**Interculturele communicatiecompetenties bij vrijwilligers**

*Een CBR stage-onderzoek bij Utrecht in Dialoog*

**

Josephine Timmers

5669790

Inge Versteegt & Berteke Waaldwijk

Wilma de Buck & Martijn Bools

26 juni 2020

6546 woorden

**Inleiding en context**

Utrecht in Dialoog (UID) is een organisatie die dialogen faciliteert. Voor UID is een dialoog: “een open gesprek over ervaringen, dromen en mogelijkheden dat bijdraagt tot onderling begrip, verbondenheid en inzicht” (Utrecht in Dialoog, 2020). Een dialoog is van zichzelf een open construct, waarin ruimte is om vragen te stellen en verandering teweeg te brengen. Tijdens deze dialogen komen mensen samen, die elkaar anders misschien nooit zouden ontmoeten. Op de website van de organisatie staat dan door deze ontmoetingen betekenissen ontstaan die anders niet tot stand zouden zijn gekomen (Utrecht in Dialoog, 2020). De dialogen die worden gefaciliteerd gaan over uiteenlopende onderwerpen en sluiten vaak aan bij de vragen en thema’s die leven in de stad Utrecht en de verschillende wijken (Utrecht in Dialoog, 2019). Op deze manier worden lastige vraagstukken bespreekbaar (Utrecht in Dialoog, z.d).

UID wil meer inzicht krijgen in haar impact op de maatschappij. Om een goed beeld te krijgen van deze impact, is het voor hen een belangrijk uitgangspunt dat het aangaan van gesprekken bijdraagt aan de uitwisseling van ervaringen en ideeën, waardoor verschillende perspectieven worden blootgelegd. Hierdoor kunnen deelnemers nieuwe inzichten verwerven en wordt een gevoel van verbondenheid gecreëerd onder deelnemers. De overkoepelende vraag die wij stellen is: Hoe creëert Utrecht in Dialoog inclusiviteit? Inclusiviteit draagt namelijk bij aan het groepsgevoel en het idee van erbij horen, een construct dat UID beschrijft op de website (Utrecht in Dialoog, 2020c). De drie verschillende onderzoeken beantwoorden elk een ander aspect van deze vraag. Allereerst onderzoekt Lisa in hoeverre de communicatie geschikt is om diversiteit en inclusiviteit te bevorderen. Ten tweede onderzoekt Jedidjah of en op welke manier culturele verschillen overbrugd worden tijdens eetdialogen en of dus inclusiviteit gecreëerd wordt. Ten derde besteed ik in huidige onderzoek aandacht aan de interculturele competenties van de gespreksbegeleiders die bij UID werkzaam zijn.

Op de website van UID kan iedereen zich aanmelden om te participeren in een dialoog. Elke dialoog heeft een bepaald thema, waarover een korte introductie op de website wordt gepubliceerd. Deze thema’s worden vanuit de organisatie en vanuit dialoogbegeleiders aangedragen. Dialoogbegeleiders zijn vrijwilligers die bij UID de dialogen begeleiden. De dialoog zelf wordt altijd kort ingeleid door de dialoogbegeleider. De dialoogbegeleider begeleid vervolgens ook de verdere dialoog. De dialoogbegeleiders kunnen trainingen volgen over het begeleiden van een dialoog. Deze training wordt gefaciliteerd door UID. Tijdens deze training wordt de benadering van de dialoog uitgelegd. Ook is er de mogelijkheid te oefenen met het begeleiden van de dialoog.

Tijdens de dialogen komen mensen met verschillende (bijv. culturele, sociaal-economisce, religieuze) achtergronden met elkaar in contact. Vrijwilligers en deelnemers kunnen tijdens deze ‘interculturele interactie’ voor verschillende uitdagingen komen te staan. Voor het managen van culturele complexiteit zijn specifieke vaardigheden nodig (Hannerz, 1992, in Spencer-Oatey & Franklin, 2009). Deze interculturele vaardigheden, of competenties, kunnen op de lange termijn zorgen voor een gelijkwaardige deelname voor deelnemers en vrijwilligers.

**Doel**

Een dialoog is duurzaam wanneer mensen zich gehoord voelen en nieuwe inzichten kunnen vergaren. De interculturele vaardigheden van vrijwilligers hebben grote invloed op dit uiteindelijke doel van UID: “Utrechters door dialoog verbinden, versterken en verrijken en verder al hetgeen hiermee in de ruimste zin verband houdt, daartoe behoort en/of daartoe bevorderlijk kan zijn” (Utrecht in Dialoog, 2020c). Om deze reden is het belangrijk te onderzoeken hoeverre deze vaardigheden aanwezig zijn bij de vrijwilligers en hoe deze overkomen op de deelnemers. Door dit onderzoek krijgt UID meer inzicht in de interculturele competenties van de vrijwilligers en hoe deze overkomen op de deelnemers. Zo kan UID aantonen dat zij zich actief inzetten voor de bevordering van communicatie tussen verschillende groepen. Ook kan het UID helpen bij interne en externe communicatie. De kracht van de organisatie kan zo worden versterkt. Dit onderzoek resulteerde in een workshop over inclusiviteit en interculturele competenties voor vrijwilligers en andere geïnteresseerden. Omdat door de maatregelen omtrent het Coronavirus fysieke samenkomsten nog niet mogelijk zijn., vond deze online plaats. De bevindingen van deze avond zijn opgenomen in dit onderzoek.

**Theorie**

**Cultuur, diversiteit en inclusiviteit**

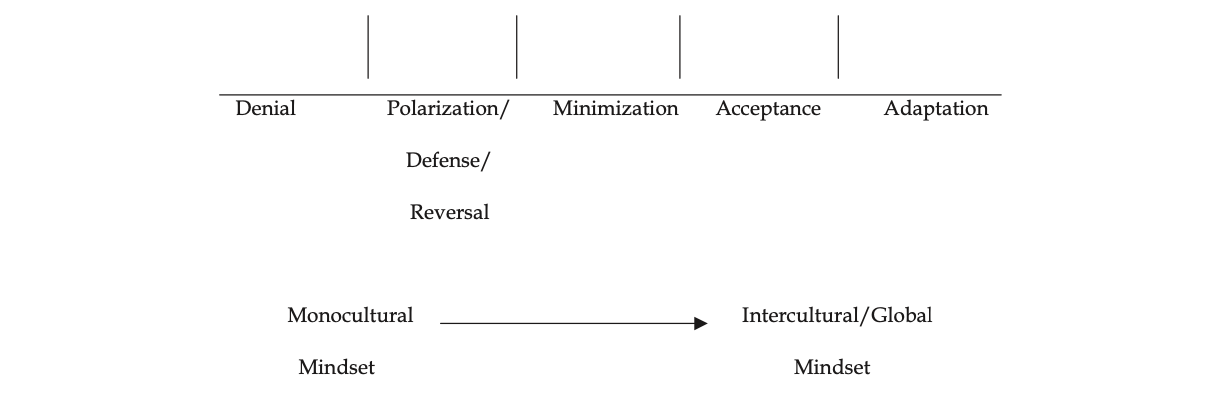
Organisaties besteden de laatste jaren meer aandacht aan diversiteit en inclusiviteit. Dit komt onder andere door groeiende aandacht voor culturele verschillen. Diversiteit is de representatie van meerdere identiteiten en hun culturen in een bepaalde organisatie of groep (Ferdman, 2014, p. 3). Inclusiviteit wordt soms gezien als de opvolger van diversiteit (Roberson, 2006). Het verschil tussen diversiteit en inclusiviteit, is dat inclusiviteit niet alleen gemeten wordt aan de hand van representatie van verschillende groepen, maar ook aan hand van de toegang tot informatie die deze groepen hebben en het vermogen verandering te bewerkstelligen (Roberson, 2006, p. 215). Bij inclusvititeit staat ervaring centraal (Ferdman, 2014, p. 4). Dit betekent dat als individuen uit verschillende culturele groepen het idee hebben dat zij gehoord worden en bij processen betrokken worden, er sprake is van inclusiviteit. In het kader van diversiteit en inclusiviteit is het belangrijk om cultuur in een brede zin te benaderen. Een cultuur omhelst de gedeelde waarden, overtuigingen en gedragen van een gemeenschap (Bennett, 2014, p. 155). Door op deze manier naar cultuur te kijken kunnen vele groepen als zodanig worden gezien. Cultuur kan afgeleid worden van etniciteit of nationaliteit, maar ook van bijvoorbeeld leeftijd, lichamelijke beperkingen, seksuele geaardheid, economische status, beroep of religie (Bennett, 2014, p. 156). Intersectionaliteit is hierbij zeer belangrijk. Intersectionaliteit betreft een manier waarop de complexiteit in de wereld, in mensen en in persoonlijke ervaringen begrepen wordt. Volgens deze benadering krijgen de sociale categorieën die eerder worden genoemd, enkel vorm in relatie tot elkaar (Collins & Bilge, 2020). Met inersectionaliteit wordt onderzocht hoe kruisende machtsrelaties de sociale relaties, in een maatschappij en in persoonlijke ervaringen, vormgeven (Collins & Bilge, 2020). Zo hebben mensen van hetzelfde geslacht nog steeds andere ervaringen, omdat zij wellicht met verschillende overtuigingen zijn opgevoed of uit een ander sociaal-economisch milieu komen.

