



Universiteit Utrecht



# Dialoog en gemeenschapsvorming

*CBR-onderzoek Utrecht in Dialoog*

Lisa Mulder

4284267

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

28-06-2020

Stagebegeleider Interculturele Communicatie: Inge Versteegt

CBR-begeleider: Berteke Waaldijk

# Inhoudsopgave

---

Samenvatting .....	3
1. Introductie .....	5
2. Theoretisch kader .....	8
2.1 Wat is inclusiviteit? .....	8
2.2 Dialoog en gemeenschapsvorming .....	9
2.3 Onderzoeksvragen .....	11
3. Aanpak .....	13
3.1 Onderzoeksaanpak .....	13
3.2 Kwalitatieve interviews partners .....	14
3.3 Focusgroep deelnemers .....	15
3.4 Observaties .....	16
3.5 Verantwoording interviewthema's .....	16
3.6 Dataverwerking .....	16
4. Resultaten .....	18
4.1 Elementen van gemeenschap .....	18
4.2 Gemeenschap .....	21
4.3 Communicatie .....	25
4.4 Dialoog resultaatbespreking .....	29
5. Discussie .....	31
5.1 In hoeverre ervaren de deelnemers van de dialogen Utrecht in Dialoog als een gemeenschap? .....	31
5.2 In hoeverre ervaren de partners van Utrecht in Dialoog de organisatie als een gemeenschap? .....	32
5.3 In hoeverre sluit de communicatie van Utrecht in Dialoog als gemeenschap aan bij de doelstelling van de organisatie om inclusie te bevorderen? .....	33
6. Conclusie .....	34
6.1 Onderzoeksbependingen .....	35
6.2 Vervolgonderzoek .....	36
7. Aanbevelingen .....	37
8. Bibliografie .....	38
8.1 Primaire bronnen .....	38
8.2 Secondaire bronnen .....	38
9. Bijlage: interviewthema's .....	40

9.1	Interviewthema's .....	40
9.2	Informatiebrief.....	44

## Samenvatting

---

Dit verkennende onderzoek vond plaats in het kader van een onderzoeksstage, waarbij ik bij Utrecht in Dialoog een *community based* onderzoek heb uitgevoerd. De vraag van Utrecht in Dialoog was om de impact van de georganiseerde dialogen te onderzoeken, waarbij uiteindelijk de volgende hoofdvraag centraal stond: In hoeverre wordt Utrecht in Dialoog door zowel deelnemers als partners als gemeenschap waargenomen? Om dit te onderzoeken zijn er semigestructureerde interviews met zowel een medewerker van Utrecht in Dialoog, een deelnemer van de dialogen en drie partners van Utrecht in Dialoog afgenomen. Ook vonden er twee participerende observaties van dialogen plaats.

De deelnemers zijn positief over de dialogen en ervaren Utrecht in Dialoog als een veilige plek, waar een gevoel van verbondenheid kan ontstaan dat belangrijk is voor de vorming van een gemeenschap. Bovendien dragen de dialogen ook bij aan initiatieven die worden ondernomen om de gemeenschap buiten Utrecht in Dialoog te versterken. De partners zijn kritischer in hun opstelling. Hoewel de methodiek en de doelstelling van Utrecht in Dialoog onderschreven wordt, worden er meer vraagtekens geplaatst bij de impact van de dialogen. Bovendien kwam niet duidelijk naar voren dat Utrecht in Dialoog een hechte gemeenschap vormt. Wel wordt de rol van Utrecht in Dialoog als facilitator van gesprekken om daarmee uiteindelijk de gemeenschapsvorming in de buurt te versterken erkend. Een ander verschil tussen de perceptie van partners en deelnemers gaat over het benadrukken van verschillen in de communicatie. Deelnemers omarmen juist verschillende perspectieven en ideeën als een manier om het gemeenschapsgevoel of het gevoel van verbondenheid te versterken, terwijl partners meer het idee hebben dat het benadrukken van verschillen polarisatie in de hand werkt.

Uiteindelijk heb ik drie aanbevelingen geformuleerd. Ten eerste zou ik willen aanbevelen de communicatie met partners voornamelijk in te richten op de rijkdom van de dialoog en het gevoel van verbondenheid en gemeenschap dat de deelnemers ervaren. Ten tweede adviseer ik na te denken over oplossingen om elke deelnemer er vanaf het begin het gevoel te geven erbij te horen en dat het niet nodig is om eerst de kat uit de boom te kijken. Als laatste beveel ik aan om ook als er in de toekomst weer mogelijkheden zijn om de gebruikelijke dialoogtafels te

organiseren, toch de online dialogen te behouden. Het organiseren van online dialogen draagt op die manier bij aan de versterking van het gevoel dat iedereen welkom is bij Utrecht in Dialoog en dat iedereen erbij hoort.

# 1. Inleiding

---

In het kader van mijn master Interculturele Communicatie heb ik tien weken bij een *community based* onderzoeksproject van de Universiteit Utrecht stage gelopen. Hiervoor heb ik bij Utrecht in Dialoog onderzoek gedaan naar het gemeenschapsgevoel. *Community based* onderzoek houdt in dat het onderzoek samen met en voor de leden van de organisatie uitgevoerd is. Dit is het uiteindelijke rapport van het kortlopende onderzoek dat ik bij Utrecht in Dialoog heb uitgevoerd.

In 2008 wordt de eerste landelijke Dag van de Dialoog ook in Utrecht georganiseerd en dat markeert het begin van Utrecht in Dialoog. In 2019 organiseert Utrecht in Dialoog 92 dialoogbijeenkomsten op 40 verschillende locaties in Utrecht waar in totaal meer dan 1500 deelnemers aan meedoen. Daarnaast geeft Utrecht in Dialoog 50 workshops en trainingen over het voeren van een dialoog, zijn er 75 dialoogbegeleiders actief en werkt de organisatie samen met 70 partners (Utrecht in Dialoog, 2019).

“Utrecht in Dialoog verbindt, verrijkt en versterkt.”

De algemene doelstelling van de organisatie Utrecht in Dialoog wordt gevat in bovenstaand citaat. Utrecht in Dialoog faciliteert dialogen tussen mensen uit Utrecht met verschillende achtergronden. Hierdoor ontstaat een uitwisseling tussen ideeën, perspectieven en inzichten. Door naar elkaar te luisteren en ervaringen uit te wisselen, worden nieuwe perspectieven ontdekt, ook over lastige vraagstukken. Dit werkt verbindend. Hierdoor ontstaat er ruimte om na te denken over hoe mensen met elkaar willen leven.

Utrecht in Dialoog is een voortzetting van de landelijke Dag van de Dialoog die zijn eerste oorsprong vindt in de Dag van de Dialoog in Rotterdam. De aanslagen op de *Twin Towers* op 11 september 2001 waren de directe aanleiding voor de gemeente Rotterdam en verschillende maatschappelijke organisaties om de Dag van de Dialoog te organiseren. Dit moet begrepen worden in de opmars van Leefbaar Rotterdam met als leider Pim Fortuyn, die een jaar later

vermoord zou worden. De opkomst van deze rechts-populistische partij zorgde voor een sterker debat over diversiteit en polarisatie. Het organiseren van dialoogtafels had als doel meer wederzijds begrip in de stad te creëren. In 2004 werd de Dag van de Dialoog ook in Amsterdam georganiseerd, waarna in 2005 het *Oranjefonds*, het grootste sociale fonds opgericht in 2002 ter gelegenheid van het huwelijk van Willem-Alexander en Máxima, drie jaar lang investeerde om de Dag van de Dialoog in Nederland te verspreiden. Uiteindelijk werd in 2008 de eerste Nationale Week van de Dialoog in het kader van het Europese jaar van de Interculturele Dialoog georganiseerd. Sindsdien vinden er dialogen en dialoogtafels plaats in Utrecht<sup>1</sup> met als doelstelling de sociale verbondenheid te vergroten.<sup>2</sup>

Utrecht in Dialoog wil meer inzicht krijgen in haar impact op de maatschappij. De doelstelling van de organisatie wil inclusie bevorderen. Dit houdt in dat er een gevoel van erbij horen gecreëerd wordt en dat geen enkel persoon uitgesloten wordt of zich buitengesloten voelt. Dit onderzoek is onderdeel van een drietal onderzoeken van studenten van de Universiteit Utrecht naar communicatie en inclusiviteit binnen Utrecht in Dialoog met als overkoepelende vraag: Hoe creëert Utrecht in Dialoog inclusiviteit? Dit specifieke onderzoek richt zich op het gemeenschapsgevoel dat *Utrecht in Dialoog* wil bereiken, zowel binnen de organisatie als binnen wijken en buurten.

Utrecht in Dialoog werkt met verschillende bewonersinitiatieven en partnerorganisaties als de Bibliotheek Utrecht, DOCK of de Armoedecoalitie samen om door middel van de dialoog de gemeenschapskracht binnen een wijk of buurt te versterken. Tijdens deze buurtdialogen wordt expliciet gesproken over acties die in de buurt opgezet kunnen worden, waardoor een sterke gemeenschap gecreëerd kan worden. In deze buurtdialogen bevordert Utrecht in Dialoog niet alleen sociaal contact tussen deelnemers, maar zorgt daarmee ook voor een bevordering van netwerken in de buurt. Door vanuit een *bottom-up- perspectief*, dat wil zeggen samen met inwoners van een wijk te werken, is het idee dat de sociale cohesie vergroot wordt en dat er een collectief, een gemeenschap, ontstaat. Dit gemeenschapsgevoel en deze gemeenschapskracht is het uitgangspunt geweest voor dit onderzoek naar de gemeenschapsvorming van Utrecht in

---

<sup>1</sup> Utrecht in Dialoog: *Vijftien jaar Nederland in Dialoog*. Geraadpleegd van:

<https://www.utrechtindialoog.nl/vijftien-jaar-nederland-in-dialoog/> (geraadpleegd op 09-06-2020).

<sup>2</sup> Utrecht in Dialoog: *Nederland in Dialoog*. Geraadpleegd van: <https://www.utrechtindialoog.nl/nederland-in-dialoog/> (geraadpleegd op 09-06-2020).

Dialogo. Omdat nog niet duidelijk is welke impact de dialogen precies hebben op de gemeenschapsvorming luidt de vraag als volgt:

In hoeverre wordt Utrecht in Dialoog door zowel deelnemers als partners als gemeenschap waargenomen?

