerste en tweede studie werden de werkgerelateerde waarden onderzocht die van invloed kunnen zijn op de communicatie en relaties tussen westerse werkgevers en Vietnamese werknemers in zowel Vietnamese als buitenlandse ondernemingen in Vietnam. De eerste twee onderzoeksvragen die in dit proefschrift worden behandeld, zijn:

1. In welke mate verschillen Vietnamese werknemers en westerse werkgevers / managers wat betreft hun werkgerelateerde waarden?
2. Hoe ervaren Vietnamese werknemers en westerse werkgevers / managers van buitenlandse dochterondernemingen en joint ventures in Vietnam de communicatie op hun werkplek?

Voor de derde en vierde studie werd een interculturele les ontwikkeld die werd geïmplementeerd in een Engelse les om de effecten van kritische-gebeurtenistaken op de interculturele competentie van studenten te onderzoeken. Het integreren van cultuuronderwijs in de taallessen is een goede voorbereiding op de interculturele ontmoetingen die studenten later zullen hebben. De derde en vierde onderzoeksvraag in dit proefschrift zijn:

3. Wat zijn de effecten van kritische-gebeurtenistaken op het bewustzijn van interculturele communicatie van studenten?
4. Hoe ziet de ontwikkeling eruit van het bewustzijn van studenten van interculturele communicatie gedurende een instructietraject met tien taken?

## **Hoofdstuk 2: Een verkennend onderzoek naar verschillen in werkgerelateerde attitudes tussen westerse werkgevers en Vietnamese werknemers in Vietnamese en buitenlandse ondernemingen in Vietnam.**

In hoofdstuk 2 wordt rapporteerd over een studie van verschillen tussen werknemers en werkgevers van Vietnamese en westerse bedrijven in termen van hun werkgerelateerde attitudes. Het onderzoek was gericht op het beantwoorden van de onderzoeksvraag: "In welke mate verschillen Vietnamese werknemers en westerse werkgevers / managers met betrekking tot hun werkgerelateerde waarden?" De auteur voerde het onderzoek uit bij 94 westerse en Vietnamese bedrijven in twee gebieden: Ho Chi Minh stad en de Mekong Delta in het zuiden van Vietnam. De studie was gericht op het specificeren

van de belangrijkste verschillen in werkgerelateerde attitudes tussen westerse en Vietnamese professionals.

Gegevens werden verzameld met behulp van een vragenlijst met afzonderlijke versies voor de werkgevers en de werknemers. Vragenlijsten werden afgenomen bij 763 Vietnamese werknemers, 43 Vietnamese werkgevers / managers en 33 westerse werkgevers / managers. De items van de vragenlijsten maten de attitudes van professionals ten opzichte van werkgerelateerde waarden. Beide vragenlijsten waren verdeeld in twee delen: het gedeelte "voorkeur" en het deel "belang". Het deel "voorkeur" vroeg de deelnemers om hun voorkeuren voor de items aan te geven, terwijl het deel "belang" de deelnemers vroeg om aan te geven hoe belangrijk de items waren. De vragenlijsten waren verdeeld in het voorkeur- en belangheids gedeelte, omdat de auteur een onderscheid wilde maken tussen (1) wat de werkgevers van hun werknemers verwachten en vice versa en (2) hoe belangrijk de problemen (beleid in het bedrijf) zijn voor beide de werkgevers en werknemers. Een vijf-punts Likert schaal werd gebruikt in beide delen van de vragenlijst. Om de onderliggende dimensies te verkennen, werd een verkennende factoranalyse uitgevoerd op de vragenlijstgegevens van de werknemers (met behulp van Principal-componentenanalyse met Varimax-rotatie), afzonderlijk op het voorkeuren- en belangheids gedeelte van de vragenlijst. Na het vaststellen van de zeven factoren van werkgerelateerde waarden voor Vietnamese werknemers, werd deze structuur ook gebruikt voor de gegevens van de werkgevers.