**Inclusiviteit en interculturele competenties**

Inclusiviteit is een werkwoord. Je kunt het beoefenen (Ferdman, 2014, blz. 205). Je moet een actie ondernemen om inclusief te zijn. Inclusiviteit moedigt beoefenaars aan om rekening te houden met de verschillende dimensies van diversiteit (Ferdman, 2014, p. 11). Het herkent de verscheidene manieren waarop mensen van elkaar kunnen verschillen, maar faciliteert tegelijkertijd benaderingen die erkennen dat ook binnen in de mens verschillen samenkomen (Ferdman, 20114, p. 11). Inclusiviteit laat ons op deze manier verschillen tussen groepen begrijpen, erkennen en honoreren en maakt ons er daarnaast van bewust dat elk individueel persoon uniek is en als zodanig behandeld moet worden (Ferdman, 2014, p. 11). Het herkennen van deze ‘gedeelde complexiteiten’ kan leiden tot open dialogen (Bennett, 2014, p. 156).

Veel beoefenaars vinden het belangrijk dat bij het bereiken van een inclusiviteit in een organisatie, een proces doorlopen wordt waarin de volgende stappen aan bod komen; onbewuste incompetentie, bewuste incompetentie, bewuste competentie, onbewuste competentie (Hayles, 2014, p. 60). Het perspectief van interculturele communicatie is hierbij van belang. Interculturele communicatie focust namelijk op hoe cultuur wordt uitgedrukt en wat er gebeurt als personen met contrasterende patronen met elkaar interacteren en gezamenlijk betekenis creëren (Benett, 2014, p. 164).

Een manier om de verschillende fases van een intercultureel bewustzijn en competentie in kaart te brengen, is het continuüm van Hammer (2011) over interculturele competentie ontwikkeling (Afbeelding 1). In het model is te zien hoe een individu van onbewuste incompetentie (*denial)* de stappen doorloopt naar onbewuste competentie (*adaptation)*. Daarbij verandert de mindset van een individu van een monoculturele naar een interculturele mindset. Het is voor organisaties van belang in kaart te brengen waar de leden van de organisatie zich bevinden in het proces, zodat hier in de communicatie en trainingen rekening mee gehouden kan worden.

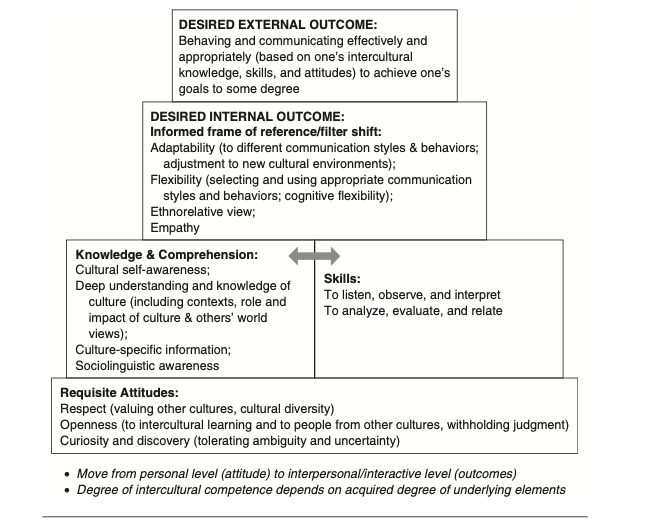


Afbeelding 1Interculturele ontwikkeling continuüm (Hammer, 2011, p. 475)

Om de stappen in het continuüm van Hammer af te leggen en een inlcusieve organisatie te realiseren, zijn interculturele communicatie competenties van groot belang. Het ontwikkelen van interculturele competenties bevordert namelijk het doorlopen van de verschillende stappen en leidt zo uiteindelijk naar een inclusieve organisatie. Spencer-Oatey en Franklin omschrijven interculturele competenties als volgt:

*“the competence not only to communicate (verbally and non-verbally) and behave effectively and appropriately with people from other cultural groups, but also to handle the psychological demands and dynamic outcomes that result from such interchanges”* (Spencer-Oatey & Franklin, 2009, p. 51).

Het gaat bij interculturele competenties niet enkel over de vaardigheid om (verbaal en non-verbaal) te communiceren en gepast gedrag te vertonen in cultureel diverse groepen, maar ook over de vaardigheid om te kunnen gaan met de psychologische eisen en dynamische uitkomsten van deze interactie. Het gaat bij deze competenties dus niet enkel om het uitwisselen van betekenis, maar ook om hoe met deze uitwisselingen wordt omgegaan en wat je hiervan kunt leren.

Bennett noemt drie overkoepelende categorieën die belangrijk zijn binnen de ontwikkeling van interculturele competenties. Dit zijn cognitieve competenties, affectieve competenties en gedragsmatige competenties (Bennett, 2014, p. 158). Competentie gaat in dit onderzoek over vaardigheid en over bewustzijn. Het gaat dus zowel over het bezit van de vaardigheid, als het bewustzijn dat deze vaardigheid nodig is. De cognitieve competenties zijn het aspect van interculturele competenties waaruit blijkt dat diegene kennis heeft van andere culturen en van verschillen met zijn of haar eigen culturele referentiekader. Deze competenties gaan dus kortgezegd over wat je weet en of je bewust bent van wat je niet weet. Affectieve competenties gaan over wat je voelt. Voorbeelden van affectieve competenties zijn nieuwsgierigheid, openheid en tolerantie. Bij gedragsmatige competenties wordt gefocust op het gedrag. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het vermogen om te luisteren, conflicten op te lossen of relaties te ontwikkelen (Bennett, 2014, p. 158-160). Darla Deardorff (2006) heeft de samenhang tussen deze verschillende competenties vormgegeven in een piramidemodel (Afbeelding 2). In dit model vormen affectieve competenties de voorwaarde om een uitwisseling te faciliteren tussen cognitieve competenties en vaardigheden. Door verschillende competenties (verder) te ontwikkelen, kan er uiteindelijk effectief gecommuniceerd worden tussen mensen met verschillende culturele en sociale achtergronden. Dialoogbegeleiders die zich bewust zijn van hun eigen competenties waarborgen zo het idee dat iedereen die wil, kan aanschuiven en gehoord wordt. 