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van kwalitatieve onderzoeksmethodes. Ten eerste heb ik gekeken hoe deelnemers van de dialogen Utrecht in Dialoog als gemeenschap ervaren. Vervolgens heb ik de percepties van partners van Utrecht in Dialoog onderzocht, waarna ik heb verkend of de communicatie van Utrecht in Dialoog aansluit bij de doelstelling om inclusiviteit te bevorderen.

In dit verslag schets ik allereerst een theoretisch kader waarbinnen het onderzoek uitgevoerd is. Vervolgens bespreek ik de verschillende onderzoeksmethodes, waarna de resultaten gepresenteerd worden. Daarna volgen een conclusie en discussie van het onderzoek.



## 2. Theoretisch kader

---

### 2.1 Wat is inclusiviteit?

#### *Van diversiteit naar inclusiviteit*

In de huidige maatschappij is er sprake van een grote diversiteit (Van Houten, 2008; Ghorashi & Ponzoni, 2014). Diversiteit komt van het Latijnse woord *diversus* dat tegengesteld of verschillend betekent (Hoad, 2003). Met andere woorden, diversiteit draait om de verschillen en het anders-zijn tussen verschillende mensen. Mensen met verschillende culturele achtergronden, verschillend opleidingsniveau en verschillende denkbeelden moeten met elkaar samenleven. Hoewel culturele diversiteit in eerste instantie vooral gericht is op de verschillende etnische achtergronden van mensen, wordt als paraplu-term steeds vaker het begrip super-diversiteit gebruikt. Dit is een definitie die verder gaat dan het multiculturalisme. Multiculturalisme omvat niet alleen de diverse etnische, culturele of religieuze gemeenschappen, maar juist in dit multiculturalisme gaat opnieuw een grote diversiteit schuil (Vertovec, 2007). Multiculturalisme wordt niet gevormd door homogene gemeenschappen, maar binnen elke gemeenschap zijn ook weer andere, heterogene gemeenschappen te vinden. Dit wordt intersectionaliteit genoemd, waarmee aangegeven wordt hoe elk mens verschillende identiteiten, als bijvoorbeeld geslacht, etniciteit of sociale klasse, heeft die elkaar beïnvloeden (Crenshaw, 1991). In deze betekenis houdt super-diversiteit de diversiteit binnen diversiteit in (Messelink & Ten Thije, 2012).

Deze groeiende diversiteit zorgt voor een inclusieve aanpak. Inclusief gaat zowel over de toegang tot informatie (Ferdman, 2014), maar ook over het gevoel van erbij horen en gelijkwaardig zijn (Van Houten, 2008). Inclusiviteit omvat dus de subjectieve ervaring van het gehoord en gezien worden binnen een gemeenschap. Het creëren van een inclusieve gemeenschap gaat samen met participatie. Juist de zeggenschap krijgen om mee te werken aan een gemeenschap, om te beslissen wat er veranderd moet worden of wat belangrijk is, is een belangrijk onderdeel voor het inclusief maken van een gemeenschap. Kenmerkend hierbij is de *bottom-up benadering* die erop gericht is verandering, en daarmee inclusie, te creëren in samenspraak met de mensen om wie het gaat (Van Houten, 2008).

Opsommend is diversiteit het geheel van de verschillende achtergronden en kenmerken die mensen kunnen hebben, terwijl inclusie daarentegen draait om het gevoel van verbondenheid, respect en gemeenschapszin als gevolg van het omgaan met diversiteit (Ferdman, 2014).

## **2.2 Dialoog en gemeenschapsvorming**

### *Dialoog en gemeenschap*

De dialoog wordt als een manier gezien om met elkaar aan een gemeenschap te bouwen. Door het faciliteren van de dialoog worden mensen met verschillende sociale en culturele identiteiten bij elkaar gebracht. Door naar elkaar te luisteren en ervaringen te delen over onderwerpen die binnen de gemeenschap spelen, of dat nu bijvoorbeeld de wijk of een educatieve gemeenschap is, wordt gemeenschappelijk gewerkt aan gelijkheid en diversiteit (Nagda & Maxwell, 2011). Juist door verschillende perspectieven te belichten, wordt empathie gecreëerd. Een dialoog kan namelijk begrepen worden als een communicatief proces tussen de spreker en de hoorder. Tijdens het gesprek en door de verschillende input vinden er één of meerdere momenten van reflectie plaats, die niet alleen invloed hebben op de manier waarop de gesprekspartners elkaar en elkaars ideeën waarnemen, maar ook op de manier waarop zij zichzelf en hun eigen ervaringen, omstandigheden en ideeën waarnemen (DeTurk, 2006). In die zin is een dialoog dus een constant reflectieproces, waarmee gewerkt wordt aan wederzijds begrip door het onderzoeken, het reflecteren en het herframen van het eigen gedachtegoed (Nagda & Derr, 2004). De hoop is dat deze interpersoonlijke communicatie mensen op individueel niveau laat reflecteren op hun eigen aanwezige veronderstellingen en dat vervolgens gemeenschappelijk inzetten om verandering, bijvoorbeeld in de buurt, te creëren (DeTurk, 2006). Belangrijk om hierbij te benadrukken is dat de dialoog faciliteert in twee verschillende soorten gemeenschapsvormingen. Enerzijds gaat het over gezamenlijk actie ondernemen, bijvoorbeeld in een wijk (DeTurk, 2006), maar anderzijds gaat het ook om het creëren van verbondenheid tussen de mensen die deelnemen aan een dialoog (Nagda & Maxwell, 2011).

Zoals in bovenstaand stukken duidelijk is geworden, zijn de begrippen ‘diversiteit’, ‘inclusie’ en ‘gemeenschapszin’ nauw met elkaar verbonden en de dialoog faciliteert het proces van reflectie, waarmee uiteindelijk een gemeenschap gecreëerd kan worden (DeTurk, 2006). Ook binnen de organisatie Utrecht in Dialoog passen deze begrippen. Zo heeft Utrecht in Dialoog

een doelstelling om inclusie te bevorderen en wil de organisatie ook door middel van dialogen een gemeenschap, een verbondenheid, creëren onder Utrechters met verschillende achtergronden. In feite formuleert Utrecht in Dialoog daarmee een *imagined community*, in het vervolg een verbeelde gemeenschap genoemd (Anderson, 2006).

In zijn in 1983 verschenen werk *Imagined Communities. Reflections on the Origins and Spread of Nationalism* werkt Anderson het concept van verbeelde gemeenschappen uit. Het is dit boek dat grote invloed heeft gehad op het definiëren van gemeenschappen. Een verbeelde gemeenschap wordt omschreven als een gemeenschap, waarbij je niet iedereen van de gemeenschap kunt kennen of ontmoeten, maar desondanks toch een gevoel van verbondenheid voelt. Dit gaat dus pas op als de gemeenschap zo groot is dat je niet met iedereen face-to-face contact kunt hebben (Anderson, 2006). Het verbeelde gaat echter verder dan puur niet met iedereen in contact te zijn getreden. Het gevoel van verbondenheid dat telkens genoemd wordt, is een manier om een collectieve identiteit te vormen en in zekere zin een verbeelde verbondenheid waarmee een gemeenschap gecreëerd wordt. Het is deze verbondenheid die binnen het concept van inclusie valt en die ook binnen de doelstelling van Utrecht in Dialoog past. Een kanttekening die gemaakt worden is dat er alleen een gemeenschap kan ontstaan op het moment dat alle leden van de gemeenschap zich betrokken voelen, bereid zijn om te onderhandelen of te werken aan gemeenschap en dat ze op zijn minst iets gemeenschappelijks met elkaar hebben (Spencer-Oatey & Franklin, 2009). Daarnaast moet er sprake zijn van een veilige omgeving, een gedeelde emotionele connectie en het gevoel dat mensen in de groep passen door bijvoorbeeld gemeenschappelijke overtuigingen. Dit zijn een aantal kenmerkende elementen van gemeenschap (McMillan & Chavis, 1986).

### *Effectieve communicatie voor inclusie*

Het ontstaan van dit gemeenschapsgevoel en daarmee ook het creëren van sociale verbanden, wat door de dialoog gefaciliteerd wordt, gaat gepaard met het bediscussiëren en het benadrukken van overeenkomsten en verschillen tussen de deelnemers van een dialoog. Juist ook het benadrukken van verschillen is belangrijk om een gemeenschapsgevoel te creëren, omdat een eenzijdige nadruk op overeenkomsten wellicht ook een argument kan zijn om de situatie niet te veranderen. Ter illustratie: in een gesprek met ongelijke machtsrelaties kan het benadrukken van overeenkomsten tot de conclusie leiden dat er weinig verschillen zijn en dus

dat er niets veranderd hoeft te worden om inclusie te bevorderen. Hierbij wordt er echter voorbijgegaan aan het feit dat als er overeenkomsten zijn, dat niet per definitie betekent dat er geen verschillen aanwezig zijn en dat elke gesprekspartner het gevoel heeft erbij te horen. In het praten over verschillen tussen deelnemers is het dus de taak om tegelijkertijd op zoek te gaan naar gemeenschappelijke verbindingen in deze verschillen. Hiermee wordt geprobeerd meer bewustzijn te kweken van de grotere sociale context waarin de verschillende deelnemers zich begeven. Op deze manier wordt gewerkt aan begrip en een gevoel van verbondenheid dat nodig is voor het creëren van een inclusieve, gelijkwaardige gemeenschap (Nagda & Derr, 2004). Bovendien is het nuttig om eerst de overeenkomsten te benadrukken om een soort gemeenschappelijke identiteit onder de deelnemers te creëren. Dit kan bijvoorbeeld door thema's aan te snijden die laten zien hoe de deelnemers van elkaar afhankelijk zijn. Hierbij kan aan bod komen wat gemeenschappelijke doelen zijn, wat de waarde is van samenwerken of wat de waarde is van contact hebben met anderen (Hayles, 2014). Om echter op deze manier met elkaar in gesprek te gaan, moet er wel worden voldaan aan een aantal randvoorwaarden die uiteindelijk bevorderen dat iedereen die aan het gesprek deelneemt zich erbij voelt horen. Zo moet iedereen bereid zijn om de verbinding te zoeken met anderen, nieuwsgierig te zijn, te luisteren en bovendien ook bereid zijn om zelf (persoonlijke) informatie te delen en te leren van de ervaringen en de perspectieven van anderen. Door de invloeden van de ander wordt het zelfbewustzijn vergroot. Ook moet er een bereidwilligheid zijn om op zoek te gaan naar de afhankelijkheid van elkaar om op die manier gezamenlijk te kunnen werken aan een inclusie omgeving (Ferdman, 2014). Wat dus al met al het belangrijkste is in een inclusieve communicatie is dat je jezelf openstelt, maar tegelijkertijd ook openstaat voor de ander. Een uitdaging hier is echter wel dat inclusie moeilijker te bereiken is op het moment dat niet iedereen ervoor openstaat (Ferdman, 2014).

