

April | 2014

# Reis jezelf (inter)cultureel bewust

De ontwikkeling van interculturele competenties bij studenten  
van Universiteit Utrecht tijdens hun uitwisseling.

Roseanne Elise Kahwagi  
3546780

Afstudeerscriptie  
Masterprogramma Interculturele Communicatie  
Departement Nederlands  
Faculteit Geesteswetenschappen

Eerste begeleider: Jan D. Ten Thije (Utrecht)  
Tweede begeleider: Pim Mak (Utrecht)

---

Universiteit Utrecht

---



## **Samenvatting**

In de huidige samenleving waarin grenzen vervagen wordt het steeds belangrijker om internationale ervaringen op te doen. Studenten gaan steeds vaker een semester in het buitenland studeren. Een belangrijk verschijnsel dat zich manifesteert bij het wonen in een andere culturele omgeving is de ontwikkeling van interculturele competenties. Deze competenties ontwikkelen zich al na 4 weken in het buitenland (Anderson, 2006). Deze vaardigheden dragen bij aan het intercultureel gevoelig zijn van de mens, men leert andere culturen niet slechts in het kader van de eigen cultuur te plaatsen. De eigen cultuur wordt in het daglicht van een andere cultuur geplaatst. Deze ontwikkelingen dragen bij aan het succesvol kunnen functioneren in een andere cultuur.

In samenwerking met het International Office van de Universiteit Utrecht is gekeken naar de ontwikkeling van deze competenties bij studenten van de Universiteit Utrecht en naar de mogelijkheid om dit proces te verbeteren in de toekomst. Door middel van 3 semi-gestructureerde interviews in het vooronderzoek en 354 ingevulde enquêtes is een antwoord gegeven op de vraag hoe deze ontwikkeling bij de studenten heeft plaatsgevonden. Er is een basis ontwikkeld voor het International Office om mee verder te kunnen denken over een didactisch product om de ontwikkeling bij studenten die in de toekomst op uitwisseling willen te kunnen bevorderen.

## **Keywords**

Interculturele competenties, cultuur, identiteit, interculturele gevoeligheid.

## 1. Voorwoord

Opgegroeid in het buitenland, op een Hongaarse school onderwijs gevolgd, veel op reis geweest, vader van niet-Nederlandse afkomst en passie voor andere talen. Al deze factoren zijn van toepassing op mijzelf en dragen bij aan mijn interesse voor andere culturen en landen. Deze interesse zorgt in mijn situatie voor een vanzelfsprekendheid aan begrip en belangstelling voor gedragingen en gebruiken van andere culturen. Deze belangstelling is iets dat in mijn omgeving en in de huidige samenleving in mijn ogen noodzakelijk is. De oorsprong van deze noodzaak ligt in de globalisering, de vervaging van grenzen, de internationalisering van het onderwijs en het steeds meer multicultureel worden van de samenleving. Deze belangstelling is tegelijkertijd ook iets dat niet vanzelfsprekend is. Niet iedereen groeit op in het buitenland of heeft ouders met een andere taal en culturele achtergrond. Toch heeft iedereen de mogelijkheid om in aanraking te komen met mensen uit andere culturen. Er zijn vaardigheden die dit contact vergemakkelijken en het proces van aanpassing in en aan een andere cultuur bevorderen. Men dient zich hier echter wel bewust van te zijn.

Na terugkomst van mijn stage in Costa Rica is het brainstormen over een scriptie onderwerp begonnen. Al snel werd duidelijk dat 'iets met buitenland ervaring' mijn voorkeur had als onderwerp voor mijn onderzoek. Toen vanuit het International Office de vraag kwam hoe deze ervaring voor studenten geoptimaliseerd kan worden is er een samenwerking ontstaan. Het doel was de informatievoorziening van het International Office te verbeteren en studenten te informeren over de vaardigheden die ze opdoen in het buitenland. Mijn doel was om meer inzicht te krijgen in het proces en verloop van de ontwikkeling van interculturele competenties. De samenwerking leidde tot een geslaagd onderzoek en een succesvolle afronding van de master Interculturele Communicatie.

Bij deze wil ik graag Laura en alle collega's bij het International Office bedanken voor hun hulp gedurende dit proces. Ook wil ik Jan ten Thije en Pim Mak bedanken voor de begeleiding en advies. Tot slot wil ik nog mijn groepsgenoot Maxime bedanken voor haar hulp bij de laatste fase van mijn verslaglegging.