Afbeelding 2: Piramidemodel van Interculturele Competenties (Deardorff, 2004, in Deardorff, 2006, p. 254).

Wel moet hierbij worden opgemerkt dat cultuur geen ‘technische vaardigheid’ is die je kunt leren. Er wordt gesuggereerd dat we de complexiteit of culturele invloeden openlijk moeten ontdekken (Kleinman & Benson, 2006 in Benett, 2014). Inclusiviteit wordt namelijk het meest betekenisvol als het wordt uitgevoerd door de betrokkenen zelf (Ferdman, 2014, p. 34). Daarom is het belangrijk dat organisaties die zich actief en systematisch richten op inclusiviteit, hun eigen insteek ontwikkelen in hoe de leden van de organisatie inclusiviteit ervaren. Ook is het belangrijk dat zij hierbij kijken welk gedrag, beleid of praktijken dit gevoel voeden. Ik kijk naar deze aspecten in dit onderzoek voor UID.

**Waarderende dialoog**

Dialogen zijn face-to-face groepservaringen die ontworpen zijn om, in een veilige omgeving, participanten naar elkaar te laten luisteren en leren van elkaars perspectieven (Dessel, Rogge, & Garlington, 2006; Zuniga, Nagda, Chesler, & Cytron-Walker, 2007 in Gutiérrez, Lewis, Dessel & Spencer, 2012). Op de website van UID staat dat de dialogen van UID worden begeleid volgens de waarderende dialoogmethodiek (Utrecht in Dialoog, 2020b). Deze methodiek gebruikt ervaringskennis van iedereen, waardeert verschillen tussen mensen en verbindt mensen in een open gesprek en op gelijkwaardige basis met elkaar (Utrecht in Dialoog, 2020b).

**Vraagstelling**

UID faciliteert dialogen voor iedereen. Mensen uit verschillende culturen nemen deel aan de gesprekken. Het is belangrijk dat de vrijwilligers van UID interculturele competenties bezitten, zodat een zo inclusief mogelijk gesprek gefaciliteerd kan worden en zo iedereen erbij kan horen. Daarom wordt in deze studie onderzocht hoe de vrijwilligers van UID invulling geven aan interculturele competenties. Ook is het interessant om te kijken hoe de deelnemers van de dialogen de omgang met de begeleiders ervaren en hoe zij tegen de interculturele competenties van de begeleiders aankijken. De onderzoeksvraag luidt als volgt:

*In hoeverre worden interculturele competenties toegepast in de dialogen door de vrijwilligers van Utrecht in Dialoog?*

Om de hoofdvraag te beantwoorden zijn de volgende deelvragen opgesteld:

­­*- Wat zijn interculturele competenties?*

*- Hoe komen interculturele competenties aan bod in de dialogen en het dialooghuis?*

*- Hoe denken de vrijwilligers over hun eigen interculturele competenties?*

*- Hoe denken deelnemers over de interculturele competenties(van de begeleiders?*

De onderzoeksmethoden die ik zal toepassen om deze onderzoeksvragen te beantwoorden zijn een korte literatuurstudie, gevolgd door observaties van dialogen en een focusgroep met vrijwilligers.

**Methode**

Dit onderzoek is onderdeel van een collectieve ‘*case study’*. Een case study is de studie die de complexiteit van een ‘enkel geval’ onderzoekt (Stake, 1995 in Dörnyei, 2007). In case studies worden vaak verschillende methoden toegepast om een eenheid met duidelijk afgebakende grenzen te bestuderen. UID is als organisatie afgebakend. In collectieve case studies wordt een fenomeen onderzocht doormiddel van verschillende *cases*. In dit geval onderzoeken wij het fenomeen ‘erbij horen’ bij de organisatie UID in drie studies. Deze studie is focust zich op de interculturele competenties van de vrijwilligers.

In dit onderzoek naar interculturele competenties combineer ik observaties met focusgroepen. Op deze manier kunnen alle overkoepelende categorieën van interculturele competenties (cognitieve, affectieve en gedragsmatige) bestudeerd worden. Tijdens de observatie heb ik gekeken naar de communicatiepatronen van de dialoogbegeleiders. Ik heb zelf geparticipeerd in de dialoog en heb tegelijkertijd aantekeningen gemaakt. In de focusgroep voor begeleiders ben ik dieper ingegaan op de ervaringen van de dialoogbegeleiders en hoe zij denken over (hun eigen) interculturele competenties. In de focusgroep voor deelnemers lag de focus op de vraag of de deelnemers zich betrokken voelen bij de organisatie en welke rol de dialoogbegeleiders hierin spelen. Omdat de focusgroep voor begeleiders volledig online was, is deze door mijzelf geleid. De focusgroep voor deelnemers hebben Lisa en ik samen geleid. Dit betekent dat ik wel aantekeningen heb gemaakt, maar dit niet mijn belangrijkste functie was. De focusgroep is opgenomen en getranscribeerd, zodat ik alles later terug kon kijken en gedetailleerder kon observeren.

De onderzoeksmethoden zijn vanuit een etnografische benadering uitgevoerd. Vanuit deze benadering worden participanten in hun ‘natuurlijke’ omgeving geobserveerd door een onderzoeker die zich ook in de omgeving bevindt (Harklau, 2007, in Dörnyeï, 2007). In het geval van UID is dit de omgeving van de online dialoog. Dit betekent dat ik als deelnemer meedeed in de sessies en aantekeningen maakte van mijn eigen ervaringen en andere dingen die opvielen met betrekking tot interculturele competenties.

**Observaties**

Tijdens observaties heb ik gekeken naar het gedragsmatige aspect van interculturele competenties (Yu, 2012). Kortgezegd is gekeken naar de vaardigheden van begeleiders in *face-to-face* (interculturele) interacties. Dit heb ik gedaan in een natuurlijke situatie, namelijk die van de online dialoog. Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te waarborgen, zijn de observaties uitgevoerd aan de hand van vooraf vastgestelde richtlijnen. Deze richtlijnen zijn gebaseerd op het onderzoek van Koester en Olebe (1988) naar interculturele communicatie. Koester en Olebe (1988) hebben richtlijnen opgesteld die toegepast kunnen worden bij de evaluatie van gedrag. Deze richtlijnen stellen de onderzoeker in staat meerdere dimensies van intercultureel gedrag te observeren. Zij hebben zeven richtlijnen opgesteld:

1. Vertoning van respect (Koester en Olebe, 1988, p. 236). Hier gaat het om de vaardigheid respect te uiten en een positieve houding in te nemen tegenover iemand anders. Respect is een bron van veel interculturele miscommunicatie. Ook al zijn goede intenties aanwezig, respect wordt niet altijd effectief gecommuniceerd (Bailey, 1997). Er is kortgezegd geen universele manier om respect te tonen. Daarom wordt enkel gefocust op hoe begeleiders respect precies uiten en hoe deelnemers deze uiting van respect ontvangen.
2. Het ‘interactie postuur’. Dit is de vaardigheid om op anderen te reageren in descriptieve zin en zonder te oordelen.
3. Oriëntatie op kennis. Dit uit zich in de termen die mensen gebruiken om zichzelf en de wereld om hen heen te verwoorden.
4. Empathie. Deze uit zich in de capaciteit om jezelf in iemands anders schoenen te verplaatsen, of je te gedragen alsof je dat zou kunnen.
5. Rolgedrag. Bij deze richtlijn wordt gefocust op de vaardigheid om relaties in een groep te beheren, het initiëren van ideeën die leiden tot probleemoplossing en het innemen van een individuele rol.
6. Interactiemanagement. Dit gaat om de vaardigheid om bijdragen (van jezelf of anderen) te leiden.
7. Tolerantie voor ambiguïteit. Deze richtlijn gaat over de vaardigheid om op nieuwe en elkaar tegensprekende situaties te reageren zonder ongenoegen te tonen (Koester & Olebe, 1988, p. 236).