### **2.3 Onderzoeksvragen**

Omdat dit onderzoek verkennend is om uiteindelijk verder te onderzoeken wat de impact van de dialogen van Utrecht in Dialoog op de gemeenschapsvorming is en hoe eventueel de communicatie veranderd moet worden om een inclusieve gemeenschap op te bouwen, is de algemene hoofdvraag breed gehouden. De onderzoeksvraag luidt dan ook als volgt:

In hoeverre wordt Utrecht in Dialoog door zowel deelnemers als partners als gemeenschap waargenomen?

De drie deelvragen die hierbij geformuleerd zijn, hebben betrekking op de deelnemers, de partners en op de communicatie van Utrecht in Dialoog als inclusieve gemeenschap:

- In hoeverre ervaren de deelnemers van de dialogen Utrecht in Dialoog als een gemeenschap?
- In hoeverre ervaren de partners van Utrecht in Dialoog de organisatie als een gemeenschap?
- In hoeverre sluit de communicatie van Utrecht in Dialoog als gemeenschap aan bij de doelstelling van de organisatie om inclusie te bevorderen?

### **3. Aanpak**

---

In dit hoofdstuk bespreek ik de aanpak van dit onderzoek. Hierbij verklaar ik de keuze van de onderzoeks aanpak en leg ik uit hoe de participanten gevonden zijn. Vervolgens bespreek ik welke procedures ik gevolgd heb, welke onderwerpen aan bod zijn gekomen en hoe ik uiteindelijk de data geanalyseerd heb.

#### **3.1 Onderzoeks aanpak**

Dit onderzoek is een kwalitatief onderzoek vanwege het open en interpretatieve karakter van het onderzoek (Dörnyei, 2007). Het feit dat er onderzoek is gedaan naar de meningen en gevoelens van individuen betekent dat het onderzoek een zekere subjectiviteit in zich behelst. Daarnaast is er sprake van een iteratief proces. Dit betekent dat ik tussen theorie, data en analyse heb geschakeld. Gaandeweg het onderzoek is er bijvoorbeeld in samenspraak met Utrecht in Dialoog besloten de focus ook te leggen op de ervaringen van deelnemers, hoewel dat in eerste instantie niet de bedoeling was. Een kwalitatief onderzoek zonder hypothesen staat echter open voor deze flexibiliteit. Juist deze open instelling en het feit dat dit onderzoek niet door hypothesen geleid werd, maakt het naast een kwalitatief onderzoek ook een verkennend onderzoek. Het was onbekend welke data ik zou vinden en ik heb mezelf weinig restricties opgelegd (Dörnyei, 2007). Het onderzoek is bedoeld om eerste data te verkrijgen over het gemeenschapsgevoel van Utrecht in Dialoog.

Ik heb interviews afgenomen die semigestructureerd van aard waren om zowel te onderzoeken welke gemeenschap en boodschap Utrecht in Dialoog precies wil uitdragen als hoe de gemeenschap waargenomen wordt door partners en deelnemers. Er is gekozen voor semigestructureerde interviews om wel enige richting te geven aan de interviews, maar waarbij ik ook voornamelijk de participant de ruimte heb gegeven om invulling te geven aan het interview (Dörnyei, 2007). Naast de interviews zijn er dialogen geobserveerd en is er een focusgroep georganiseerd, waar uiteindelijk één deelnemer van de dialogen op is afgekomen. In die zin was het achteraf meer een interview.

### **3.2 Kwalitatieve interviews partners**

Voor dit onderzoek heb ik vier interviews afgenomen. Eén interview was met een bestuurslid van Utrecht in Dialoog om te onderzoeken welke gemeenschap de organisatie wil uitdragen en hoe dit gecommuniceerd wordt. De overige drie interviews heb ik gehouden met mensen die werkzaam zijn in organisaties die partner zijn van Utrecht in Dialoog.

Voor het selecteren van de participanten werkzaam in partnerorganisaties heb ik gebruik gemaakt van een homogene sampling, waarbij participanten op grond van hun ervaring en achtergrond geselecteerd worden. Het feit dat dat alle participanten partner zijn van Utrecht in Dialoog maakt hen een homogene groep. De participanten heb ik uiteindelijk gevonden via een doelgerichte sampling. Een kenner van de organisatie die veel contacten onderhoudt met partners heeft drie participanten aangedragen om interviews mee af te nemen. Daarnaast heeft deze persoon mij ook in contact gebracht met één van de bestuursleden van de organisatie. Al met al zijn dus de participanten gericht gekozen en is er dus sprake van een doelgerichte sampling.

Alle interviews vonden via de online communicatiekanalen Zoom en Skype plaats. Voorafgaand aan de interviews heb ik een informatiebrief gestuurd (zie bijlage 9.2). Hierin heb ik, samen met de andere twee onderzoeksstudenten van de Universiteit Utrecht, beschreven wat het onderzoek inhoudt en wat er met de data gebeurt. Ook hebben de participanten de mogelijkheid gehad om vragen te stellen. Bovendien is van tevoren nog eens herhaald dat data anoniem verwerkt wordt, dat alle antwoorden goed zijn en dat er zonder verantwoording geweigerd mag worden een vraag te beantwoorden. Alle interviews zijn met toestemming van de verschillende participanten opgenomen om ze hierna te kunnen transcriberen. De toestemming staat op de opname, aangezien het niet mogelijk was om dit op papier te krijgen. Van tevoren is uitgelegd dat dit op de opname moet komen te staan. Het opnemen van de interviews draagt bij aan de betrouwbaarheid van het onderzoek, omdat het opnemen ervoor zorgt dat nuances niet verloren gaan. Bovendien wordt het proces van interviewen niet onderbroken door het maken van notities (Dörnyei, 2007). Alle gegevens van de participanten en de datum en de duur van de interviews zijn in tabel 1 te vinden.

Tabel 1: Gegevens participanten interviews

<b>Participant</b>	<b>Geslacht</b>	<b>Relatie met Utrecht in Dialoog</b>	<b>Interviewdetails (datum, tijdstip, lengte)</b>
<b>A</b>	Vrouw	Medewerker organisatie	05-06-2020, 12:30, 31:50
<b>B</b>	Vrouw	Partnerorganisatie	08-06-2020, 14:00, 19:18
<b>C</b>	Man	Partnerorganisatie	09-06-2020, 14:00, 55:33
<b>D</b>	Man	Partnerorganisatie	15-06-2020, 10:00, 41:18

### 3.3 Focusgroep deelnemers

Om te achterhalen hoe deelnemers van de dialogen georganiseerd door Utrecht in Dialoog kijken naar de organisatie als gemeenschap en de communicatie hierover, heb ik samen met de organisatie besloten om een focusgroep te organiseren. Deze vond plaats op 13 juni 2020. Via de e-mail, de Facebook van Utrecht in Dialoog en de nieuwsbrief is kenbaar gemaakt dat deze groep georganiseerd zou worden. Ook heb ik de deelnemers van de dialogen waarbij ik aanwezig was uitgenodigd om zich aan te melden voor de focusgroep. Een nadeel van deze methode is dat ik de participanten dus niet gericht gevraagd heb mee te doen en dat er dus sprake is van een *convenience sampling*. Dit betekent dat de focusgroep bestaat uit mensen die toevallig op dat tijdstip beschikbaar zouden zijn. Uiteindelijk bleek één deelnemer beschikbaar, waardoor het meer een interview werd. Alle gegevens van de participanten van de focusgroep en de datum en de duur van de focusgroep zijn in tabel 2 te vinden.

Tabel 2: Gegevens participant focusgroep

<b>Participant</b>	<b>Geslacht</b>	<b>Relatie met Utrecht in Dialoog</b>	<b>Focusgroepdetails (datum, tijdstip, lengte)</b>
<b>E</b>	Vrouw	Deelnemer	13-06-2020, 10:00, 37:01

Net als de kwalitatieve interviews vond ook de focusgroep via het online communicatiekanaal Zoom plaats. Voorafgaand aan de focusgroep heb ik dezelfde informatiebrief rondgestuurd. Opnieuw kon de participant vragen stellen en heb ik herhaald wat er met de data gebeurt.



### 3.4 Observaties

Ook de observaties vonden via het online communicatiekanaal Zoom plaats. Voorafgaand aan de focusgroep heb ik dezelfde informatiebrief rondgestuurd als die gebruikt is voor de interviews en de focusgroep. Opnieuw konden participanten vragen stellen en heb ik herhaald wat er met de data gebeurt. Deelnemers van de dialogen konden in de chat aangeven of ze akkoord zouden gaan met het opnemen van de dialoog. Tijdens de dialogen werden er in Zoom verschillende kamers, een *breakout room*, ingericht, waarvan één van de kamers is opgenomen. Bij de observaties heb ik gelet op zinnen die kunnen wijzen op gemeenschapsgevoel. Hierbij heb ik me voornamelijk gericht op de aspecten respect, verbondenheid, veilige omgeving en emotionele connectie (Ferdman, 2014; McMillan & Chavis, 1986). De gegevens van de observaties zijn in tabel 3 te vinden:

Tabel 3: Gegevens observaties

Observatie	Thema	Aantal mensen
05 juni 2020, 10:00 – 12:00	Mantelzorg	6
16 juni 2020, 15:00 – 17:00	Kanaleneiland: Samen Leven	4

### 3.5 Verantwoording interviewthema's

Het interview met één van de medewerkers van Utrecht in Dialoog heb ik bedoeld als een verkenning van Utrecht in Dialoog als gemeenschap. Op welke manieren ziet de organisatie zichzelf als gemeenschap en hoe wordt dit naar de deelnemers gecommuniceerd. Voor zowel de interviews met de medewerker, de deelnemer van de dialogen als de partners zijn interviewthema's opgesteld die gebaseerd zijn op de theorieën over gemeenschap en inclusieve communicatie. Hierbij worden voorwaarden besproken van gemeenschap en inclusie die verwerkt zijn in de interviewthema's. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om voorwaardes van een gemeenschap. Enkele voorwaarden zijn dat er respect is, een gedeelde emotionele band of dat er een veilige sfeer heerst (Ferdman, 2014; McMillan & Chavis, 1986). De interviewthema's zijn in bijlage 9.1 te vinden.