## 2. Inhoudsopgave

<b>1. Voorwoord</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Inhoudsopgave</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Inleiding</b> .....	<b>6</b>
<b>4. Theorie</b> .....	<b>8</b>
<b>4.1 Meertalige communicatie</b> .....	<b>8</b>
<b>4.2 Culturele aspect van communicatie</b> .....	<b>9</b>
4.2.1 Cultuur .....	10
4.2.2 Identiteit .....	12
<b>4.3 Culture shock &amp; Re-entry shock</b> .....	<b>14</b>
<b>4.4 Interculturele gevoeligheid</b> .....	<b>14</b>
<b>4.5 In de praktijk</b> .....	<b>17</b>
4.5.1 Op het werk .....	17
4.5.2 De effectiviteit van trainingen .....	18
4.5.3 In het onderwijs .....	19
4.5.4 Universiteiten en study-abroad programs .....	20
<b>4.6 Erasmus 2.0</b> .....	<b>22</b>
<b>5. Context: Het International Office van de Universiteit Utrecht</b> .....	<b>24</b>
<b>5.1 Het International office en de uitwisselingsprocedure</b> .....	<b>24</b>
5.1.1 De oriëntatie .....	25
5.1.2 De tweede stap .....	25
5.1.3 De keuze .....	26
5.1.4 Technische afhandeling .....	26
5.1.5 Pre-departure bijeenkomst .....	26
<b>5.2 Contact gedurende het verblijf</b> .....	<b>27</b>
<b>5.3 Contact bij terugkomst</b> .....	<b>27</b>
<b>5.4 De vraag van het International Office</b> .....	<b>27</b>
<b>6. Onderzoeksvraag, deelvragen en hypothesen</b> .....	<b>29</b>
<b>6.1 Deelvraag 1: Interculturele competenties in verhouding tot andere factoren</b> .....	<b>29</b>
<b>6.2 Deelvraag 2: Gevoel van voorbereid zijn</b> .....	<b>33</b>
<b>6.3 Deelvraag 3: Extra informatie</b> .....	<b>34</b>
<b>7. Methode</b> .....	<b>36</b>
<b>7.1 Relevantie van het onderzoek</b> .....	<b>36</b>
<b>7.2 Verantwoording keuze onderzoeksmethode</b> .....	<b>37</b>
<b>7.3 Onderzoeksopzet</b> .....	<b>38</b>
7.3.1 Datacollectie: het interview .....	38
7.3.2 Het ontwikkelen van de vragenlijst .....	39
7.3.3 Betrouwbaarheid SILC .....	41
7.3.4 Datacollectie: de vragenlijst .....	42
<b>7.4 Verwerking gegevens</b> .....	<b>42</b>
<b>8. Resultaten</b> .....	<b>45</b>
<b>8.1 Deelvraag 1: Interculturele Competenties</b> .....	<b>45</b>
<b>8.2 Deelvraag 2: Gevoel van voorbereid zijn</b> .....	<b>52</b>
<b>8.3 Deelvraag 3: Extra Informatie</b> .....	<b>55</b>
<b>8.4 Analyse van overige gegevens</b> .....	<b>56</b>
8.4.1 Interculturele competenties na afloop .....	56
8.4.2 Gevoel van voorbereid zijn .....	57
8.4.3 Problemen .....	57
8.4.4 Informatievoorziening International Office .....	57

<b>9. Conclusie .....</b>	<b>59</b>
<b>9.1 Interculturele competenties in verhouding tot andere factoren .....</b>	<b>60</b>
<b>9.2 Gevoel van voorbereid zijn in verhouding tot andere factoren .....</b>	<b>61</b>
<b>9.3 Behoeftte aan extra informatie.....</b>	<b>62</b>
<b>9.4 Doel van het International Office.....</b>	<b>62</b>
<b>9.5 Overige bevindingen .....</b>	<b>63</b>
<b>10. Discussie .....</b>	<b>64</b>
<b>11. Aanbevelingen.....</b>	<b>65</b>
<b>12. Nawoord .....</b>	<b>67</b>
<b>13. Literatuur .....</b>	<b>68</b>
<b>14. Bijlagen.....</b>	<b>72</b>
<b>Bijlage 1. Interviews .....</b>	<b>72</b>
<b>Bijlage 2. Tabellen bij resultaten .....</b>	<b>76</b>
<b>Bijlage 3. Vragenlijst .....</b>	<b>86</b>
<b>Bijlage 4. Interviewvragen .....</b>	<b>91</b>
<b>Bijlage 5. Analyse informatievoorziening Universiteiten .....</b>	<b>94</b>
<b>Bijlage 6. Commentaar op begeleiding International Office (centraal niveau).....</b>	<b>95</b>

### 3. Inleiding

Deze scriptie is een beschrijving van een empirisch onderzoek naar de ontwikkeling van interculturele competenties bij studenten van Universiteit Utrecht. Dit onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met het International Office van de Universiteit Utrecht. Het doel van dit onderzoek is het International Office helpen bij het verbeteren van de informatievoorziening en het onder de aandacht brengen van interculturele competenties bij studenten die naar het buitenland vertrekken. De vraag is ontstaan omdat het bureau heeft opgemerkt dat veel studenten niet kunnen omschrijven wat ze gedurende hun uitwisseling leren. Het uitgangspunt is dat bij meer bewuste studenten interculturele competenties beter tot ontwikkeling komen.