Tijdens de observaties van de dialogen heb ik mij gefocust op deze richtlijnen.

Voorafgaande aan de dialogen is door de organisatie een informatiebrief met *informed consent* *checklist* verstuurd naar de deelnemers van de betreffende dialoog (Bijlage 1). In de beginfase van de dialoog heb ik vervolgens de deelnemers opnieuw gevraagd of er nog vragen waren over de brief en of de dialoog opgenomen kon worden. Indien er geen tegenspraak was, is de dialoog vervolgens opgenomen. Tijdens de dialogen deed ik mee als volwaardig deelnemer. Wel maakte ik aantekeningen van dingen die mij opvielen met betrekking tot mijn eigen ervaringen. In de observatiesectie van de resultaten heb ik per richtlijn beschreven hoe de dialoogbegeleiders invulling gaven aan deze richtlijn.

**Focusgroepen**

Tijdens observaties is het niet mogelijk het gedachtenproces van begeleiders en deelnemers te achterhalen. Daarom heb ik in dit onderzoek, naast observaties, twee focusgroepen gehouden waarin de vrijwilligers en deelnemers hun ervaringen met interculturele competenties konden delen. In een focusgroep functioneert de onderzoeker meer als een moderator in een gesprek (Dörnyei, 2007). Het voordeel van focusgroepen is dat deze zeer informatierijk zijn vanwege de duidelijke opzet en tevens toegankelijker zijn voor participanten dan één op één interviews (Dörnyei, 2007). In het gesprek heb ik de thema’s van de dialogen, inclusiviteit en culturele verschillen bevraagd. De focus van het gesprek lag op de cognitieve en affectieve vaardigheden van interculturele competentie.

De topiclijst van de focusgroep is opgesteld naar aanleiding van verschillend onderzoek (Bijlage 2). Zo zijn de ‘elementen van ervaring van inclusie’ van Ferdman verwerkt en omgezet van het perspectief van de deelnemer, naar het perspectief van de begeleider (Ferdman, Barrera e.a. 2009, Hirshberg & Ferdman, 2011, in Ferdman, 2014, p. 35). Ook heb ik de elementen uit het piramidemodel van Deardorff toegevoegd (2006, p. 254). Ook de focusgroepen zijn opgenomen.

Tijdens de focusgroep voor deelnemers was één persoon aanwezig. Tijdens de focusgroep voor begeleiders waren drie participanten aanwezig. De focusgroepen zijn getranscribeerd en gecodeerd in het codeerprogramma Nvivo. Tijdens het analyseren heb ik vooral gekeken naar de antwoorden van de begeleiders met betrekking tot de vaardigheden die beschreven zijn door Bennet (2014) en naar de vaardigheden uit de piramide van Deardorff (2006).

Tijdens dit onderzoek heb ik gekeken naar hoe begeleiders over (hun eigen) interculturele competenties denken en hoe zij deze in de praktijk toepassen. Ik zal een antwoord op de hoofdvraag formuleren door de observaties ik tijdens de dialogen heb gedaan te combineren met de antwoorden van de deelnemers en vrijwilligers in de focusgroepen. Op deze manier onderzoek ik hoe de vrijwilligers communiceren met aandacht voor inclusiviteit en de deelnemers laten voelen alsof ze erbij horen.

**CBR**

Wij hebben dit onderzoek uitgevoerd in opdracht van het *Community Based Research* departement van de faculteit geesteswetenschappen. Community Based Research is een manier van onderzoek doen waarbij een nauwe samenwerking plaatsvindt tussen de universiteit en leden van een maatschappij, of een maatschappelijke organisatie (Strand, 2003, p. 8). Bij Community Based Research worden meerdere onderzoeksmethoden toegepast en worden meerdere kennisbronnen aangeboord. Een doel van Community Based Research is het bereiken van sociale rechtvaardigheid en maatschappelijke verandering. Hierbij worden de resultaten van het onderzoek toegepast. Daarom hebben wij op basis van de resultaten van onze drie onderzoeken een interactieve presentatie gegeven voor de vrijwilligers van UID. In deze presentatie is gereflecteerd op wat erbij horen betekent. Een deel van de presentatie is gewijd aan interculturele competenties van de vrijwilligers. De feedback op deze presentatie heb ik meegenomen in de discussie van dit onderzoek.

**Resultaten**

In totaal ben ik aanwezig geweest bij tien bijeenkomsten van UID. Dit waren trainingen, workshops en dialogen. Hiervan heb ik vier dialogen opgenomen en heb ik bij twee dialogen enkel observaties gedaan zonder opnames te maken. In totaal heb ik 6 uur aan beeldmateriaal verzameld. Daarnaast heb ik 1,5 uur aan opnames van de focusgroepen opgenomen.

**Observaties**

Tijdens de observaties heb ik vooral gekeken naar het gedrag van de dialoogbegeleiders. Dit heb ik gedaan aan de hand van de zeven richtlijnen die Koester en Olebe (1988) hebben opgesteld. Ten eerste keek ik naar de vertoning van respect. Dit deden de begeleiders op verschillende manieren. De begeleiders knikken bijvoorbeeld veel terwijl de deelnemers hun verhaal doen. Door het knikken komt het over alsof de begeleiders actief aan het luisteren zijn. Ook gaan begeleiders vaak dieper in op ervaringen van deelnemers. Hierdoor komen over als nieuwsgierig naar de verhalen van de deelnemers en lijken zij deze verhalen serieus nemen. De begeleiders laten deelnemers altijd uitpraten, en sommigen laten soms ook een stilte vallen voordat zij zelf beginnen met spreken, zodat zij er zeker van zijn dat de deelnemers klaar zijn met hun verhaal.

Ten tweede heb ik naar het interactiepostuur gekeken. Dit werd op verschillende manieren gedaan. Sommige begeleiders herhaalden kort de kern van het verhaal van de deelnemer. Dit is het zogenaamde ‘Luisteren, Samenvatten, Doorvragen’-tactiek (LSD). Door het toepassen van deze tactiek, zorgen de begeleiders ervoor dat zij een correct beeld hebben van het verhaal van de deelnemer. Door deze manier van doorvragen is er weinig ruimte voor oordelen. Als er nog iets niet duidelijk is, vragen sommige begeleiders of zij een verhaal of ervaring correct geïnterpreteerd hebben. Net als deelnemers, reageren begeleiders soms ook met hun eigen ervaringen. Deze kunnen een gelijke strekking hebben, of juist verschillen van de ervaring van de deelnemer. Als deelnemers vragen hebben bij een ervaring van een mede-deelnemer laten begeleiders deelnemers dit vaak zelf ophelderen (18:05). Op deze manier blijft de begeleider neutraal en blijft het verhaal bij de deelnemer zelf.