### 3.6 Dataverwerking

Alle interviews en relevante passages uit de observaties heb ik getranscribeerd, zodat de data vervolgens gecodeerd kon worden. Coderen is het labelen van data, waardoor de data

georganiseerd kan worden (Dörnyei, 2007). Voor dit coderen heb ik gebruik gemaakt van het programma NVivo 12 dat gebruikt kan worden om kwalitatieve data te analyseren. Na het transcriberen van de interviews in Word, zijn de bestanden geüpload in NVivo om relevante passages te labelen en te groeperen. De labels zijn inductief onderzocht, wat betekent dat er gezocht is naar patronen op basis van de verzamelde data.

## 4. Resultaten

---

In dit hoofdstuk bespreek ik de resultaten van de verschillende interviews. Hierbij ga ik eerst in op de rol van Utrecht in Dialoog en hoe die waargenomen wordt door de verschillende partners en door de deelnemer. Vervolgens behandel ik de resultaten met betrekking tot het gemeenschapsgevoel, waarna ik de resultaten over de communicatie beschrijf. Als laatste bespreek ik de opbrengsten van de dialogen op 18 juni 2020 die georganiseerd werden naar aanleiding van de presentatie van de resultaten van dit onderzoek.

### 4.1 Elementen van gemeenschap

#### *Verbondenheid*

Uit alle interviews is naar voren gekomen dat één van de belangrijkste punten van Utrecht in Dialoog het creëren van verbinding is door middel van die dialogen. Hierdoor ontstaan diverse gesprekken tussen mensen die elkaar anders wellicht niet hadden ontmoet. Door participant A, een medewerker van Utrecht in Dialoog, wordt dit als volgt geformuleerd:

“[...] Door het delen van ervaringen kun je ook begrijpen waarom iemand anders iets anders vindt dan jij en daardoor komt er weer begrip voor de mening en het standpunt van iemand anders. Of je kunt in ieder geval wat meer van de achtergrond van iemands mening begrijpen. En dat betekent dat het ja, de meer de menselijke kant ook van het, ja, de mens achter een mening weer zien en welke ervaring daartoe hebben bijgedragen dat je voor een bepaalde mening staat en daardoor, dat is mijn ervaring althans, en daardoor kun je ook veel meer begrip meekrijgen, begrip voor krijgen en dat leidt tot verbinding, want je snapt waarom iemand er zo in zit.” – Participant A

Deze verbinding is niet alleen een wens vanuit de organisatie, maar wordt ook daadwerkelijk in alle interviews, met zowel de partners als met de deelnemer onderkend:

“En die periode ging het niet zo goed met mij en dat maakte eigenlijk juist dat dat soort dingen heel, om dat woord maar te gebruiken, heel verbindend werkte.” – Participant E

Een kleine kanttekening hierbij is wel dat één van de partners in het interview aangaf niet helemaal zeker te weten of er ook daadwerkelijk ruimte is voor elk perspectief, maar dat de insteek op zijn minst goed is:

“Zij [Utrecht in Dialoog] zijn waardedragers van een beweging die ik [...] toen straks benoemde. Dat je er vanuit gaan dat alles er mag zijn en dat alles plek heeft of kan hebben en een perspectief kan zijn wat ertoe doet. En dat je dat oordeelsvrij zou moeten doen. Nou weet ik niet helemaal of Utrecht in Dialoog dat ook is, alleen in opzet werken ze juist wel heel erg met dat wat er is in dit moment en dat die dialoog niet iemand uitsluit. [...] Nou, dat vind ik interessant.” – Participant C

Bovendien werd er door zowel de medewerker van Utrecht in Dialoog als één van de partners en de deelnemer opgemerkt dat die verbinding binnen de dialogen van Utrecht in Dialoog ook wel makkelijk te maken is. De deelnemers van de dialogen als ook de dialoogbegeleiders staan open voor een dialoog en staan open voor het ontmoeten van mensen met wellicht andere perspectieven. Mensen hebben sowieso een “gemeenschappelijk iets waardoor ze op die dialogen afkomen” (participant D). De deelnemer gaf aan dat wat haar betreft dit “gemeenschappelijk iets” (participant D) te maken heeft met de open houding die mensen meenemen naar het gesprek:

“Die openheid komt denk ik wel door de mensen die meedoen hè. Je doet ook niet voor niets mee. Van dat, het trekt misschien ook mensen met een open houding.” (participant E)

### *Gedeelde emotionele connectie*

Dit “gemeenschappelijke” (participant D) is dus in een aantal interviews beschreven als de openheid om aan een dialoog mee te doen en daarmee wellicht ook andere perspectieven tegen te komen. In dat geval richt het “gemeenschappelijke” (participant D) zich op de gemeenschappelijke interesse in de methodiek van Utrecht in Dialoog. Tijdens één van de observaties kwam echter ook sterk naar voren dat het gemeenschappelijke gevoel duidelijk te verbinden is aan een gedeelde emotionele connectie, gestimuleerd door het gegeven thema van de dialoog. De dialoog ging over mantelzorg en er kwamen alleen deelnemers op af die in hun dagelijkse leven te maken hebben of te maken hebben gehad met mantelzorg. Halverwege het gesprek deed één van de deelnemers zeer geëmotioneerd de volgende uitspraak:

“Ja, ik vind het zo. Ik moet er bijna van huilen. Ik vind het zo herkenbaar allemaal.”  
(observatie 05 juni 2020, 01:02:00).

Deze woorden vatten eigenlijk de hele observatie samen. Er was een zeer duidelijke emotionele connectie te vinden tussen de (geschiedenissen van de) deelnemers, ook al hadden ze elkaar daarvoor nog nooit ontmoet. Tijdens de gehele observatie werd dit ook meerdere keren expliciet aangegeven dat er zoveel herkenning in elkaars verhalen te vinden is en bovendien werd ook duidelijk aangegeven dat de dialoog bijdraagt aan dit herkenbare gevoel en ook hoe de dialoog als een reflectie werkt op de eigen ideeën:

“Ja, voor mij geldt. Ik praat, ik, kijk, het gaat allemaal best wel oké en ik vind het [het mantelzorgen] prachtig om te doen enzovoorts. En het hoort bij mijn dagelijks leven. Ik denk er nooit zo reflexief overna, dus dat levert het mij op. Dat ik denk: Oh, interessant, goh, ja. Je moet er gewoon over nadenken hoe je het doet en met andere mensen erover praten hoe zij het doen. [...] Dus dit is echt heel stimulerend. Van: Ah, oké, mond open, goed luisteren wat anderen allemaal verzinnen en conclusies trekken.” (observatie 05 juni 2020, 01:33:50)

## *Veilige sfeer*

Wat in vrijwel alle interviews naar voren komt is dat het echt luisteren naar elkaar en ontbreken van oordelen binnen de dialoog als prettig wordt ervaren. Hiermee ontstaat een veilige sfeer. Niet alleen is dit het doel van de dialoog, zoals de medewerker van Utrecht in Dialoog tijdens het interview benadrukt, maar dit wordt in ieder geval door één partner onderschreven. Daarnaast formuleert ook de deelnemer van de dialogen expliciet in het interview dat zij de dialogen een veilige sfeer vindt hebben. Dit wordt echter niet gekoppeld aan het “uitstellen van oordelen” (participant A), zoals uitgesproken door de medewerker van Utrecht in Dialoog, maar deze deelnemer koppelt dit aan het feit dat er van tevoren duidelijk wordt gemaakt dat de informatie niet gedeeld wordt met mensen die op dit moment niet bij het gesprek aanwezig zijn:

“Van ik, 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.”(participant E)

Dit wordt overigens ook benadrukt in één van de geobserveerde dialogen. Daar gaf een deelnemer ook expliciet aan dat zij het prettig vindt dat duidelijk is dat de gesprekken tussen de deelnemers blijven: “Dat het gewoon tussen ons blijft” (observatie 05 juni 2020). Dit zou kunnen bijdragen aan het gevoel van veiligheid.

## **4.2 Gemeenschap**

### *Utrecht in Dialoog als verbeelde gemeenschap*

In het interview met de medewerker van Utrecht in Dialoog komt naar voren dat Utrecht in Dialoog bijdraagt aan het creëren van een basishouding hoe je met elkaar om zou moeten gaan in de stad. In die zin is het misschien een groot woord om te zeggen dat Utrecht in Dialoog een verbeelde gemeenschap is, maar het doel van het faciliteren van de dialogen is om de deelnemers een bepaalde houding mee te geven van waaruit verder gewerkt kan worden aan de stad en de buurt:

“Gemeenschap is misschien een groot woord in de zin dat het niet een bepaalde groep is of een bepaalde organisatievorm, maar doordat je inderdaad wel een houding hebt van: “Ik wil naar andere mensen luisteren, horen hoe die er tegenaan kijken”, creëer je wel een soort, ja, houding van mensen hoe je met elkaar om wil gaan in de stad.”  
(participant A)

Wat precies de uitwerking is op deelnemers van de dialogen en welke invloed de dialogen hebben voor het gevoel van een verbeelde gemeenschap wordt uitgelegd in het interview met de deelnemer. In dit citaat wordt duidelijk dat de dialogen niet alleen invloed hebben op hoe deze deelnemer naar bijvoorbeeld de andere tegengekomen deelnemers van de dialogen kijkt, maar ook welke uitwerking de dialogen hebben op het mensbeeld en het creëren van een gevoel van verbondenheid met mensen die je eerder nog niet hebt gezien, oftewel voor het creëren van een verbeelde gemeenschap:

“Ja, daar [aan het gevoel van verbinding] draagt het [de dialoog] inderdaad aan bij. [...] En niet alleen door die specifieke gesprekken en die specifieke mensen, maar het is, het draagt, ja het klinkt ook bijna als een reclamepraatje, maar ik bedoel het serieus. Het draagt gewoon bij aan een positiever mensbeeld vind ik. Dus dat niet alleen mensen die ik dan gesproken heb, maar ook mensen die je dan 's middags op straat tegenkomt, die je helemaal niet gesproken hebt. Maar ik denk van: Ja, die hebben ook iets te vertellen. Die hebben ook hun eigen geschiedenis en die hebben ook hun ervaringen, al staan ze mij nu even in de weg ofzo.” (participant E)