Er is ook een wetenschappelijk belang bij dit onderzoek. Organisaties verwachten van hun werknemers dat zij in staat zijn om intercultureel te communiceren. Er ontbreekt echter een belangrijk aspect in vele interculturele settings, namelijk de reflectie op de manier waarop er een koppeling plaatsvindt tussen uitingen van personen en hun culturele achtergrond (Müller-Jacquier, 2000). Deze reflectie moet ook bij studenten aangeleerd worden. Studeren in het buitenland is een factor die vaak een belangrijke rol speelt bij sollicitatieprocedures van internationale organisaties (Ludwig, 2000. in: Anderson, Lawton, Rexeisen, & Hubbard, 2006b). Als studenten niet onder woorden kunnen brengen welk belang hun buitenlandervaring heeft, doet dat afbreuk aan hun kansen op de arbeidsmarkt. Daarom wordt in deze scriptie gekeken hoe studenten hier hulp bij kunnen krijgen. Hierbij is de volgende onderzoeksvraag ontstaan:

*Hoe kijken studenten van de Universiteit Utrecht die op uitwisseling zijn geweest en geen voorkennis hebben over Interculturele Competenties aan tegen de ontwikkeling van deze vaardigheid vooraf, tijdens en na afloop van uitzending?*

Dit onderzoek is gestart met een vooronderzoek bestaand uit 3 interviews. De reden hiervoor is de noodzaak voor een basis voor het ontwikkelen van de enquête. In deze interviews is gevraagd naar algemene ervaringen van de studenten met betrekking tot hun uitwisseling. Er is ook gevraagd naar de kennis over interculturele competenties en hoe zij deze ontwikkeling hebben ervaren. De respondenten hebben ook hun mening gegeven over de informatievoorziening van het International Office. Op deze manier is er een basis ontwikkeld die geleid heeft tot concrete vragen voor de enquête. Als eerste zal in hoofdstuk 4 een beschrijving worden gegeven van verschillende theorieën over interculturele communicatie. Hierin worden begrippen als *meertalige*

*communicatie, cultuur, identiteit, culture-shock & re-entry-shock* en *interculturele gevoeligheid* behandeld. Deze theoretische uiteenzetting sluit af met een omschrijving van interculturele communicatie en gevoeligheid in de praktijk. Hierna volgt in hoofdstuk 5 een beschrijving van de context van het onderzoek, namelijk de procedure die studenten van de Universiteit Utrecht moeten doorlopen om een semester in het buitenland te kunnen studeren.

Na deze uiteenzetting volgt in hoofdstuk 6 een beschrijving van het vooronderzoek en het empirische gedeelte van het onderzoek, met als eerste de methode. Hierin wordt verantwoording afgelegd over de gekozen onderzoeksmethodes. Dit onderdeel biedt ook ruimte voor de introductie van de onderzoeksvragen en bijbehorende hypotheses. In hoofdstuk 7 worden de hypotheses statistisch getest en de resultaten beschreven. Tot slot volgen de conclusies in hoofdstuk 8 en de discussie in hoofdstuk 9. Daar wordt respectievelijk antwoord gegeven op de hoofd- en deelvragen gegeven en gereflecteerd op het onderzoeksproces. Dit document zal in hoofdstuk 10 worden afgesloten met een advies aan het International Office over de bevindingen van dit onderzoek.

## 4. Theorie

In dit hoofdstuk worden de aspecten besproken die een rol spelen bij interculturele settings, waar de studenten van de Universiteit Utrecht in terecht komen. Aan de hand van theorieën over meertalige communicatie (4.1), cultuur (4.2), interculturele communicatie, languaculture (4.2.1) en identiteit (4.2.2) worden processen en situaties geschetst die voor medewerkers van internationale organisaties en deelnemers van uitwisselingen onontkoombaar zijn en vaak onbewust worden ervaren. Tot slot zal worden beschreven wat de meest voorkomende middelen zijn om dit onbewuste proces bewust te maken en zo de ontwikkeling van de nodige vaardigheden voor interculturele communicatie aan te moedigen zowel in bedrijven als op universiteiten (4.5).

### 4.1 Meertalige communicatie

Toename in migratie en internationalisering van organisaties leidt in de huidige samenleving steeds meer tot situaties waarin meertalige communicatie een rol speelt. Door technologische ontwikkelingen neemt de communicatie tussen individuen en organisaties uit verschillende landen toe en krijgen gesprekken en onderhandelingen steeds meer een internationaal karakter.