De derde richtlijn is de oriëntatie op kennis. Om dit te bestuderen heb ik vooral gekeken naar de woorden die dialoogbegeleiders gebruiken om groepen mensen of gebeurtenissen te omschrijven. Elke dialoog gaat over een ander onderwerp. De omschrijving van groepen mensen, plaatsen of andere fenomenen door de begeleiders was altijd objectief. Er werden geen bijvoeglijk naamwoorden of fictieve omschrijvingen gebruikt. In de dialoog ‘Proef de verschillen’ waren twee begeleiders aanwezig in de breakout room waar ik ook aanwezig was. Een van deze begeleiders zei het volgende: *We focus so much on what makes us different, but I think there are so many things that we have in common* (03:50). Dit werd redelijk aan het begin van de dialoog gezegd en gaf een diepere laag aan het gesprek. De begeleiders doen weinig aannames. Als zij dit wel doen, verwerken zij dit altijd in een vraag. Het is één keer voorgekomen dat in een dialoog werd gesproken over uitsluitsingsmechanismen en dat de begeleider tegen een deelnemer zei “Daar zul jij misschien ook mee te maken hebben?”. Dit kan als aanname opgevat worden, maar omdat de begeleider dit formuleerde in een vraag, was er ruimte om te ontkennen en om een ervaring te delen.

De dialoogbegeleiders uiten empathie op verschillende manieren. Het is tijdens een dialoog de bedoeling dat voornamelijk ervaringen gedeeld worden. Vaak reageren begeleiders na een ervaring met “Dat kan ik me voorstellen”. Ook reageren begeleiders vaak instemmend, door uitspraken te doen als “Ja, vervelend inderdaad”. Deze uitspraken komen empathisch over. Ook door op ervaringen ‘door’ te vragen uiten begeleiders hun betrokkenheid en wordt zo dieper op een ervaring ingegaan. Sommige begeleiders laten soms weinig stilte klinken in het gesprek. Hierdoor kan het overkomen alsof zij haast hebben of bang zijn voor stiltes (16:00).

Binnen de richtlijn van het rolgedrag nam ik vooral de rol die de begeleider zichzelf toeschrijft mee. In de dialogen kwamen twee verschillende rollen voor de dialoogbegeleider naar voren. Er waren dialoogbegeleiders die enkel de beurt gaven aan de verschillende deelnemers, de tijd beheerden en een vreedzame interactie leidden. Ook waren er dialoogbegeleiders die zelf onderdeel waren van de dialoog. Zij deelden, net als de deelnemers, hun eigen ervaringen en gingen in op die van anderen (08:40). Begeleiders hadden altijd een faciliterende rol. Of zij nu meededen met de dialoog of niet, zij waren altijd de persoon die (technische) ondersteuning bood aan deelnemers (20:21).

De zesde richtlijn betreft die van Interactiemanagement. Het is de taak van de begeleider het gesprek te leiden. Dit betekent dat zij ervoor moeten zorgen dat elke deelnemer weet wat er verwacht wordt, dat mensen niet door elkaar heen praten en dat de veilige omgeving van de dialoog gewaarborgd blijft. Begeleiders gaven op verschillende manieren vorm aan interactie. In sommige dialogen vroeg de dialoogbegeleider de deelnemers zelf om de beurt door te geven. Als een deelnemer klaar was met spreken, gaf die dan zelf het woord aan een andere deelnemer. In andere gevallen gaf de begeleider zelf de beurt door. In beide gevallen werd door de begeleiders veel gebruikt gemaakt van de namen van de deelnemers (47:28). Deelnemers werden ook vaak direct aangesproken. De begeleiders probeerden elke deelnemer bij het gesprek te blijven betrekken. Als een deelnemer een tijdje niets gezegd had, werd deze direct aangesproken en gevraagd om een ervaring, droom of intentie te delen (40:00).

Ten slotte heb ik gekeken naar tolerantie voor ambiguïteit. Dit kwam niet vaak voor tijdens de dialogen. Iedereen deelde voornamelijk ervaringen. Vanwege de subjectiviteit van een persoonlijke ervaring kun je het er niet vaak mee oneens zijn. In het geval dat ervaringen elkaar tegenspraken, werd op beide ervaringen overwogen gereageerd (48:08). Een enkele keer kwam het voor dat een deelnemer het echt niet eens wat met wat een andere deelnemer had gezegd. Op dat moment liet de begeleider de oorspronkelijke deelnemer aan het woord en probeerde de begeleider de situatie luchtig te houden door een grapje te maken (50:04). Hierna herhaalde de belichtte de begeleider beidde kanten (53:04).

**Focusgroepen**

Tijdens de focusgroepen ben ik vooral ingegaan op de affectieve en cognitieve vaardigheden van de begeleiders, en hoe deze overkwamen op de deelnemers. Eerst zal ik bespreken hoe deelnemers dachten over de vaardigheden van de begeleiders. Vervolgens zal ik de uitkomsten van de focusgroep voor begeleiders bespreken.

**Deelnemers**

Deelnemers zien, net als ik tijdens de observaties, vooral de gedragsmatige competenties van de begeleiders. De deelnemer in de focusgroep sprak vooral over interactiemanagement, het omgaan met ambiguïteit en rolgedrag. De deelnemer had het idee dat er zonder de begeleider chaos kan ontstaan. Een begeleider was volgens de deelnemer nodig om mensen de beurt te geven en om te zorgen dat iedereen aan de beurt komt en mensen elkaar uit laten spreken. Daarnaast is, volgens de deelnemer, een gespreksleider nodig om meningsverschillen in goede banen te leiden:

“O ja, nu zijn mensen het, zeggen wel echt honderdtachtig graden iets anders en dan zou het in plaats van een dialoog toch wel tot een discussie of nog erger kunnen komen. En dat heb ik nog nooit meegemaakt en dat wordt wel voorkomen doordat dan de begeleider weer zegt van: En Pietje, wat denk jij erover?”

De laatste gedragsmatige competentie die in het gesprek naar voren kwam, is het rolgedrag van de begeleider. De deelnemer vond het prettig als de begeleider zelf deelnam in het gesprek, door eigen ervaringen te delen:

“ En dat heeft ook wel met diezelfde openheid te maken eigenlijk. Dat ja, als het inderdaad gaat over onderwerpen die soms misschien toch wel wat dichterbij komen of wat meer beladen zijn, dat je dan anders zou gaan denken van: Ja, maar wat denkt hij eigenlijk? En dat dat onbewust dan toch een rol gaat spelen, waarom hij misschien, dat gevoel heb ik nooit gehad hoor, waarom hij misschien iemand wel of niet het woord geeft. Dus het is gewoon prettig om te weten hoe iemand daar zelf in staat en wat hij erover denkt.”

Ook haalt de deelnemer hier de openheid aan, een houding jegens anderen die interculturele competenties bevordert. In het gesprek kwam naar voren dat deelnemers de open sfeer van de dialogen en de open houding van begeleiders zeer waarderen. Wel zegt de respondent dat dit niet specifiek is voor begeleiders: “Het komt niet speciaal van de begeleider”. De open sfeer die heerst tijdens de dialogen zorgt er volgens deelnemers voor dat zij zich op hun gemak voelen. “er wordt natuurlijk ook keurig gezegd van, alles blijft binnen deze groep en, maar ook al zou dat niet gezegd zijn, ik voel me dus inderdaad vertrouwd en veilig en inderdaad gestimuleerd om gewoon te zeggen wat ik denk en wat ik vind”.

Het feit dat de dialogen op dit moment via Zoom worden gehouden, werd door de deelnemer niet

als een grote belemmering gezien. Hierover werd gezegd “Je hebt letterlijk iedereen in beeld, terwijl,

degene naast je die zit je niet de hele tijd aan te kijken. Je ziet wat er met iedereen gebeurt. En je

neemt ook letterlijk allemaal even veel ruimte in op dat scherm. En het is duidelijker wie er aan het

woord is. Dus ik moet eerlijk zeggen van tevoren dacht ik gaat dat wel werken, maar ik zou het

helemaal niet zo gek vinden om dit er in te houden”.