De bevindingen toonden aan dat westerse werkgevers hogere gemiddelde scores vertoonden dan Vietnamese werknemers in alle werkgerelateerde waarden. Er werden ook belangrijke verschillen gevonden tussen Vietnamese werkgevers en Vietnamese werknemers, met hogere scores voor Vietnamese werkgevers, behalve voor de waarde: op tijd zijn met een reden. Daarnaast werden er drie significante verschillen gevonden tussen Westerse en Vietnamese werkgevers, met hogere scores voor westerse werkgevers: op tijd zijn, op tijd zijn met een reden en gezichtsverlies. De auteur vond nauwelijks significante verschillen tussen de Vietnamese werknemers die werkzaam zijn in buitenlandse en Vietnamese bedrijven. De verschillen tussen westerse werkgevers en Vietnamese werknemers waren groter dan de verschillen tussen Vietnamese werkgevers en Vietnamese werknemers. Daarom lijken de verschillen tussen westerse werkgevers en Vietnamese werknemers: gevoel voor tijd en gezichtsverlies deels te worden veroorzaakt door culturele aspecten en deels door statusverschillen tussen werkgevers en werknemers. Dit wijst erop dat deze twee aspecten de belangrijkste verschillen tussen Westerse en Vietnamese professionals zijn. De bevindingen van deze studie gaven inzicht in welke verschillen de grootste zijn tussen de twee culturen en lieten het belang zien van het bewust maken van mensen van deze ongelijkheden, in het bijzonder de toekomstige Vietnamese afgestudeerden die met westerse professionals gaan werken.

### **Hoofdstuk 3: Een kwalitatief verkennend onderzoek naar communicatieproblemen tussen westerse werkgevers en Vietnamese werknemers in buitenlandse ondernemingen in Vietnam.**

Deze studie werd uitgevoerd om de bevindingen van hoofdstuk 2 verder te verdiepen. Een diepgaande verkenning van interculturele communicatie tussen Westerse werkgevers / managers en Vietnamese werknemers in dezelfde buitenlandse ondernemingen van de eerste studie werd uitgevoerd. Problemen die westerse werkgevers / managers en Vietnamese werknemers tegenkomen wanneer zij dezelfde werkomgeving delen, zijn onderzocht. Dit inzicht kan worden gebruikt om de communicatie tussen het westerse management en de internationale werknemers in die instellingen te verbeteren en te optimaliseren en om input te geven aan het hoger onderwijs om hun programma's aan te passen om de

toekomstige afgestudeerden te ondersteunen bij de ontwikkeling van interculturele communicatievaardigheden op de werkplek. Twee onderzoeksvragen leidden deze studie: 1) *Hoe ervaren Vietnamese werknemers van buitenlandse ondernemingen in Vietnam de communicatie op hun werkplek?* 2) *Hoe ervaren westerse werkgevers / managers van buitenlandse ondernemingen in Vietnam de communicatie op hun werkplek?*

Semi-gestructureerde interviews werden uitgevoerd om te onderzoeken wat en hoe professionals uit de twee culturen de cross-culturele communicatie in hun werksituaties ervaren. De studie had tot doel inzicht te krijgen van de problemen die ze tegenkwamen bij de interactie met hun interculturele collega's. Het interview bestond uit twee introductievragen, één hoofdvraag en vier vervolgvragen. Alle vragen werden gebruikt om de deelnemers te helpen hun ervaringen te delen, bestaande uit (1) hun interesses bij het werken in het huidige bedrijf, (2) hun mening over interculturele communicatie met hun interculturele collega's, (3) de problemen of incidenten die zij tegenkwamen tijdens het proces van interactie, hoe zij de problemen hebben opgelost en (4) hun verwachtingen over hun interculturele collega's. De interviewtranscripties werden gecodeerd aan de hand van de volgende zes culturele dimensies die gebaseerd zijn op hoofdstuk 2: 1) gevoel voor tijd, 2) deelname aan de besluitvorming, 3) open relatie met werkgevers / managers, 4) gezichtsverlies, 5) verantwoording en 6) oriëntatie op werkprestaties. De verschillen tussen werknemers en werkgevers werden geanalyseerd.

De resultaten lieten zien dat beide perspectieven (van werkgevers en werknemers) op de communicatie tussen de westerse managers en de Vietnamese werknemers elkaar lijken aan te vullen, waarbij de verschillen te wijten zijn aan zowel culturele als statusverschillen. Er waren veel zorgen en problematische kwesties vanuit het standpunt van de Westerse managers met betrekking tot (1) gebrek aan communicatie en (2) gebrek aan autonomie om werk gedaan te krijgen en (3) motivatie voor professionele ontwikkeling. De Westerse immigranten klaagden dat ze tijdens hun samenwerking met de Vietnamezen verschillende problemen tegenkomen die ze niet tegenkomen bij hun samenwerking met andere Westerse collega's. Desalnietteminervaarden de Vietnamese werknemers weinig problemen en werden er niet vaak negatieve punten genoemd. De Vietnamese werknemers gaven aan dat ze goede en bevredigende relaties hebben met hun hogere managers. Dienovereenkomstig lijkt het erop dat er tegenstrijdige percepties zijn tussen Westerse managers en Vietnamese werknemers.