Bij elke *conversatie* maken deelnemers gebruik van een bepaald discours, gebruiken, regels, conventies en aannames die als richtlijn gelden tijdens het voeren van een gesprek. Beide deelnemers hebben toegang tot dit discours. Daarnaast is echter iets dat niet door beide gespreksdeelnemers gedeeld hoeft te worden, namelijk de taal.

In de taal van de gespreksdeelnemer zitten andere conventies verborgen die gekenmerkt worden door culturele waarden (Clyne, 1994). Deze culturele waarden worden geuit door middel van de taal die de gespreksdeelnemers spreken. Volgens Clyne (1994) is het belangrijk om bij het achterhalen van deze culturele waarden te kijken naar de belangrijkste functies van *taal*. Hij beschrijft de volgende functies (1994:2).

- De taal heeft als doel uiten van informatie, ideeën, emoties, attitudes, oordelen
- Taal is een middel van identificatie, men geeft door taal aan tot welke groep men behoort (nationaal, lokaal, etnisch, politiek & religieus)
- Taal is een onderdeel van ontwikkeling voor kinderen en volwassenen



- Taal is een instrument voor actie en taalhandelingen.

Om deze meertalige gesprekken tot een succes te brengen ondanks mogelijke aanwezigheid van taalbarrières is het volgens House en Rehbein (House & Rehbein, 1980:1) nodig om te kijken naar de essentie van deze vorm van communicatie. Om te beginnen omschrijven zij *meertalige communicatie* aan de hand van de volgende eigenschappen:

- Gebruik van meerdere talen door participanten om hetzelfde doel te bereiken.
- Meertalige individuen die talen gebruiken om deze doelen te bereiken.
- Verschillende taalsystemen die met elkaar in aanraking komen om doelen van de gespreksdeelnemers te bereiken.
- Meertalige communicatiestructuren die als vereiste hebben individuen meerdere talen te laten gebruiken.

Het belangrijke aan meertalige communicatie is dat dit niet slechts gezien kan worden als een interactie tussen twee gesprekspartners. Het is een complex stelsel van verschillende verhoudingen tussen meerdere talen waarbij ieder individu zijn eigen dynamiek achterlaat. In meertalige gesprekken is het nodig voor gespreksdeelnemers om een link te maken tussen taal en alle cognitieve processen die bij een communicatieve situatie een rol spelen. Door het verschil in taal wordt het communicatieve systeem zoals we die in alledaagse gesprekken kennen veranderd. (House & Rehbein, 1980).

Studenten die via het International Office van de Universiteit Utrecht op uitwisseling gaan krijgen te maken met meertalige situaties en gesprekken. Het is belangrijk om tijdens deze gesprekken te beseffen dat de aspecten die komen kijken niet hetzelfde zijn als in alledaagse situaties met mensen afkomstig uit hetzelfde land. Voor succesvolle gesprekken is het van belang om te kijken naar de verhoudingen die ontstaan door taalverschillen.

## 4.2 Culturele aspect van communicatie

Knapp (1989, 1995, in: Müller-Jacquier, 2000:2) stelt de vraag of deelnemers van meertalige gesprekken miscommunicatie zien als gevolg van communicatieproblemen of de oorzaak toe wijzen aan verschillen in onderliggende culturele of individuele waarden. Onderzoek (Winter, 1994, Thomas, 1996, in: Müller-Jacquier, 2000:2)

heeft laten zien hoe dit proces verloopt in problematische communicatieve situaties waar personen met verschillende achtergronden aan deelnemen. De cultuurspecifieke waardesystemen van de individuen zijn bij deze situaties verantwoordelijk voor miscommunicatie. Het onderzoek van Knapp (1989:9, in: Müller-Jacquier, 2000) toont aan dat zelfs als personen erachter zijn gekomen dat een bepaalde uiting of gedrag het gevolg is van eigenschappen afkomstig uit de cultuur van de andere persoon, dit niet accepteren als een verklaring voor de uiting of het gedrag. Dit laat zien dat mensen zich niet bewust zijn van de culturele conventies waar gespreksdeelnemers door geleid worden en het belang hiervan onderschatten.

Het uitgangspunt dat mensen die meertalige gesprekken voeren culturele conventies bij zich dragen en dit (onbewust) tot uiting brengen in een gesprek leidt tot de aanname dat mensen in meertalige situaties niet slechts te maken met een verschil in taal. Ze kunnen ook te maken krijgen met een verschil in cultuur. Deze verschuiving leidt tot een diepere kijk op het begrip *cultuur*.