**Begeleiders**

Tijdens de focusgroep voor begeleiders heb ik hen gevraagd over hun houding jegens, ideeën over en ervaringen met het begeleiden van dialogen. Ik heb in dit gesprek drie hoofdonderwerpen onderscheidden.

Een van de eerste onderwerpen die naar boven kwam was hoe begeleiders denken over ambiguïteit tussen de deelnemers van de dialoog. Hierover zei een begeleider dat mensen het niet met elkaar eens hoeven te zijn. Deze houding tegenover verschillen valt onder de attitude ‘*Curiosity and discovery*’ (Deardorff, 2006). Later werd door een begeleider de volgende uitspraak gedaan: “Het verbaast mensen dat je ondanks verschillen een gesprek met mensen kan voeren. Dat draagt bij aan ‘erbij horen’”. Ook uit deze uitspraak blijkt dat begeleiders onzekerheid en ambiguïteit als iets positiefs zien. Ook lijkt een mate van respect voor verschillen naar voren te komen. Wel zeggen de begeleiders hierover: “Als je geen vrije ruimte hebt, dan moet je de dialoog niet aangaan”. Hiermee insinueren zij dat je wel een bepaalde houding nodig hebt voordat je mee doet met de dialoog. De begeleiders stelden ook dat leergierigheid een belangrijke eigenschap van een begeleider is.

Ook ging het gesprek over flexibiliteit. De begeleiders gaven namelijk aan dat zij zich aanpasten aan de deelnemers, zodat deze zich op hun gemak voelen en meer open kunnen zijn in hun ervaringen. Hierover zei de begeleider: “Ik ben niet de doelpuntenmaker, maar de assistgever”. De begeleiders lijken zich bewust van hun rol en proberen door een veilige omgeving te creëren meer vertrouwen bij deelnemers te wekken. Hoe zij dit precies doen, daar staan ze niet bij stil. Ze geven aan dat zij zich aanpassen, maar hoe, dat weten ze niet precies. De begeleidingsstijl is volgens hen afhankelijk van de dialoogbegeleider.

Ten slotte ging het gesprek over de achtergrond van de begeleiders zelf. Zij gaven aan ervan bewust te zijn dat deze achtergrond een rol speelt tijdens een gesprek. Een begeleider zei hierover: “Ik mag bijvoorbeeld nu met Corona niet klagen. Ik heb een groot huis en een grote tuin, ik zing het wel uit, maar andere mensen, ja die hebben het niet zo lekker. Maar dat ga ik natuurlijk niet zo zeggen”. Van hun eigen positie zijn zich dus over het algemeen wel bewust. Of zij dan ook bewust waren van de positie van anderen, moesten de begeleiders even nadenken. Zij gaven aan dit wel te proberen, maar dat vooral nu, omdat er veelal online wordt gepraat, dit moeilijker was. Een begeleider gaf aan dat het bij het leren kennen van mensen en hun situatie voor hem de voorkeur ging naar het regelmatig ontmoeten van dezelfde groepen.

**Conclusie en koppeling theorie**

De resultaten van de observaties en focusgroepen zijn in de conclusie naast elkaar gelegd. Naar aanleiding van de resultaten is een viertal conclusies te trekken. Deze zal ik hieronder bespreken. Daarbij zal ik de theorie aanhalen die ik reeds heb besproken.

Ten eerste blijkt dat de dialoogbegeleiders van UID over veel interculturele gedragsmatige vaardigheden beschikken. Veel *skills* die in de piramide van Deardorff (2006) worden benoemd komen terug tijdens de dialogen. De begeleiders passen deze skills op verschillende manieren toe. Hoe zij dit toepassen hangt af van de persoon, van de deelnemers en van het thema van de dialoog. Over het algemeen luisteren zij aandachtig naar de ervaringen van de deelnemers, laten zij de deelnemers uitpraten en door het knikken dat begeleiders doen komt het over alsof begeleiders de verhalen echt overwegen. Dit wordt gewaardeerd door de deelnemers. Zij voelen zich hierdoor gehoord en worden gemotiveerd om hun eigen verhalen te delen. Dialoogbegeleiders koppelen hun eigen interpretatie terug naar de deelnemers door de LSD (luisteren, samenvatten, doorvragen) tactiek toe te passen. De dialoogbegeleiders zijn succesvol in het omgaan met ambiguïteit en het behouden van de structuur in de dialoog. Iets wat zonder begeleiding als uitdaging wordt gezien. De dialoogbegeleiders lijken zich in te leven in de ervaringen van anderen en vragen om verduidelijking als zij iets niet goed begrepen hebben.

Ten tweede blijkt dat de attitudes zoals ze beschreven staan in de piramide van Deardorff (2006) aanwezig zijn bij begeleiders en onderschreven worden door de begeleiders zelf. De begeleiders gaven verder aan dat zij het niet erg vinden als er botsende ervaringen worden besproken en dat zij willen leren van anderen. Een begeleider in de focusgroep gaf daarnaast dus aan: “Als je geen vrije ruimte hebt, dan moet je de dialoog niet aangaan”. Ook de deelnemer gaf aan dat zij het leuk vond om te leren van de ervaring van andere mensen. Het lijkt dus niet alleen voor begeleiders, maar ook voor deelnemers zo dat de attitudes al aanwezig zijn voordat zij zich opgeven voor dialogen. Bijna alle deelnemers en begeleiders bevinden zich in het continuüm van Hammer (2011) in de acceptatie- of adaptatiefase. Zij helpen anderen hier ook te komen, door altijd twee kanten van het verhaal te belichten en altijd te proberen om de verhalen correct te interpreteren.

Aansluitend hierop kan ik concluderen dat de filosofie achter de waarderende dialoog zeer goed aansluit op interculturele competenties. Zoals bij interculturele competenties empathie, openheid, respect en nieuwsgierigheid een grote rol spelen, is dit ook bij de waarderende dialoog erg belangrijk. In de waarderende dialoog wordt gelijkheid gezien als belangrijk uitgangspunt (Utrecht in Dialoog, 2020b). De begeleiders bij UID waarborgen deze gelijkheid door zelf mee te doen met de dialoog en ook hun eigen ervaringen te delen. Dit wordt als zeer prettig beschouwd door de participanten.

Ten slotte gaven de begeleiders aan dat het via Zoom lastig was om de situatie van de ander volledig te begrijpen. De begeleiders wilden zich meer bewust worden van hun eigen situatie en die van anderen, maar vonden dit moeizaam gaan via zoom. De deelnemers vonden zoom een prettige manier om dialogen te voeren en vonden het feit dat iedereen letterlijk even veel ruimte in beslag nam fijn. Deze manier van communiceren zorgt qua beeld inderdaad voor een gelijkwaardig startpunt.

**Terugkoppeling workshop, advies & aanmerkingen**

**Terugkoppeling workshop**

Naar aanleiding van de presentatie die ik en mijn medestudenten hebben gegeven, zijn in het kader van mijn onderzoek twee interessante bevindingen gedaan. Zo is er in de breakout rooms een discussie geweest over of het nodig is om extra focus te leggen op de interculturele competenties van de dialoogbegeleiders tijdens de trainingen. Juist omdat de dialoogprincipes van de waarderende dialoog zo overeenkomen met de competenties, is dit een interessante vraag. Geconcludeerd werd dat dit afhangt van het onderwerp van de dialoog en de participanten. Als de dialoog gaat over grote verschillen, of als er mensen aanwezig zijn die nieuw zijn in het voeren van dialogen of de dialoogprincipes niet kennen of onderschrijven, is het goed om stil te staan bij interculturele competenties en hier kennis over te op te doen.