Dus voor deze deelnemer helpen de dialogen ook in het contact of in de verbondenheid met andere mensen. Tegelijkertijd geeft ze ook aan dat ze niet zozeer een echt gemeenschapsgevoel binnen Utrecht in Dialoog waarneemt. Ze voelt zich niet zozeer lid van de organisatie, alhoewel ze wel aangeeft dat naarmate ze vaker meedoet aan dialogen dat de organisatie steeds vertrouwder aan begint te voelen:

“Het is meer dat ik doe mee aan Utrecht in Dialoog dan dat ik me lid voel van. Zo iets.” (participant E)

En iets verder in het gesprek:

“Dat [het gevoel van vertrouwdheid binnen de organisatie] begint nu te komen inderdaad. Omdat je dan af en toe dezelfde mensen tegenkomt en ja. Dat ik jullie ook tegen ben gekomen al, vind ik ook leuk. En ook inderdaad, dat lokale karakter komt er dan ook nog een keer bij. Van dat, dat je ook mensen op straat tegen zou kunnen komen.” (participant E)

Interessant hierbij is dat deze deelnemer na een aantal keer meedoen aan een dialoog het gevoel krijgt dat ze er echt bij begint te horen, terwijl ze daarvoor duidelijk heeft aangegeven dat ze de eerste keren het idee had “de kat uit de boom” (participant E) te kijken.

In de interviews met de partners komt niet duidelijk terug dat zij Utrecht in Dialoog als een verbeelde gemeenschap zien.

#### *Dialogen als versterking van de (buurt)gemeenschap*

Zoals ook hierboven al genoemd is, fungeert Utrecht in Dialoog voornamelijk als facilitator van de dialogen en niet zozeer als initiatiefnemer van allerlei buurtinitiatieven. Juist door de dialoog te openen, is het het idee dat mensen zelfstandig en bottom-up verder kunnen met het creëren van gemeenschap in de buurt:

“Dat kan. Kijk, de ene keer gebeurt dat [buurtinitiatieven] wel, de andere niet. Als je dan op een gegeven moment kijkt van, bijvoorbeeld over zorg, daar, ik weet dat dat ook in een bepaalde wijk heeft geleid tot mensen die met elkaar wat dingen gaan doen, groepjes vormen om elkaar te ondersteunen of ook aanvraag naar de gemeente van: Regel dit beter. Gemeenschappelijke actie naar de bestuurders. Dus het is ook heel erg



de bedoeling dat mensen zelf bepalen: Oké, ik heb nu meer inzicht over bepaalde dingen, ik kan nu zelf voor mezelf zaken aanpakken, maar misschien moeten we het toch een stapje hoger tillen en iets gemeenschappelijks organiseren vanuit het besef wat we hier hebben geleerd.” En dat vind ik wel het mooie van deze methodiek. Ik denk dat dat dus wel kan, maar het hoeft niet altijd. Soms is het voldoende van: Oké, nu heb ik jou gehoord en dan begrijp ik het, maar en ik zal het in mijn denken meenemen, maar bij andere onderwerpen, maar hier moet de gemeente wat aan gaan doen. En, daar moeten ze iets voor organiseren.” (participant A)

Dit idee van Utrecht in Dialoog komt overeen met hoe partners de gemeenschap van Utrecht in Dialoog beschrijven. Utrecht in Dialoog wordt door partners dus niet zozeer als verbeelde gemeenschap gezien, maar vooral als de organisatie die dialogen faciliteert, waardoor mensen zelf initiatieven kunnen ondernemen om mee aan de slag te gaan om de gemeenschap te versterken. Het woord ‘gemeenschap’ duidt in deze context op de wijkgemeenschap, dus het gevoel van verbondenheid in bijvoorbeeld de buurt. In één van de interviews met een partner (participant D) worden ook een aantal initiatieven opgenoemd die plaats hebben gevonden naar aanleiding van de dialogen. In het gesprek komt echter ook naar voren dat getwijfeld wordt aan de reikwijdte of de impact van de dialogen:

“Alleen, de impact daarvan, is natuurlijk heel erg beperkt als er zes mensen per keer aanschuiven en je organiseert het zes keer per jaar. Dan heb je het over maximaal 36 mensen die daar het effect van ondervinden, waarbij er zeg maar ook nog mensen zijn die vaker komen. Dus je hebt het over een relatief kleine groep zeg maar die te maken krijgt met het gereedschap van de dialoog. Het enige wat je hoopt is van wat de mensen meenemen uit zo’n dialoog, dat ze het zelf ook weer uitdragen in gesprekken met anderen of in situaties met anderen.” (participant D)

Ook door de deelnemer van de dialogen (participant E) wordt benadrukt dat ze naar aanleiding van de dialogen contact heeft met een aantal deelnemers, ook buiten de dialogen om. Daarnaast versterken de dialogen het idee dat buurtinitiatieven of vrijwilligersinitiatieven belangrijk zijn. Ze geeft hierbij echter wel aan dat het een wisselwerking is. Enerzijds liep ze al rond met

gedachten om vrijwilligerswerk te gaan doen, maar anderzijds wordt dit wel extra aangewakkerd door de dialogen:

“Ik was sowieso wel met dit soort dingen bezig. Ik heb bijvoorbeeld dat we in de straat een alternatieve koningsdag hebben georganiseerd. Dat was wel dat ik dacht van ik nu wel omdat het eigenlijk niet kan, wel met elkaar op een gepaste wijze. En daar wil wel mee verder gaan. Meestal doen we in september een straatfeest, en daar heeft Utrecht in Dialoog wel aan bijgedragen dat ik daarin wil doorpakken. Ik wil me ook aanmelden bij de tussenvoorziening als vrijwilliger, dus dan heb ik ook weer uit zitten zoeken wat ze daar dan voor nodig hebben. Want ze waren in deze tijd niet op zoek naar vrijwilligers, maar dat is nu ook weer allemaal opgestart. Dus dat stimuleert mij wel. Dus het loopt een beetje parallel. Daar was ik toch al mee bezig, maar het versterkt elkaar wel ja.”  
(participant E)

### **4.3 Communicatie**

#### *Verschillen of overeenkomsten*

Eén van de resultaten naar aanleiding van de interviews die met partners zijn gehouden, is dat twee van de drie partners die geïnterviewd zijn, hebben aangegeven niet zeker te weten of het wel slim is in de communicatie te benadrukken dat er verschillen zijn tussen mensen of dat iedereen andere perspectieven heeft. Beiden benadrukten dat het wellicht kan zorgen voor een polariserend discours, terwijl Utrecht in Dialoog juist het tegenovergestelde, namelijk verbinding en inclusie, wil bereiken. Eén van de partners (participant C) gaf aan dat het een “selffulfilling prophecy” kan worden als je verschillen expliciet maakt. Zijn idee is dus dat je door verschillen te expliciteren, je precies die verschillen in stand houdt die je eigenlijk op wilt heffen:

“Dat we zeggen, de grootste voorvechters van het verdwijnen van verschillen en onderscheid en achterstand zijn mensen die onlosmakelijk verbonden zijn met het vergroten ervan. Dus op het moment dat je verschillen bespreekt, dan maak je ze ook

expliciet en dan heb je het risico dat mensen, dan heb je een selffulfilling prophecy.”  
(participant C)

Even later geeft hij aan dat hij het beter zou vinden als in de taal minder expliciet deze verschillen tussen mensen duidelijk maakt:

“Dat vind ik dus interessant met Utrecht in Dialoog. We willen heel divers zijn en heel breed, dat wil iedereen, maar daarmee kan je dat wat voor je voeten ligt ook vertrappen bijna, in de wens om zo divers mogelijk te zijn. [...] Ja, dus op het moment dat je verschillen wil verkleinen, maar daar alleen taal gebruikt die de verschillen benadrukt, dat je het nooit verkleint. Dat je het op zijn minst in stand houdt. Terwijl als je verschillen zou willen verkleinen, dan moet je taal die onderscheid maakt, minder gebruiken.” (participant C)

Bovendien benoemt hij vervolgens ook dat het tellen van verschillen, dus bijvoorbeeld het tellen hoeveel mensen met een migratieachtergrond of hoeveel mensen van boven de zeventig, ook bijdraagt aan het vergroten van het verschil. In plaats daarvan pleit hij voor het benadrukken van de overeenkomsten tussen mensen:

“Die [mensen] hebben allemaal overeenkomsten. Ze zijn namelijk allemaal mens, ze hebben allemaal eten nodig, ze hebben allemaal lucht nodig, ze hebben water nodig, ze hebben liefde nodig, ze hebben geluk nodig, ze hebben zingeving nodig, ze hebben context nodig, ze hebben hun omgeving nodig, ze hebben naasten nodig, ze hebben een gemeenschap nodig, ze hebben vaste grond onder de voeten nodig, ze hebben geluk nodig.” (participant C)

Ook participant D gaf aan dat er ook tussen de deelnemers al vanaf het begin meer overeenkomsten zijn puur vanwege het feit dat de methodiek hen aanspreekt. In die zin is het volgens hem wellicht nuttig om de communicatie meer te richten op de reden waarom mensen op een dialoog afkomen. Dat de reden niet zozeer is dat mensen allerlei verschillende ideeën of

perspectieven hebben, maar juist op zoek zijn naar de gemeenschappelijke binding tussen elkaar of naar het feit dat ze graag gehoord willen worden of willen luisteren naar elkaar. Dus het zijn niet zozeer de verschillen die mensen doen beslissen om mee te doen aan een dialoog, maar het gaat juist om het zoeken naar die verbondenheid:

“Dat is zeg maar hetgene denk ik waar we het over hadden. Waar mensen op afkomen of waarom mensen zich aangesproken voelen, is, omdat ze een bepaalde overeenkomst hebben. Ze willen zeg maar hun verhaal wel kwijt en ze willen ook luisteren en dat heeft te maken zeg maar met een bepaalde levensinstelling [...] Er is blijkbaar ergens een menselijke behoefte zeg maar om met elkaar in gesprek te gaan en om meer van elkaar te weten, omdat zeg maar in veilige omgevingen te doen. [...] Dat is natuurlijk de grap van die diversiteit tegenover het gemeenschappelijke wat mensen vinden.”