De resultaten geven inzicht in de belangrijkste problemen in de interculturele communicatie tussen westerse managers en Vietnamese werknemers. Dit is een belangrijke bron is voor de verbetering van interculturele communicatie bij buitenlandse ondernemingen. De bevindingen bevestigen ook de resultaten van de vragenlijst van Hoofdstuk 2, waarin culturele verschillen met betrekking tot het belang van tijd en van gezichtsverlies problemen kunnen veroorzaken in de communicatie en de relatie tussen westerse werkgevers en Vietnamese werknemers.

#### **Hoofdstuk 4: Een experimenteel onderzoek naar de effecten van kritische-gebeurtenisstakingen op de interculturele competentie van student met Engels als bijvak.**

Hoofdstuk 4 behandelt de derde onderzoeksvraag in dit proefschrift. Het onderzoek was gericht op het verkennen van de effecten van kritische-gebeurtenisstakingen op de interculturele competentie van studenten met als bijvak Engels. Deze studie zocht een antwoord op de vraag: "*Vergroten kritische-gebeurtenisstakingen het kennisniveau van studenten in de interculturele communicatie?*" Kritische-gebeurtenisstakingen zijn communicatiesituaties die de deelnemers (of een deelnemer) als problematisch en verwarrend beschouwen. Kritieke incidenten bestaan uit voorbeelden van gebeurtenissen waarin onverwacht gedrag voorkomt. Flanagan (1954, blz. 327) definieert de kritieke incidenttechniek als ...

"a set of procedures for collecting direct observations of human behavior in such a way as to facilitate their potential usefulness in solving practical problems and developing broad psychological principles". Het doel van de kritische-gebeurtenistaken is om het vermogen te ontwikkelen om interactiesituaties te zien vanuit het perspectief van verschillende culturen. Kritische-gebeurtenistaken kunnen een behoorlijk effectieve strategie zijn om intercultureel bewustzijn te bevorderen, omdat ze de verschillen en misverstanden vanuit een cultureel perspectief belichten en kansen creëren voor studenten om kritisch en analytisch te denken over deze situaties.

Een *pretest-posttest control group design* werd gebruikt om de effecten van kritische-gebeurtenistaken op het bewustzijn van interculturele communicatie van studenten te onderzoeken. De interventiegroep en de controlegroep volgden dezelfde cursus voor studenten met bijvak Engels en een major in het technische domein. De interventie bestond uit de implementatie van 10 kritische-gebeurtenistaken toegevoegd aan de cursus. Studenten in de experimentele conditie en controleconditie namen deel aan de pre- en de posttest.

Deelnemers waren 322 tweedejaars studenten met bijvak Engels in zes klassen van *Technical engineering* (131 vrouwen). De deelnemers waren allen 19 jaar oud. De klassen van de studenten werden willekeurig verdeeld in experimentele (4 groepen met 234 studenten) of controle- (2 groepen met 88 studenten) groepen.

Gegevens werden verzameld via antwoordbladen van studenten. Het antwoordblad bestaat uit een instructie voor de leerlingen om de taak uit te voeren, de betreffende kritische-gebeurtenistaak in de vorm van een werkscenario met een gesprek tussen personages en een tabel met vier vragen. De studenten werd gevraagd om het scenario in vijf minuten te lezen en vervolgens het scenario te bespreken en de oplossingen voor het probleem in twintig minuten per paar uit te werken. Nadien noteerden ze individueel hun antwoorden op de vier vragen in de tabel. De vier vragen zijn geformuleerd in overeenstemming met drie indicatoren: (1) inzicht van de leerlingen in het scenario (scenario-inzicht) (vraag 1); (2) inzicht van studenten in de miscommunicatie in het scenario (miscommunicatie begrip) (vraag 2); (3) bewustzijn van studenten van effectieve communicatie in westerse of oosterse (Vietnamese) cultuur (bewustmaking communicatie westelijk of oostelijk) (vraag 3 en 4). Deze drie indicatoren vertegenwoordigden een oplopend moeilijkheidsniveau wat eerst een basisanalyse en vervolgens een kritisch denken vereist.