#### 4.2.1 Cultuur

Culturele waarden bestaan volgens Kluckhohn (1951, in: (Clyne, 1994:2) uit verschillende wijzen van denken, voelen en reageren die afstammen van ideeën van groepen mensen waarin een individu zich bevindt. De kern hiervan bestaat uit traditionele ideeën en de waarden die deze individuen hebben. Deze kern wordt door Kluckhohn (ibidem.) als volgt beschreven.

*Culture consists of patterns, explicit and implicit, of and for behaviour, acquired and transmitted by symbols constituting the distinctive achievement of human groups, including their embodiment in artefacts; the essential core of culture consists of traditional (i.e., historically derived and selected) ideas and especially their attached values; culture systems may, on the one hand, be considered as products of action, on the other as conditioning elements of further action* (Kluckhohn, 1951: 86, in: (Clyne, 1994:3).

Een andere opvatting van cultuur is die van Agar (1994). Kluckhohn begint zijn definitie met het woord *pattern*. Agar (1994) stelt dat het simpele woord *pattern* de relatie aantoont tussen het holistische concept van “culture” en het antropologische perspectief waaruit het begrip ontstaan is.

Het begrip cultuur kent in Agars (1994) visie zijn oorsprong als een omschrijving van handelingen van traditionele geïsoleerde groepen. Om het concept rond “cultuur” in

een breder perspectief te gebruiken waar meer ingegaan wordt op verschillen, moet de betekenis veranderd worden. Normaal gesproken wordt cultuur gebruikt om te beschrijven waarom twee mensen die verschillend zijn moeite hebben om te communiceren en wat ze hieraan kunnen doen. Er moet gekeken worden naar de relatie tussen cultuur en *lingua* en naar de manier waarop verschillen gelinkt zijn aan andere verschillen. Vervolgens zal er een coherent inzicht gecreëerd worden dat leidt tot een beeld over wat er verschillend is tussen beide gespreksdeelnemers. Een verschil in beeld dat ervoor zorgt dat de ene persoon andere dingen doet en ziet dan de ander.

*“Linguaculture” is a reminder, I hope, of the necessary connection between its two parts, whether it’s theirs, or yours, or as it always is when it becomes personal, something that belongs to you both.* (Agar, 1994:60)

*Linguaculture* is dus een noodzakelijke link die gemaakt moet worden om het verband te laten zien tussen *lingua* en *culture* die voor alle deelnemers van het gesprek gelden. Om dit begrip *linguaculture* te verklaren en de verschillen ertussen te herkennen gebruikt Agar (1994) het begrip *frames*. Frames geven informatie over hoe een setting van een communicatieve situatie eruit hoort te zien en hoe het gebruikelijk is om te reageren. Ze helpen mensen rekening te houden met het aanwezige discours. Frames zijn holistisch: ze verbinden elementen en laten de onderlinge relaties zien. Daarnaast zijn frames vergelijkend op twee manieren. Ten eerste doordat er overeenkomsten zijn *binnen* frames van hetzelfde soort. Ten tweede doordat ze overeenkomsten tonen *tussen* frames van hetzelfde soort. Frames reiken verder dan taal alleen, het kan namelijk gezien worden als een cultuur. Ze zorgen ervoor dat taal en cultuur onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Dit is wat onder het begrip *linguaculture* verstaan wordt.

Agar (1994) heeft een andere term geïntroduceerd die te maken heeft met het ontdekken van deze frames, zogenaamde *rich points*. Deze *rich points* ontstaan als twee (of meer) personen uit verschillende culturen met elkaar in gesprek gaan en door onbegrip het gesprek vastloopt. Het gaat hierbij niet om onbegrip op taalkundig niveau, maar op frame niveau. De ene gespreksdeelnemer krijgt een moment van verbazing of verwondering doordat een uiting of gedrag van de ander niet past binnen zijn of haar frame. Door *rich points* leert het individu niet alleen over de andere cultuur maar ook over zijn eigen cultuur.

De *rich points* die Agar (1994) omschrijft worden ook wel *critical incidents* genoemd (Apedaile & Schill, 2008). Critical incidents zijn hulpmiddelen om ons meer bewust te maken van menselijke gedragingen, verwachtingen, attitudes en interacties. Ze zijn bedoeld om deelnemers van een gesprek te helpen op een betekenisvol en persoonlijk niveau. Critical incidents helpen bij het onderzoeken van gedragingen en het kijken naar het belang van het vergroten van effectiviteit bij een interculturele situatie.

De koppeling tussen cultuur en communicatie zoals Agar (1994) die met zijn begrip *languaculture* benoemt, heeft als gevolg dat er belangrijke aannames rondom taal en cultuur en met name ook meertalige communicatie ontstaan. De shift van taal naar cultuur is gemaakt door de twee aan elkaar te verbinden.