### *Zoom en inclusie*

Een klein resultaat gaat over het gebruik van Zoom, wat op het moment dat dit onderzoek werd uitgevoerd het enige kanaal was waarop dialogen werden georganiseerd. Tijdens de observatie van 05 juni 2020 werd duidelijk dat Zoom ervoor kan zorgen dat een groep die niet vaardig is in het omgaan met een technisch programma als Zoom uitgesloten wordt van deelname aan de dialogen. Bij deze observatie had één van de deelnemers iemand die haar hielp met het programma. Deze persoon moest echter op een gegeven moment weg en deze deelnemer kreeg het toen niet meer voor elkaar te schakelen naar een andere “breakout room” in het programma Zoom. Ook één van de partners (participant D) noemt dat Zoom een hindernis kan zijn om deel te nemen aan de dialogen:

“Wat mensen op dit moment gewoon missen en ik denk dat dat deels ook het publiek is dat op de dialogen afkomt, dat is de ontmoeting. De live ontmoeting in gesprekken en voor een deel voorzien online zoomsessies, zoals deze, daar ook wel in, maar voor sommige mensen is dat gewoon niet voldoende of is dat juist weer een drempel om dingen te gaan doen.” (participant D)

In het interview echter met de deelnemer (participant E) kwam juist naar voren dat zij de

Zoomsessies erg prettig vindt en dat een dialoog via Zoom er eigenlijk ook voor zorgt dat de communicatie veel gelijkwaardiger wordt:

“En het gekke vind ik. De eerste keer was natuurlijk live en de andere keren online, maar ik heb het gevoel dat het online nog makkelijker is. [...] 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 evenveel 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.” (participant E)

### *Communicatie met partners*

Een laatste resultaat gaat over de communicatie met partners. Hoewel dit wellicht niet veel met het onderzoeksthema, namelijk inclusie en gemeenschapsvorming, te maken heeft, is het resultaat wat mij betreft wel belangrijk voor Utrecht in Dialoog.

Zoals in één van de bovenstaande citaten te lezen is, werd in een interview uitgesproken dat er twijfels bestaan over de impact van de dialogen als je kijkt naar het aantal deelnemers dat meedoet. Interessant is dat hier een tegenstelling ontstaat tussen twee van de geïnterviewde partners. Hoewel er dus gefocust wordt op kwantitatieve gegevens door participant D, benadrukt participant C dat hij niet geïnteresseerd is in hoeveel deelnemers er meedoen of wat de dialoog gaat opleveren. Hij was heel duidelijk van mening dat Utrecht in Dialoog in de communicatie minder nadrukkelijk van tevoren aan verwachtingsmanagement moet doen en niet van tevoren zo duidelijk gewenste resultaten moet formuleren:

“En dat [medewerker van Utrecht in Dialoog], en daar zijn meer mensen van, die dan toch een beetje proberen naar de mond van de opdrachtgever te praten, namelijk: Maar wat moet het dan opleveren en hoe moet het eruit zien? Ik wil gewoon die dialoog en wat het oplevert, dat is wat het oplevert. En als ik dat van tevoren ga formuleren, dan bestaat de kans of dan is de kans groot dat dat wat we hebben geformuleerd, hetgeen is

wat het gaat opleveren. Omdat je dan bewogen wordt van wat er nog meer speelt, dus ga je filteren op wat blijkt op wat je outcome zou moeten zijn of wat je wilt dat je outcome is. Wat je resultaat is.” (participant C)

Iets verder in het interview wordt ditzelfde standpunt nog eens herhaald:

“En als je heel erg gemotiveerd bent om iets te vinden, dan ga je het misschien wel vinden. Terwijl als je het echt helemaal subjectief vaststelt - subjectief of objectief, één van die twee - dan kijk je gewoon wat er gebeurt en vervolgens is dat wat er gebeurt. En als dat niks is, is dat ook een vaste constatering. En dat merk ik dus bij mensen in zo’n Utrecht in Dialoog die dan een thema dat daar wordt ingebracht, dat als ik zeg: Het maakt niet uit, maar we gaan een dialoog voeren en dat wat eruit komt, komt eruit.”

#### **4.4 Dialoog resultaatbespreking**

Tijdens de presentatie op 18 juni zijn er twee dialoogrondes gehouden om te spreken over de resultaten. In deze rondes zijn er verschillende dingen besproken, waarvan ik de drie belangrijkste resultaten wil delen.

Ten eerste is uitgebreid gesproken over de perceptie dat partners toch wel graag aantallen en harde getallen willen zien. Dit moet ik echter wel iets nuanceren, aangezien ook één partner (participant C) heel duidelijk heeft gezegd dat er ook een goed, rijk gesprek kan plaatsvinden zonder dat daar veel deelnemers bij betrokken zijn. Interessant is hoe binnen deze kleine focusgroep naar deze kwantitatieve gegevens wordt gekeken, waarbij samengevat het idee overheerste dat je met een eenzijdige nadruk op cijfers nog geen data hebt dat er daadwerkelijk een gemeenschap gevormd is. In die zin is het juist goed om ook kwalitatieve gegevens te hebben die als handvatten kunnen dienen om mee naar buiten te treden naar bijvoorbeeld de subsidieverstrekkers of de gemeente. Vervolgens echter werd gesproken over de taal die Utrecht in Dialoog bezigt en of het goed is om zo de verschillen te benadrukken. Hoewel er geen onderzoek is gedaan naar specifiek de taal van Utrecht in Dialoog kwam wel uit het

gesprek naar voren dat verschillen niet als polariserend moeten worden beschouwd, maar juist als rijkdom. Opnieuw kwam het gesprek terug op het kwantitatieve deel en voornamelijk de samenhang tussen polariseren en kwantificeren. Het tellen van hoeveel jongeren, ouderen of niet-westerse migranten is een vorm van het benadrukken van verschillen, terwijl Utrecht in Dialoog een andere manier van denken heeft dat er meer op gericht is te benadrukken hoe fijn het is dat mensen zo verschillend zijn. Tegelijkertijd echter benadrukt Utrecht in Dialoog ook dat iedereen als mens moet worden beschouwd en dat komt vrijwel woordelijk overeen wat eerder één van de partners (participant C) in het interview heeft gezegd.

Ten tweede is gesproken over de communicatie met de externe partijen. Waar er, zoals hierboven ook genoemd, wellicht veel nadruk ligt op de kwantitatieve gegevens, is het ook de vraag in hoeverre Utrecht in Dialoog het voor elkaar krijgt partners deel te laten worden van het project van Utrecht in Dialoog. Anders gezegd, in hoeverre weet Utrecht in Dialoog hun partners zo bij de dialogen en de missie van de organisatie te betrekken? Eén van de deelnemers van deze dialoog oppert dat het goed zou zijn om binnen de externe partijen met ambassadeurs te werken, zodat er een inclusieve samenwerking ontstaat tussen Utrecht in Dialoog en een partnerorganisatie.

Als laatste kwam naar voren dat er een soort tegenstrijdigheid lijkt te zijn tussen inclusiviteit en saamhorigheid. Aan de ene kant trekt Utrecht in Dialoog mensen aan die meerdere keren terugkomen, waardoor er herkenning tussen de deelnemers onderling ontstaat. Dit wordt ook in het interview met participant E beschreven, zoals uitgewerkt in de paragraaf over verbeelde gemeenschappen. Aan de andere kant echter staat ook Utrecht in Dialoog open voor mensen die incidenteel mee willen doen. Zoals participant E ook beschrijft, kunnen er hierdoor wellicht binnen- en buitenstaanderperspectieven ontstaan. De vraag is in hoeverre Utrecht in Dialoog dit proces begeleidt. In hoeverre zijn bijvoorbeeld de dialoogbegeleiders opgeleid om vanaf het begin mensen zich welkom te laten voelen in de groep? Met andere woorden, in hoeverre weten de dialoogbegeleiders om te gaan met gevoelens van inclusie en exclusie?

## 5. Discussie

---

In dit hoofdstuk probeer ik de gevonden resultaten tegen de achtergrond van de literatuur te bespreken. Centraal in dit onderzoek stond de impact van de dialogen van Utrecht in Dialoog op de gemeenschapsvorming en of Utrecht in Dialoog door hun communicatie een inclusieve gemeenschap weet te vormen waar iedereen erbij mag horen. In de volgende paragrafen probeer ik de deelvragen te beantwoorden in het licht van het theoretisch kader.

### 5.1 In hoeverre ervaren de deelnemers van de dialogen Utrecht in Dialoog als een gemeenschap?

Uit de resultaten van zowel het interview met de deelnemer als de observaties die zijn doorgevoerd wordt duidelijk dat de dialogen van Utrecht in Dialoog bijdragen aan een verbinding tussen zowel de deelnemers van de dialogen, maar ook daarbuiten. Bovendien wordt er benadrukt dat er een veilige, open sfeer heerst, waarin ook een gedeelde connectie tussen de deelnemers voelbaar is, of dit nu door de methodiek van Utrecht in Dialoog komt of door het thema van de desbetreffende dialoog. Deze aspecten komen overeen met de elementen die McMillan en Chavis (1986) essentieel noemen voor het creëren van een gemeenschap. Hierbij moet wel gezegd worden dat de gevoelens van verbondenheid, saamhorigheid en vertrouwdheid sterker worden als er vaker wordt deelgenomen aan een dialoog. Aan de ene kant wil Utrecht inclusief zijn, ook voor mensen die incidenteel meedoen, maar aan de andere kant lijkt die verbondenheid die zo belangrijk is voor gemeenschapsvorming toe te nemen als er vaker meegedaan wordt aan een dialoog. Dit is een interessant vraagstuk. Hoe zorg je er aan de ene kant voor dat iedereen zich erbij voelt horen vanaf het eerste begin en hoe zorg je er tegelijkertijd ook voor dat deelnemers die vaker meedoen een saamhorigheidsgevoel krijgen, zonder dat de incidentele deelnemers zich buitengesloten voelen?