Om het effect van de serie kritische-gebeurtenistaken op het bewustzijn van leerlingen met betrekking tot interculturele communicatie te onderzoeken, is een multivariate analyse uitgevoerd met de conditie (kritische incidenttaak of regulier onderwijs) als onafhankelijke variabele, de drie indicatoren van bewustzijn over interculturele communicatie op de posttest als afhankelijke variabelen en de pretestscores op dezelfde indicatoren als covariaten.

Er werd een effect van conditie gevonden, dat een significant verschil aantoonde tussen beide condities op de testcores wat betreft het bewustzijn van studenten over interculturele communicatie. Studenten uit de experimentele conditie toonden over het algemeen significant hogere scores op de posttest met betrekking tot het bewustzijn over interculturele communicatie dan de studenten uit de controleconditie. Ook werd er een significant verschil gevonden van de drie indicatoren in de resultaten van de posttest tussen de experimentele en controleconditie. Het grootste verschil werd gevonden in bewustzijn van studenten van communicatie in westerse of oosterse culturen (indicator 3). Een kleiner maar nog steeds significant effect werd gevonden in inzicht in het scenario (indicator 1) en inzicht in miscommunicatie (indicator 2). De studie geeft aan dat het kritische-gebeurtenistaken met studentparen over het algemeen de interculturele competentie van studenten verbeteren in termen van bewustzijn over interculturele communicatie en een basis bieden voor verder intercultureel leren.



## **Hoofdstuk 5: Een quasi-experimenteel onderzoek om meer inzicht te krijgen in de effecten kritische-gebeurtenistaken op het bewustzijn van studenten over interculturele communicatie.**

Dit hoofdstuk gaf nadere inzichten in de effecten van kritische-gebeurtenistaken. Het onderzoek was gericht op de ontwikkeling van het bewustzijn van studenten met het bijvak Engels over interculturele communicatie met tien kritische-gebeurtenistaken. De auteur richtte zich op het beantwoorden van de volgende onderzoeksvragen: 1) *Wat zijn de effecten van kritische-gebeurtenistaken op het bewustzijn over interculturele communicatie van studenten met bijvak Engels?* 2) *Is dit effect anders voor studenten die verschillen in hun vermogen om zich bewust te worden van interculturele communicatie?* 3) *Hoe ontwikkelen de studenten hun bewustzijn van interculturele communicatie in de loop van de tijd?* 4) *Welke score behalen studenten die verschillen in hun vermogen om zich bewust te worden van interculturele communicatie op de verschillende kritische-gebeurtenistaken?*

Het ontwerp, de deelnemers en de gegevensverzameling van deze studie zijn vergelijkbaar met de vorige studie in Hoofdstuk 4. Om de effecten van de kritische-gebeurtenistaken te onderzoeken (onderzoeksvraag 1) is een multivariate covariantie-analyse uitgevoerd met de conditie (kritische -gebeurtenistaken of regulier onderwijs) als onafhankelijke variabele, de drie indicatoren van bewustzijn over interculturele communicatie bij de posttest als afhankelijke variabelen en de pretestscores op dezelfde indicatoren als covarianten. Vervolgens werden de covariantie-analyses voor twee, drie en vier groepen herhaald om te onderzoeken hoeveel bekwaamheidsgroepen konden worden onderscheiden op basis van de pre-testscores. Om onderzoeksvraag 3 te beantwoorden, zijn de oorspronkelijke scores van de tien taken geplot, zowel voor de totale scores als voor de drie indicatoren. De analyses die werden gebruikt voor het beantwoorden van de tweede onderzoeksvraag, maar nu met de totale score en drie indicatoren voor elke taak als afhankelijke variabelen werden herhaald om onderzoeksvraag 4 te beantwoorden.

Studenten die werden onderwezen met de kritische-gebeurtenistaken toonden een sterke positieve ontwikkeling van hun bewustzijn van interculturele communicatie in vergelijking met de studenten in de controleconditie. Significante verschillen tussen de experimentele en controlegroep werden gevonden op de drie indicatoren: (1) begrip van het scenario, (2) begrip van de verkeerd gecommuniceerde punten in het scenario, (3) bewustzijn van effectieve communicatie in westerse of oosterse cultuur. De grootste effecten werden gevonden in indicator 3: bewustzijn van effectieve communicatie in de westerse of oosterse cultuur.