Ten Thije (2006) gaat nog een stap verder dan de definitie van Agar (1994) waar de koppeling tussen taal en cultuur gemaakt wordt. In deze opvatting over cultuur wordt het begrip gebruikt als een oplossing voor standaard problemen in meertalige situaties.

*Culture is considered to be potential standard solutions to recurrent collective standard problems* (Ten Thije, 2006:117).

Dit begrip van cultuur wordt gekenmerkt door het belang van culturele waarden in communicatie. Bij interacties in meertalige situaties kunnen verschillende culturele groepen meerdere systemen van standaardoplossingen voor standaardproblemen of behoeftes gebruiken. Als hier sprake van is, spreekt men van interculturele communicatie. Interculturele communicatie is ook datgene waar studenten van Universiteit Utrecht mee te maken krijgen op het moment dat ze in het buitenland verblijven. Het culturele aspect van deze vorm van communicatie is voor deze groep belangrijk om te beseffen om de kans op succesvolle gesprekken te vergroten.

#### **4.2.2 Identiteit**

Als men kijkt naar het begrip cultuur is het nodig om ook te kijken naar identiteit. Cultuur en *identiteit* hangen nauw met elkaar samen. Wanneer twee personen informatie uitwisselen met elkaar zijn ze beiden bedoeld of onbedoeld bezig met het zenden van informatie over hun eigen culturele identiteit. Met andere woorden ze laten zien hoe ze willen dat de ander hen bekijkt (Holliday, Hyde, & Kullman, 2010). Mensen kunnen afkomstig zijn uit hetzelfde land, maar toch tot een andere culturele groep behoren. Culturele groepen kenmerken zich door discoursen die behoren tot die bepaalde groep. Het discours bestaat uit aannames en gebruiken die kenmerkend

zijn voor een bepaalde situatie en beschikbaar zijn voor iedereen. Het gemak waarmee men het discours van een groep overneemt en gebruikt, bepaalt tot welke culturele groep een persoon behoort (ibidem.).

Een gewoonte van mensen om andere culturen te begrijpen is het generaliseren van kenmerken behorend tot de andere cultuur als ‘geldend voor iedereen in deze groep’. Dit betekent dat door deze aannames het zicht op andere culturen beperkt wordt tot de bepaalde kenmerken die behoren tot het stereotype beeld van de desbetreffende cultuur. Er worden stereotypes aan leden van de groep gekoppeld wat het moeilijk maakt voor mensen om tijdens een interactie de identiteit van de ander te achterhalen (ibidem., p. 26). Het gevoelig zijn voor culturele kenmerken van andere groepen die blijken uit de identiteit van personen is een belangrijk aspect van interculturele communicatie (ibidem, p. 21). Om goed te kunnen communiceren is het noodzakelijk om je bewust te zijn van de manier waarop anderen zichzelf presenteren als individuen behorend tot een bepaalde groep.

Door toenemende globalisering en situaties waar interculturele communicatie komt kijken krijgt het begrip identiteit een nieuw kwaliteit, namelijk *intercultural identity* (Kim, 2008:359 in: Messelink, 2011:18). Hierbij geeft identiteit ruimte aan de invloeden van cultuur en etniciteit. Het leren van nieuwe culturele elementen en talen door zich in andere culturen te bevinden noemt Kim (2008) acculturatie. Dit aanleren van nieuwe culturele eigenschappen gaat gepaard met deculturatie, het afleren van oude culturele elementen. Dit zorgt voor een tegenstelling bij persoonlijke kenmerken doordat het zich diep in de identiteit van een persoon nestelt. Dit conflict kan gepaard gaan met de *culture shock* (zie hoofdstuk 4.3) die volgens Kim (2008) ook noodzakelijk is om een nieuwe manier van oplossingen te bedenken in nieuwe culturele situaties (Messelink, 2011).

Om te ontwikkelen in een interculturele setting moet er een mogelijkheid zijn om te reflecteren op de eigen identiteit op het moment dat een nieuwe taal wordt aangeleerd en er contact is met een andere cultuur. Voor personen die werken in een interculturele setting is het aanleren van nieuwe vaardigheden die het contact vergemakkelijken een belangrijk hulpmiddel voor het begrijpen van dieperliggende invloeden van hun eigen cultuur de beeldvorming van de andere taal en cultuur (Apedaile & Schill, 2008). Deze vaardigheden behoren tot het begrip interculturele competenties. Het begrijpen van invloeden van de eigen cultuur gebeurt ook bij studenten die op uitwisseling gaan. Het is daarom noodzakelijk dat zij ook reflecteren

op hun eigen identiteit en deze interculturele competenties ontwikkelen en bewust ervaren.