Daarnaast komt duidelijk naar voren dat de dialogen van Utrecht in Dialoog in ieder geval bij deze geïnterviewde in zekere zin zorgen voor een verbeelde gemeenschap (Anderson, 2006). De dialogen zorgen voor reflectie bij deze deelnemer die uiteindelijk zorgt voor meer empathie



(Nagda & Derr, 2004; DeTurk, 2006). Deze empathie gaat verder dan alleen maar empathie opbrengen voor de deelnemers waarmee gesproken is, maar wordt ook versterkt in het contact met onbekenden (Nagda & Maxwell, 2011). Daarnaast kwam ook naar voren dat de dialogen bijdragen aan het ondernemen van initiatieven in de stad of de buurt (DeTurk, 2006). Al met al zijn de geïnterviewde deelnemer en de deelnemers uit de observaties positief over de dialogen van Utrecht in Dialoog. Hoewel het moeilijk is om naar aanleiding van slechts één interview te zeggen of Utrecht in Dialoog daadwerkelijk als een gemeenschap waargenomen wordt, zijn er zeker elementen aanwezig die erop wijzen dat Utrecht in Dialoog tekenen vertoont van een gemeenschap.

## **5.2 In hoeverre ervaren de partners van Utrecht in Dialoog de organisatie als een gemeenschap?**

Waar de resultaten van de deelnemers erg positief zijn, laten de partners een wat wisselende perceptie zien. In de verschillende interviews wordt er positief gepraat over het idee van de dialogen en het feit dat er een grote diversiteit is aan mensen die aan de dialogen meedoen. Bovendien wordt positief gekeken naar de open, veilige sfeer (McMillan & Chavis, 1986) die wat de partners betreft Utrecht in Dialoog probeert te bewerkstelligen. Tegelijkertijd zijn de partners kritischer in wat daadwerkelijk het effect is van de dialogen. Waar de ene partner alleen twijfels uitspreekt (participant C), onderbouwt een andere partner (participant D) dit daadwerkelijk met aantallen, kwantitatieve gegevens. Daarnaast is een groot verschil ten opzichte van de deelnemers dat de partners Utrecht in Dialoog voornamelijk als facilitator van de gesprekken zien, waarmee deelnemers zelf initiatieven in de buurt kunnen opzetten. Hoewel dit een zeer belangrijk aspect is van de dialogen, zoals DeTurk (2006) ook beschrijft, wordt wellicht dus minder op de emotionele connectie gefocust als wel op een praktischere uitwerking van de dialoog. In die zin ervaren partners Utrecht in Dialoog dus wellicht minder als een organisatie die de verbeelde gemeenschap onder de deelnemers of in de stad kan versterken, maar meer als een organisatie die het middel heeft om uiteindelijk de gemeenschap in een buurt te versterken.

### **5.3 In hoeverre sluit de communicatie van Utrecht in Dialoog als gemeenschap aan bij de doelstelling van de organisatie om inclusie te bevorderen?**

Of de communicatie van Utrecht in Dialoog als gemeenschap aansluit bij de doelstelling van de organisatie om inclusie te bevorderen wordt door twee van de drie partners enigszins in twijfel getrokken. Er wordt aangegeven dat het benadrukken van verschillen wellicht niet de effectiefste manier is om diezelfde verschillen op te heffen om uiteindelijk het doel van een inclusieve organisatie te bewerkstelligen. In het interview met de deelnemer, de observaties en één van de dialogen waarin de resultaten van dit onderzoek zijn besproken, kwam echter juist naar voren hoe verschillen ook voor rijkdom kunnen zorgen. Verschillen hoeven niet per definitie polariserend te werken, maar kunnen ook de veelzijdigheid van mensen omarmen. Dit aspect komt terug in de literatuur over hoe er in dialogen met verschillen en overeenkomsten kan worden omgegaan. Niet alleen het benadrukken van overeenkomsten is belangrijk, maar juist ook de verschillen ontdekken is nuttig om te werken aan een inclusieve gemeenschap (Nagda & Derr, 2004). Een voorwaarde is echter wel dat elke deelnemer bereid is om te luisteren, om verbinding te zoeken en om nieuwsgierig te zijn (Ferdman, 2014). In de gebruikte literatuur wordt dus niet zozeer de mening van de partners onderschreven. Dat neemt niet weg dat de wens van Utrecht in Dialoog om inclusief te zijn juist door het omarmen van verschillen op dit moment nog niet aankomt bij sommige partners.

Daarnaast is uit dit onderzoek gekomen dat online dialogen wellicht bijdraagt aan het inclusiever maken van de organisatie. Naast dat er een aantal keer werd aangegeven dat online dialogen niet wenselijker zijn dan de offline dialogen, gaf participant E juist aan de online dialogen erg fijn te vinden. Online dialogen kunnen bijdragen aan de versterking van inclusiviteit binnen de organisatie, aangezien met de online dialogen dus ook weer een nieuwe doelgroep aangesproken wordt.

## 6. Conclusie

---

Gebaseerd op de resultaten van de verschillende deelvragen zoals besproken in het vorige hoofdstuk beantwoord ik in dit hoofdstuk de volgende hoofdvraag: In hoeverre wordt Utrecht in Dialoog door zowel deelnemers als partners als gemeenschap waargenomen? Daarnaast zijn er op het onderzoek enige aanmerkingen te maken die invloed kunnen hebben op de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek. Om die reden bespreek ik aan het eind van dit hoofdstuk nog enkele van deze beperkingen.

Deelnemers beschouwen Utrecht in Dialoog voornamelijk als een heel veilige, open plek waar er tussen de deelnemers sprake is van een gedeelde emotionele connectie. Hierdoor kan er een gevoel van verbondenheid ontstaan dat belangrijk is voor de vorming van een gemeenschap. Daarnaast kwam zowel naar voren dat de deelnemer door de dialogen van Utrecht in Dialoog ook buiten Utrecht in Dialoog een gevoel van verbondenheid of empathie ten opzichte van andere mensen heeft. In die zin draagt Utrecht in Dialoog bij aan een verbeelde gemeenschap in de stad. Ook dragen de dialogen bij aan buurtinitiatieven om daarmee de gemeenschap binnen de buurt te versterken.

De partners zijn kritischer in hun opstelling. Hoewel de methodiek en de doelstelling van Utrecht in Dialoog onderschreven wordt, worden er meer vraagtekens geplaatst bij de impact van de dialogen. Bovendien kwam niet duidelijk naar voren dat Utrecht in Dialoog een hechte gemeenschap vormt. Wel wordt de rol van Utrecht in Dialoog als facilitator van gesprekken om daarmee uiteindelijk de gemeenschapsvorming in de buurt te versterken, erkend.

De meeste discussie tussen partners en deelnemers gaat over het benadrukken van verschillen in de communicatie. Deelnemers omarmen juist verschillende perspectieven en ideeën als een manier om het gemeenschapsgevoel of het gevoel van verbondenheid te versterken, terwijl partners meer het idee hebben dat het benadrukken van verschillen polarisatie in de hand werkt.

## 6.1 Onderzoeksbependingen

### *Aanpak*

Een aantal limitaties van het onderzoek heeft betrekking tot de aanpak van het onderzoek. Ten eerste is er geen verzadiging opgetreden na het houden van alle interviews. Dit betekent dat in elk interview nog nieuwe informatie naar voren is gekomen. De stelregel is dat er genoeg interviews zijn afgenomen op het moment dat er geen nieuwe informatie in de interviews meer naar voren is gekomen (Dörnyei, 2007). Dit was op dit moment dus nog niet het geval en dus hadden er eigenlijk meer interviews plaats moeten vinden. Vanwege tijdsbependingen was dit echter niet mogelijk.

Ten tweede hadden er meer observaties moeten plaatsvinden om betrouwbare data over het deelnemersperspectief te krijgen. Bovendien is er slechts één deelnemer geïnterviewd. In eerste instantie was het idee om een focusgroep te organiseren, maar daar was te weinig animo voor en alleen de geïnterviewde deelnemer kwam hierop af. Hierdoor zijn de data die uit dit interview zijn verkregen wellicht wat vertekend. Eén interview is uiteraard niet representatief voor een algemene uitspraak. Het kan echter wel een beginpunt zijn voor een volgend onderzoek en in die zin past dit interview in het verkennende karakter van het onderzoek. Bovendien was er dus sprake van een *convenience sampling*, wat betekent dat mensen niet gericht worden gevraagd om deel te nemen, maar dat toevallig wordt gekeken wie beschikbaar is. Dit is niet de meest geschikte *sampling* om te onderzoeken wat je wilt onderzoeken. Mensen die toevallig willen en kunnen meedoen, geven zich op, terwijl andere mensen wellicht ook nuttige inbreng kunnen hebben.

### *Coronacrisis*

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden ten tijde van de Coronacrisis. De vraag is welke invloed dit precies gehad heeft op het onderzoek. Het feit dat alles online moest plaatsvinden, kan de drempel hebben verhoogd voor bijvoorbeeld deelnemers om mee te doen aan het onderzoek.

## **6.2 Vervolgonderzoek**

Met de uitkomsten van dit onderzoek zou ik zeker aanraden om verder onderzoek te doen naar de gemeenschap van Utrecht in Dialoog. Het kan een idee zijn om heel gericht de taal te onderzoeken die Utrecht in Dialoog gebruikt. Wordt de taal door een grotere groep mensen als polariserend beschouwd? Een ander uitgangspunt voor een volgend onderzoek zou kunnen zijn of het nuttig kan zijn om Utrecht in Dialoog ook meer als verbeelde gemeenschap naar partnerorganisaties toe te communiceren en hoe je vervolgens de communicatie dan zou moeten inrichten.

## 7. Aanbevelingen

---

Naar aanleiding van het onderzoek dat ik bij Utrecht in Dialoog heb uitgevoerd, zou ik drie aanbevelingen willen doen.

Ten eerste zou ik willen aanbevelen de communicatie met partners voornamelijk in te richten op de rijkdom van de dialoog en het gevoel van verbondenheid en gemeenschap dat de deelnemers ervaren. Het gewenste resultaat of het kwantitatieve aspect moet van ondergeschikt belang zijn. Bovendien kan er wellicht duidelijker gecommuniceerd worden dat het benadrukken van verschillen niet als doel heeft om mensen tegenover elkaar te plaatsen, maar dat het een manier is om diversiteit te omarmen. Juist die diverse perspectieven geven rijkdom aan de dialoog, zoals ook door de deelnemer en in de verschillende observaties naar voren is gekomen.