Geconcludeerd kan worden dat het onderwijzen met behulp van kritische-gebeurtenistaken in het algemeen het bewustzijn van studenten over interculturele communicatie bevordert. Het effect van kritische-gebeurtenistaken op het bewustzijn van studenten over interculturele communicatie in drie bewustzijnsgroepen werd ook verkend (studenten met lage, gemiddelde en hoge score op de pre-test). Er werd een significant interactie-effect gevonden tussen interventie- en bewustzijnsgroepen voor alle indicatoren, wat aangeeft dat de interventie de meeste variatie in het bewustzijn van studenten over interculturele communicatie bij de posttest verklaarde voor studenten met een laag en gemiddeld kennisniveau. Daarnaast werd binnen de experimentele conditie de ontwikkeling van het bewustzijn van interculturele communicatie over de tien taken bestudeerd. Er waren grote schommelingen in scores op de verschillende taken te zien. Ten slotte werden verschillen tussen de drie bewustzijnsgroepen binnen de experimentele conditie van de tien taken getest en de bevindingen toonden significante verschillen op slechts enkele indicatoren bij drie van de tien taken. Dit laatste betekent dat het effect van de kritische-gebeurtenistaak tamelijk stabiel is in de eerste niveaus van bewustzijn, hoewel het effect een beetje sterker was voor studenten met een laag en gemiddeld niveau

van het bewustzijn van interculturele communicatie. Het gebruik van kritische-gebeurtenistaken lijkt een effectieve methode om het bewustzijn van leerlingen over interculturele communicatie te bevorderen en de interventie lijkt beter te werken voor studenten met een laag of gemiddeld beginnend niveau van bewustzijn dan voor de andere studenten.

## **Hoofdstuk 6: Algemene conclusies en discussie.**

Dit hoofdstuk bevat samenvattingen van de vier studies, reflecties over de methoden en de bevindingen en discussies van elk onderzoek. Daarnaast worden ook praktische implicaties en suggesties voor verdere studies besproken.

De vragenlijst en de interviewmethode in studie 1 en 2 lijken, ondanks hun beperkingen, geschikte methodes voor het verzamelen van gegevens. In toekomstig onderzoek zouden observatie-instrumenten kunnen worden ontwikkeld om meer informatie te krijgen over de interculturele werkcultuur. Een experimenteel onderzoek met kritische-gebeurtenistaken werd opgezet om de effecten van de training van interculturele vaardigheden in het hoger onderwijs te achterhalen. Anders dan eerdere studies met behulp van kritische-gebeurtenistaken met gesloten antwoordcategorieën (Bochner & Coulon, 1997; Collins & Pieterse, 2007; Cushner, 1989), hebben de quasi-experimentele studies (onderzoek 3 en 4) in dit proefschrift de open benadering gebruikt. Deze liet zien dat de communicatieve en kritische denkcompetenties van de studenten werden verbeterd. Deze kritische gebeurtenissen kunnen studenten helpen geschikte manieren te vinden om later met vergelijkbare scenario's in de praktijk om te gaan. Voor toekomstig onderzoek wordt aanbevolen om een combinatie of een afwisseling van verschillende interculturele trainingsmethoden te gebruiken in combinatie met kritieke incidententaken om de effectiviteit van de training te optimaliseren.

Culturele verschillen kunnen verschillende problemen op de werkplek veroorzaken als er geen voorbereiding op de gevolgen is. Culturele afstand heeft zowel voor- als nadelen. Dit onderzoeksproject is uitgevoerd om tegemoet te komen aan de behoeften van de internationaal gerichte ontwikkeling in de Mekong Delta en de stad Ho Chi Minh in Vietnam. Een onderzoek naar de werkcultuur en de werkrelaties van buitenlandse ondernemingen in het gebied is gunstig voor de interculturele communicatietraining in de Engelse taal van studenten in de regio. Met de informatie verzameld in de studies in dit proefschrift kan een bijdrage aan het interculturele communicatieonderzoek worden geleverd door normen te stellen voor het samenstellen van interculturele communicatiecurricula voor hoger onderwijs, maar ook voor werkgevers- en werknemerscoaching.