### 4.3 Culture shock & Re-entry shock

Het begrip *culture shock* is een ervaring die personen kunnen hebben met het wonen in een andere omgeving dan die waarin ze zijn opgegroeid (Oberg, 1960). Het is iets dat in veel gevallen voorkomt bij personen die voor een langere periode naar het buitenland moeten voor werk en/of studie. Het begint met een aanpassing aan een andere cultuur die door middel van een U-curve wordt geïllustreerd. Deze curve bestaat uit 4 fases. Ten eerste is er euforie dat ontstaat door enthousiasme over de nieuwe omgeving. Vervolgens volgt de cultuurshock door verrassingen en negatieve ervaringen in de nieuwe omgeving. Dit wordt gevolgd door acculturatie dat het leren van het aanpassen aan de nieuwe omgeving met zich mee brengt. Tot slot komt men in de stabiele fase waarin de acculturatie succesvol is bereikt (Oberg, 1960).

Naast het tegenkomen van problemen tijdens het wonen in een nieuwe omgeving kan men ook problemen ervaren na terugkomst in het thuisland (Szkudlarek, 2010). Deze shock wordt ook wel de omgekeerde cultuurshock of re-entry shock genoemd (ibidem). Szkudlarek (2010) illustreert dit fenomeen aan de hand van de W-curve. Dit is in feite de verdubbeling van de U-curve met als middelste fase, het terugkeren naar huis. In feite doorlopen mensen die in het buitenland gewoond hebben na hun terugkomst dezelfde fases die ze ook hebben doorlopen toen ze zijn verhuisd naar een andere omgeving met een andere cultuur. Alleen gaat het aanpassen dan aan de van vroeger bekende thuiscultuur (ibidem.). Bewustwording van deze fases en erkenning van de symptomen die hierbij komen kijken helpen mensen om beter inzicht te krijgen in de eigen en de andere cultuur. De aanpassing aan een andere cultuur en de eigen cultuur na terugkomst speelt ook een rol bij studenten die tijdens hun uitwisseling in een andere omgeving gaan wonen waardoor het nodig is om te onderzoeken hoe zij dit ervaren.

### 4.4 Interculturele gevoeligheid

*Interculturele gevoeligheid* is een eigenschap die door middel van leren en ervaren als vaardigheid kan worden ontwikkeld. Sommigen bezitten veel van die vaardigheden

al, anderen hebben hulp nodig bij de ontwikkeling hiervan. Er is veel onderzoek gedaan naar de precieze eigenschappen die deze gevoeligheid aanmoedigen. Peng (2006, in Severs, 2010:67) stelt dat personen met een hogere interculturele gevoeligheid beter presteren in een interculturele setting. Dit blijkt uit onderzoek naar strategieën die personen gebruiken in interculturele situaties. Hieruit blijkt dat ze intercultureel gevoelig waren binnen hun interculturele context in Nederland. Deze gevoeligheid is een graadmeter voor interculturele competenties. Interculturele competenties zijn vaardigheden die bijdragen aan het succesvolle functioneren in interculturele settings. Chen en Starosta (2000) zeggen dat cultureel bewustzijn de basis biedt voor interculturele gevoeligheid, dat op zijn beurt weer een indicatie is voor interculturele competentie. Onderzoek (Severs, 2010) heeft uitgewezen dat Chinese studenten in Nederland dit als volgt ervaren.

*Hoewel er aangegeven wordt dat interculturele competenties enkel ter plaatse kunnen worden ontwikkeld, zijn alle respondenten het met elkaar eens dat een goede voorbereiding de basis biedt voor het besef van verschillen. 'Kennis hebben van' blijkt onmisbaar voor het ontwikkelen van cognitieve en affectieve competenties. Kennis is belangrijk bij het zich scharen naar verwachtingen, vervullen van taken en communiceren volgens de gangbare conventies (Severs, 2010:67).*

Dit citaat laat zien dat in de praktijk studenten van mening zijn dat kennis van interculturele verschillen bijdraagt aan het succesvol zijn in interculturele settings. Dit komt overeen met opvattingen van Jandok, (2008). Hij zegt dat vaardigheden met betrekking tot interculturele competenties belangrijk zijn voor het soepel verlopen van communicatie in een academische context. Hij zegt ook dat er nadruk moet liggen op deze competenties bij voorbereidingen op interculturele samenwerking. Bij het goed aangaan van interculturele contacten en relaties is het noodzakelijk dat de gespreksdeelnemers kennis hebben van zowel hun eigen cultuur als de cultuur van de ander. Onder deze kennis worden de academische cultuur, tradities en gebruiken, taalgebruik en besef van communicatiestijlen die de persoon gewend is verstaan (Jandok, 2008). Daarnaast moet de gespreksdeelnemer ook kennis hebben van de nieuwe communicatiestijlen die in de andere cultuur voorkomen zodat hier een aanpassing in gedaan kan worden als dit nodig is voor het soepel laten verlopen van een gesprek.