Ten tweede adviseer ik na te denken over oplossingen om elke deelnemer er vanaf het begin het gevoel te geven erbij te horen en dat het niet nodig is om eerst de kat uit de boom te kijken. De tegenstelling tussen aan de ene kant iedereen, ook incidentele deelnemers, mee willen laten doen aan de dialoog en aan de kant een gevoel van verbondenheid creëren, ook tussen deelnemers die elkaar al vaker hebben gezien, is een lastige taak. Een oplossing zit wellicht in de rol van de dialoogbegeleiders om ook nieuwe deelnemers gelijk vanaf het begin zo vertrouwd en veilig te laten voelen dat de kat uit de boom kijken niet nodig is.

Als laatste zou ik willen aanbevelen om de online dialogen te behouden, ook als er in de toekomst weer mogelijkheden zijn om de gebruikelijke dialoogtafels te organiseren. Met het organiseren van online dialogen spreek je een andere groep mensen aan, die de online dialogen prettiger vindt of die wellicht vanwege mobiliteitsproblemen niet naar de dialoogtafels kan komen. Het organiseren van online dialogen draagt op die manier bij aan de versterking van het gevoel dat iedereen welkom is bij Utrecht in Dialoog en dat iedereen erbij hoort. Wie weet is het zelfs het onderzoeken waard of er een virtuele gemeenschap opgebouwd kan worden om op die manier weer een ander, divers publiek aan te spreken.

## 8. Bibliografie

---

### 8.1 Primaire bronnen

Utrecht in Dialoog (2019): *Jaarverslag 2019*. Geraadpleegd van: <https://www.utrechtindialoog.nl/jaarverslag-2019/> (geraadpleegd op 09-06-2020).

Utrecht in Dialoog: *Nederland in Dialoog*. Geraadpleegd van: <https://www.utrechtindialoog.nl/nederland-in-dialoog/> (geraadpleegd op 09-06-2020).

Utrecht in Dialoog: *Vijftien jaar Nederland in Dialoog*. Geraadpleegd van: <https://www.utrechtindialoog.nl/vijftien-jaar-nederland-in-dialoog/> (geraadpleegd op 09-06-2020).

### 8.2 Secondaire bronnen

Anderson, B. (2006): *Imagined Communities. Reflections on the Origin and Spread of Nationalism*. 3<sup>e</sup> editie. Londen & New York: Verso.

Crenshaw, K. (1991): Mapping the Margins: Intersectionality, Identity Politics, and Violence against Women of Color. In: *Stanford Law Review*, 43/6, pp. 1241 – 1299.

DeTurk, S. (2006): The Power of Dialogue: Consequences of Intergroup Dialogue and their Implications for Agency and Alliance Building. In: *Communication Quarterly*, 54/1, pp. 33 – 51.

Dörnyei, Z. (2007): *Research Methods in Applied Linguistics: Quantitative, Qualitative and Mixed Methodologies*. Oxford: Oxford University Press.

Ferdman, B.M. (2014): The Practice of Inclusion in Diverse Organizations: Toward a Systemic and Inclusive Framework. In: Ferdman & Deane (ed.): *Diversity at Work: The Practice of Inclusion*. San Francisco: John Wiley & Sons, pp. 3 – 54.

Ghorashi, H. & Ponzoni, E. (2014): Reviving agency: taking time and making space for rethinking diversity and inclusion. In: *European Journal of Social Work*, 17/2, pp. 161 – 174.

Hayles, R. (2014): Communicating About Diversity and Inclusion. In: Ferdman & Deane (ed.): *Diversity at Work: The Practice of Inclusion*. San Francisco: John Wiley & Sons, pp. 55 – 90.

- Hoad, T.F. (2003): *The Concise Oxford Dictionary of English Etymology*. Oxford: Oxford University Press.
- McMillan, D.W. & Chavis, D.M. (1986): Sense of Community: A Definition and Theory. In: *Journal of Community Psychology*, 14, pp. 6- 23.
- Messelink, A. & Ten Thije, J.D. (2012): Unity in Super-diversity. European capacity and intercultural inquisitiveness of the Erasmus generation 2.0. In: *Dutch Journal of Applied Linguistics*, 1/1, pp. 80 – 101.
- Nagda, B.A. & Derr, A.S. (2004): Intergroup Dialogue: Embracing Difference and Conflict, Engendering Community. In: Stephan & Vogt (ed.): *Education Programs for Improving Intergroup Relations. Theory, Research and Practice*. New York: Teachers College Press, pp. 133 – 151.
- Nagda, B.A. & Maxwell, K.E. (2011): Deepening and the Layers of Understanding Connection. A Critical-Dialogic Approach to Facilitating Intergroup Dialogues. In: Maxwell et al. (ed.): *Facilitating Intergroup Dialogues: Bridging Differences, Catalyzing Change*, pp. 1 – 22.
- Spencer-Oatey, H., & Franklin, P. (2009): *Intercultural Interaction: A Multidisciplinary Approach to Intercultural Communication*. Hampshire: Palgrave Macmillan UK.
- Van Houten, D. (2008): Werken aan inclusie. In: *Sociale Interventie*, 17/3, pp. 45 – 56.
- Vertovec, S. (2007): Super-diversity and its implications. In: *Ethnic and Racial Studies*, 30/6, pp. 1024 – 1054.



## 9. Bijlage: interviewthema's

---

### 9.1 Interviewthema's

#### *Interview medewerker Utrecht in Dialoog*

##### Algemeen

- Wat is uw relatie met Utrecht in Dialoog?
- Wat is de missie van Utrecht in Dialoog?
  - o Doelgroep?
- Hoe dragen dialogen bij aan deze doelstelling?
- Welk effect wordt er geprobeerd te bereiken met de dialogen?
  - o Effect / verandering op deelnemers?

##### Gemeenschap

- Wat is volgens u een gemeenschap?
- Ziet u Utrecht in Dialoog als gemeenschap?
  - o Wat voor soort gemeenschap?
  - o Op welke manier?
- Rol buurtdialogen: Op welke manier dragen buurtdialogen bij aan gemeenschapskracht?  
/ Op welke manier dragen buurtdialogen bij aan het versterken van gemeenschap?
- Welk effect denk je dat dialogen hebben op versterken / vorming van een gemeenschap?
- Werkt Utrecht in Dialoog samen met partners om gemeenschap te versterken?
  - o Op welke manier?

##### Inclusie / communicatie

- Hoe wordt geprobeerd de doelgroep te bereiken?
- Hoe wordt veilig gevoel gewaarborgd?
  - o Respect / authenticiteit
- Hoe wordt omgegaan met diversiteit?
  - o Taal ?

- Worden deelnemers gestimuleerd om bijvoorbeeld in de buurt of met elkaar initiatieven op te zetten?
  - o Op welke manier?

### *Interview partners Utrecht in Dialoog*

#### Algemeen

- Wat is uw relatie met Utrecht in Dialoog?
- Wat verwachtte je van de organisatie?
- In hoeverre zijn die verwachtingen uitgekomen?
- Wat spreekt je aan aan Utrecht in Dialoog?
- Op welke manier maakt uw organisatie gebruik van Utrecht in Dialoog?
- Welk effect wordt er geprobeerd te bereiken door deelnemers van uw organisatie deel te laten nemen aan de dialogen?

#### Gemeenschap

- In hoeverre ziet u Utrecht in Dialoog als gemeenschap?
- En wat voor soort gemeenschap? / Wat ziet u als gemeenschap?
- Hoe dragen de dialogen bij aan het gevoel van gemeenschap?
  - o Binnen organisatie? / Etc.
- Wat is de rol van Utrecht in Dialoog in relatie tot uw organisatie?

#### Attitudes

- Heb je het idee dat er een veilig gevoel gecommuniceerd wordt?
- Heb je het idee dat er ruimte is voor elk perspectief?
  - o Diversiteit / respect / authenticiteit?
- Heb je het idee dat door de dialogen van Utrecht in Dialoog een gedeelde emotionele band tussen deelnemers ontstaat?
- Heb je het idee dat deelnemers gestimuleerd worden om bijvoorbeeld in de buurt of met elkaar initiatieven op te zetten?

### *Interview deelnemer Utrecht in Dialoog*

## Algemeen

- Waarom doe je mee met dialogen?
- Heb je een favoriete soort dialoog?
- Hoe vaak doe je mee aan dialogen?
- Wat spreekt je aan aan Utrecht in Dialoog?
- Wat verwachtte je van de organisatie?
- In hoeverre zijn die verwachtingen uitgekomen?

## Veilig voelen / lid van organisatie

- Voel jij je bij Utrecht in Dialoog veilig?
- Voel jij je een volledig lid van de organisatie en dialoog en word je zo behandeld?
- Kun jij op de organisatie rekenen?
- Kan jij echt jezelf zijn?
- Voel je je gewaardeerd / geaccepteerd?

## Openheid

- Durf jij je kwetsbaar op te stellen?
- Heb je het idee dat er naar je geluisterd wordt (door andere deelnemers)?
- 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?

## Gedeelde emotionele band

- Heb je het idee dat je n.a.v. de dialogen een gemeenschappelijkheid deelt met andere deelnemers?
  - o Op welke manier versterken de dialogen jouw gevoel van verbondenheid met de andere deelnemers?
  - o Wordt dit gevoel sterker naarmate je vaker aan dialogen meedoet?
- Heb je het idee dat u gerespecteerd wordt?
- Welke gedrag, van jezelf en anderen, helpt jou je erbij te laten voelen?

## Invloed gemeenschap

- Krijg je andere perspectieven mee?
- Heb je het idee dat deze perspectieven jouw eigen perspectief / ervaring veranderen?
- 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?

## 9.2 Informatiebrief

---

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

---

Met deze brief willen we u graag informeren over een onderzoek dat drie 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 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 we meekijken met dialogen en 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 of een interview. 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. Er zullen dan geen opnames worden gemaakt en er zal geen data verzameld worden.

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 halfuur voordat de daadwerkelijke dialoog van start gaat al aanwezig zijn, om eventuele vragen te beantwoorden.

Bijgevoegd bij deze brief staat een checklist. Deze kunt u van tevoren doornemen. 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 dit opgenomen worden.

## Checklist



Universiteit Utrecht

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb vragen kunnen stellen over het onderzoek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik ga akkoord met deelname aan het onderzoek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb begrepen dat ik vrijwillig meedoe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik weet dat ik elk moment het gesprek kan stoppen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik ga akkoord dat de gegevens van het gesprek anoniem worden opgeslagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>