Ook hebben we een gesprek gevoerd over het piramidemodel van Deardorff. Uit dit gesprek kwam, dat er naast de attitudes nog een tweede basis van de piramide toegevoegd zou kunnen worden. Dit is zelfkennis en zelfverzekerdheid. Tijdens het gesprek werd opgemerkt dat het wellicht moeilijk is om open te staan voor andere opvattingen, gebruiken of culturen als je niet zeker bent van je eigen positie en achtergrond. Als je dit zeker weet, kun je ook sneller nieuwsgierig zijn naar anderen. Hierbij hoeft je zelfbeeld niet vast te staan en onveranderlijk te zijn, maar je moet er in ieder geval een visie op hebben en beschikken over de zekerheid om hieraan te kunnen twijfelen.

**Advies**

Op basis van de resultaten en gesprekken tijdens de workshop is het volgende uit dit onderzoek naar voren gekomen. Ten eerste is er naar mijns inziens geen aparte training over interculturele competenties nodig, omdat veel competenties overeenkomen met de principes van de waarderende dialoog. Wel is het voordelig om de link te leggen tussen de competenties en de principes, zeker als er dialogen zijn die over grote verschillen gaan. Als er aandacht wordt besteed aan interculturele competenties stimuleert dit de participanten namelijk om ook over hun eigen achtergrond en positie na te denken. Zo kunnen zij wellicht meer open staan voor andere ervaringen. Misschien is het interessant om dialoogbegeleiders tijdens de training voor dialoogbegeleiders stil te laten staan bij wie zij zelf zijn en wat hun eigen achtergrond is. Zo kunnen ze het vertrouwen opbouwen om veranderingen nog beter te accepteren en van bewust competent naar onbewust competent te gaan.

Ten tweede is het goed om de dialoogbegeleiders altijd te vragen om zelf ook mee te doen met de dialoog. Deelnemers vinden het prettig om ook te weten waar de dialoogbegeleider staat. Als de dialoogbegeleider meedoet, wordt er gelijkheid gevestigd in de groep en kan er meer open gesproken worden.

In de communicatie naar externe partijen kunnen de interculturele competenties worden ingezet als middel om de positie van beide organisaties te bespreken. Verschillen in wensen, manieren van communiceren en organisatiestructuren kunnen ook onderzocht worden met in het achterhoofd interculturele competenties. Zo kunnen ervaringen worden omgezet in een leerschool en wordt de positie van beide organisaties duidelijker. Dit zou samenwerking kunnen bevorderen.

Ondanks dat dit niet het onderwerp was van dit onderzoek, blijkt dat mensen het prettig vinden om via Zoom te bellen. Het is een mogelijkheid voor UID om te kijken of, naast de dialogen die waarschijnlijk weer op gaan starten op locatie, ook de online dialogen voort te zetten.

**Aanmerkingen**

Ter promotie van de focusgroepen heeft de organisatie twee uitnodigingen per email verstuurd. Daarnaast heb ik aan het einde van vijf dialogen de focusgroepen gepromoot. Ondanks deze inspanningen was er tijdens de focusgroep voor deelnemers een persoon aanwezig. Bij de focusgroep voor begeleiders waren dit er drie. Deze focusgroepen zijn niet representatief voor alle deelnemers of begeleiders van de hele organisatie.

Wegens het coronavirus was het niet mogelijk om fysiek aanwezig te zijn bij dialogen. Alle dialogen werden dus online gevoerd. Door het feit dat er enkel via beeld gecommuniceerd kon worden kunnen subtiliteiten verloren zijn gegaan. Ook is het door deze situatie niet mogelijk geweest bij een ‘normaal’ dialooghuis aanwezig te zijn, omdat deze nu eerder een soort bijeenkomst was voor nieuwe dialoogbegeleiders in plaats van een plek waar dialoogbegeleiders met elkaar in gesprek konden gaan.

Ten slotte moet altijd onthouden worden dat de observaties gemaakt zijn door een enkele onderzoeker, en dus niet objectief zijn. Ondanks dat er is geobserveerd aan de hand van richtlijnen, kan het zijn dat mijn collega’s andere dingen opgevallen zou zijn of de resultaten anders hadden kunnen verwoorden.

**Referenties**

Bailey, B. (1997). Communication of respect in interethnic service encounters. *Language in*

*Society*, *26*(3), 327-356.

Bennett, J.M. (2014). Intercultural Competence: Vital Perspectives for Diversity and Inclusion.

In B.M. Ferdman & B. R. Daene (Reds.), *Diversity at Work: The Practice of Inclusion* (pp. 3–54). John Wiley & Sons.

Collins, P. H., & Bilge, S. (2020). *Intersectionality*. John Wiley & Sons.

Deardorff, D. K. (2006). Identification and Assessment of Intercultural Competence as a Student

Outcome of Internationalization. *Journal of Studies in International Education*, *10*(3), 241–266. <https://doi.org/10.1177/1028315306287002>

Dörnyei, Z. (2007). *Research Methods in Applied Linguistics*. Oxford University Press.

Ferdman, B. M. (2014). The practice of inclusion in diverse organisations. In B. M. Ferdman

& B. R. Daene (Reds.), *Diversity at Work: The Practice of Inclusion* (pp. 3–54). John Wiley & Sons.

Gutiérrez, L. M., Lewis, E. A., Dessel, A. B., & Spencer, M. (2013). Principles, skills, and practice

strategies for promoting multicultural communication and collaboration. *The handbook of*

*community practice*, *2*, 445-460.

Hammer, M. R. (2011). Additional cross-cultural validity testing of the Intercultural Development

Inventory. *International Journal of Intercultural Relations*, *35*(4), 474–487. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2011.02.014>

Hayles, V. R. (2014). Communicating About Diversity and Inclusion. In B. M. Ferdman & B. R.

Daene (Reds.), *Diversity at Work: The Practice of Inclusion* (pp. 55–90). John Wiley & Sons.

Koester, J., & Olebe, M. (1988). The behavioral assessment scale for intercultural communication

effectiveness. *International Journal of Intercultural Relations*, *12*(3), 233–246. <https://doi.org/10.1016/0147-1767(88)90017-x>

QSR International. (2020). Nvivo (12). [computerprogramma]. Geraadpleegd van

https://www.linkedin.com/in/vareenrook/

Roberson, Q. M. (2006). Disentangling the Meanings of Diversity and Inclusion in Organizations.

*Group & Organization Management*, *31*(2), 212–236. <https://doi.org/10.1177/1059601104273064>

Spencer-Oatey, H., & Franklin, P. (2009). Intercultural Interaction: A Multidisciplinary

Approach to Intercultural Communication. Palgrave Macmillan.

Strand, K., Marullo, S., Cutforth, N., Stoecker, R., & Donohue, P. (2003). Origins and principles of

community-based research. *Community-based research and higher education: Principles and practices*, 1-15.

Utrecht in Dialoog. (2019). *Werkplan Utrecht in Dialoog 2020: Erbij Horen*. Geraadpleegd op 19 april

van <https://www.utrechtindialoog.nl/wp-content/uploads/2019/12/Werkplan-UiD-2020-Erbij-Horen.pdf>

Utrecht in Dialoog. (2020a, 25 februari). *Wat is een Dialoog.* Geraadpleegd op 25 mei 2020, van

<https://www.utrechtindialoog.nl/wat-is-een-dialoog/>

Utrecht in Dialoog. (2020b, 8 april). *Waarderende dialoog*. Geraadpleegd op 21 juni van

https://www.utrechtindialoog.nl/mensen-met-passie-voor-dialoog/waarderende-dialoog/

Utrecht in Dialoog. (2020c). *Utrecht in Dialoog - Netwerk van vrijwilligers en organisaties*.

Geraadpleegd op 19 april, van https://www.utrechtindialoog.nl/utrecht-in-dialoog/

Yu, H. (2012). Intercultural Competence in Technical Communication: A Working Definition and

Review of Assessment Methods. *Technical Communication Quarterly*, *21*(2), 168–186. <https://doi.org/10.1080/10572252.2012.643443>

**Bijlage 1 - Informatiebrief opnames**



**Informatie voor participanten onderzoek inclusiviteit bij Utrecht in Dialoog**

27/5/2020



Met deze brief willen we u graag informeren over een onderzoek dat studenten uitvoeren bij Utrecht in Dialoog. We vragen u om de brief goed door te lezen en om na te denken of u mee wilt doen aan dit onderzoek. Het onderzoek wordt uitgevoerd voor een stage, door drie studenten van de master Interculturele Communicatie aan de Universiteit Utrecht. Hiervoor worden verschillende onderzoeken naar de communicatie en het gevoel van ‘erbij horen’ binnen de organisatie *Utrecht in Dialoog* uitgevoerd.

Voor dit onderzoek zullen wij, de studenten, meekijken met dialogen en eventueel interviews afnemen. Hier zouden we graag opnames van maken. Deze opnames worden gebruikt bij de verslaglegging en verwerking van de resultaten. De data die wij verzamelen, worden uitsluitend voor onderzoeksdoeleinden gebruikt. Bovendien verwerken wij alle data anoniem in de uiteindelijke onderzoeksverslaglegging. Dit betekent dat de uiteindelijke versie geen persoonlijke informatie zal bevatten en alle bevindingen worden geanonimiseerd.

Het is belangrijk te benadrukken dat deelname vrijwillig is. U bent niet verplicht deel te nemen aan het onderzoek en u mag op elk moment van het onderzoek stoppen, ook tijdens een observatie of een interview. Verantwoording van uw keuze is niet nodig.

Door middel van deze brief willen wij graag uw toestemming vragen voor het meekijken met de dialoog en het maken van een opname van de dialoog. U bent niet verplicht hiermee akkoord te gaan. Als u besluit niet deel te willen nemen aan het onderzoek, kunt u nog steeds deelnemen aan de dialoog.

Indien u vragen heeft over het onderzoek, kunt u contact met ons opnemen via de volgende e-mailadressen:

Josephine Timmers: [j.r.m.timmers@students.uu.nl](mailto:j.r.m.timmers@students.uu.nl)

Jedidjah Arentsen: [j.arentsen@students.uu.nl](mailto:j.arentsen@students.uu.nl)

Lisa Mulder: [l.mulder@students.uu.nl](mailto:l.mulder@students.uu.nl)

Ook zullen we een half uur voordat de daadwerkelijke dialoog van start gaat al aanwezig zijn, om eventuele vragen te beantwoorden.

Bijgevoegd bij deze brief staat een checklist. Het zou fijn zijn als u deze voor de dialoog van start gaat, doorneemt. Als u nog vragen heeft kunt u deze dus voorafgaande aan de dialoog aan de aanwezige onderzoeker(s) stellen. Aan het begin van de dialoog zullen we vragen of u akkoord gaat. Als u toestemming geeft, zal de dialoog opgenomen worden. Ook zullen er aantekeningen worden gemaakt.

Pagina 1 van 2

***Checklist***

Lees dit formulier goed door en bedenk voor uzelf of u het met alle stellingen eens bent. Aan het begin van de dialoog zal gevraagd worden of u het eens bent met de stellingen.

Ja Nee

Ik heb begrepen waar het onderzoek over gaat □ □

Ik heb vragen kunnen stellen over het onderzoek □ □

Ik ga akkoord met deelname aan het onderzoek □ □

Ik heb begrepen dat ik vrijwillig meedoe □ □

Ik weet dat ik kan elk moment het gesprek kan stoppen □ □

Ik ga akkoord dat de gegevens van het gesprek anoniem worden opgeslagen □ □

Pagina 2 van 2

**Bijlage 2 - Topic lijsten**

**Topic Lijst Begeleiders**

**Algemeen**

- Reden meedoen aan dialoog

- Favoriete (soort) dialoog

- Hoe vaak doe je mee?

- Wat spreekt je aan in Utrecht in Dialoog?

- Wat verwachtte je van de organisatie?

- In hoeverre zijn die verwachtingen uitgekomen?

**Attitudes**

- Vanuit welke gedachte ga je de dialoog in?

- Hoe ga je om met onenigheid binnen de groep?

- Ben je nieuwsgierig naar de verhalen van anderen?

- Heb je weleens meegemaakt dat je het totaal niet eens was met wat iemand zei? Hoe ging je hier mee om?

**Kennis**

- Heeft jouw eigen achtergrond invloed op de dialoog?

- Ben je je ervan bewust hoe veel je weet van anderen?

**Affectie**

- Ben je open in je eigen ervaringen?

- Probeer jij je aan te passen aan de mensen om je heen?

- Hoe laat je mensen op hun gemak voelen?

**Veilig voelen**

- Voel je je volledig lid van de organisatie?

**-** Hoe vind je het om deel uit te maken van deze organisatie?

- Hoe zorg je dat iedereen zich veilig voelt?

- Ben je volledig jezelf tijdens de dialoog?

- Wat is de ideale dialoogbegeleider?

**Topic lijst deelnemers**

**Vragen Josephine**

**Vragen Lisa**

**Gezamenlijke vragen**

Algemeen

- Reden meedoen aan dialoog

- Favoriete (soort) dialoog

- Hoe vaak doe je mee?

- Wat spreekt je aan in Utrecht in Dialoog?

- Wat verwachtte je van de organisatie?

- In hoeverre zijn die verwachtingen uitgekomen?

Openheid (deels overlap met veilig voelen + affectie)

- Durf je je kwetsbaar op te stellen?

-  Zijn de begeleiders open in hun eigen ervaringen?

- Heb je het idee dat er naar je geluisterd wordt (door andere deelnemers)

Attitudes

- Heb je het idee dat u gerespecteerd wordt door de dialoogbegeleiders?

- Heb je het idee dat de dialoogbegeleiders open staan om te leren?

- Heb je het idee dat u beoordeeld wordt door dialoogbegeleiders?

- Heb je het idee dat de dialoogbegeleiders nieuwsgierig zijn naar uw verhaal?

- Welk gedrag, van jezelf en anderen, helpen jou je erbij te laten voelen?

Kennis

- Hoe bewust zijn de begeleiders van hun eigen cultuur?

- Hebben de begeleiders kennis van uw cultuur of sociale situatie?

Veilig voelen

- Voel jij je bij Utrecht in Dialoog veilig?

- Voel jij je een volledig lid van de organisatie en dialoog en wordt u zo behandeld?

- Kun jij op de organisatie rekenen?

- Kan jij echt jezelf zijn?

- Voel je je gewaardeerd / geaccepteerd?

Reflectie/gemeenschap

- Krijg je andere perspectieven mee (> inclusief/exclusief)

- Heb je het idee dat deze perspectieven jouw eigen perspectief / ervaring veranderen

- Op welke manier versterken de dialogen jouw gevoel van verbondenheid met de andere deelnemers

- Wordt dit gevoel sterker naarmate je vaker aan dialogen meedoet

- Heb je ook mensen leren kennen via UiD waarmee je ook buiten UiD mee omgaat

- Hebben de dialogen ertoe bijgedragen dat je je meer bewust wordt van je omgeving (wijk/buurt/buren)

- Heb je naar aanleiding van een dialoog concrete activiteiten georganiseerd

Affectie

- Zijn de dialoogbegeleiders empathisch?

- Kun je bij Utrecht in Dialoog je ideeën, perspectieven en mening delen, ook als deze  anders zijn dan die van anderen?

- Durf je kritische vragen te stellen?