Bennett (1998) ontwikkelde het ‘Developmental Model of Intercultural Sensitivity’ (DMIS). Dit model laat zien dat mensen met een interculturele gevoeligheid een andere cultuur minder vanuit hun eigen cultuur bekijken. Er ontstaat bij deze mensen een verschuiving van etnocentrisch (alles bekijken vanuit je eigen cultuur) naar etno-relatief (je eigen cultuur in het licht van andere culturen plaatsen). Dit model beschrijft zes verschillende fases. De eerste drie fases behoren tot eerste perspectief, namelijk etnocentrisch. Binnen dit perspectief vallen de ontwikkelingen van ontkenning, verdediging en minimalisering. Personen ontkennen in deze fases het bestaan van een andere cultuur en zien andere gebruiken niet. De laatste drie fases, acceptatie, aanpassing en integratie vallen onder het etno-relatieve perspectief. Het belangrijkste verschil tussen de fases is het perspectief dat men gebruikt. De eigen cultuur wordt in het licht van andere culturen geplaatst waardoor eigenschappen van anderen niet slechts vanuit de eigen cultuur bekeken worden. Hierdoor zijn ze beter in staat om verschillen te ontdekken en te interpreteren.

Byram (1977) heeft het in zijn artikel over de competenties die deelnemers van interculturele gesprekken zouden moeten bezitten. Het is van belang dat een spreker een open houding aanneemt met respect voor de opvattingen en gedragingen van ‘de ander’. Daarnaast moeten gespreksdeelnemers bereid zijn de eigen opvattingen te analyseren vanuit de visie van de ander. Deze capaciteit wordt ook wel *decentring* genoemd (Byram, 1997). Door eigen opvattingen met die van anderen te vergelijken wordt het vaak eenvoudiger te relativiseren en kan *cultural awareness* bereikt worden. Dit cultureel bewustzijn is een belangrijke voorwaarde om interculturele communicatie succesvol te laten verlopen en draagt bij aan interculturele gevoeligheid zoals door Bennett (1998) omschreven. Aan de hand hiervan moet een individu relaties op kunnen bouwen, om kunnen gaan met verstoringen in interactie en succesvol kunnen communiceren (Byram, 1997). Byram omschrijft deze vaardigheden die hij “*skills*” noemt als volgt. Ten eerste zijn er skills die betrekking hebben op de interpretatie en het construeren van relaties tussen eigenschappen van twee culturen (*relating*). Men moet over de vaardigheid beschikken om data te selecteren uit elkaars culturen en de daaruit volgende relatie te analyseren (*savoir comprendre*). Verder zijn er de skills van ontdekking en interactie (*savoir apprendre/faire*). Hieronder verstaat Byram de mogelijkheid tot het verkrijgen van nieuwe kennis van een cultureel fenomeen en de mogelijkheid dit toe te passen in de



interactie. Hieruit blijkt hoe snel iemand nieuwe informatie over een onbekende cultuur oppikt en het kan toepassen in de praktijk. Kortom men moet misverstanden kunnen ontdekken en ze kunnen plaatsen in het kader van culturele kenmerken. Het is belangrijk om te kijken naar de ervaring van studenten van Universiteit Utrecht met dit proces. Er kunnen uitspraken gedaan worden over hoe deze ontwikkeling er bij deze groep eruit heeft gezien en of ze dit bewust mee hebben gemaakt. Met deze informatie is het mogelijk om verder te kijken naar het optimaliseren van dit proces.

## 4.5 In de praktijk

Veel organisaties zijn zich bewust van het nut van interculturele vaardigheden en organiseren daarom programma's om dit bewustzijn te vergroten bij hun werknemers en of studenten. Hier volgt een beschrijving van de meest voorkomende methodes bij organisaties. Vervolgens wordt omschreven hoe universiteiten omgaan met het intercultureel bewustzijn van studenten.

### 4.5.1 Op het werk

Door het toenemen van internationalisering van bedrijven zijn er steeds meer mensen die op het werk te maken krijgen met internationale settingen. Er wordt verwacht dat men succesvol is in gesprekken en situaties waardoor het noodzakelijk is om intercultureel te kunnen communiceren. Organisaties willen hun werkgevers in staat stellen om succesvol te zijn. Zoals eerder is omschreven ontbreekt er een belangrijk aspect in vele interculturele settingen, namelijk een reflectie op de koppeling van uitingen van personen aan hun culturele achtergrond (Müller-Jacquier, 2000). Er zijn al vele trainingen ontwikkeld die bedoeld zijn om werknemers te helpen bij het communiceren met personen uit andere culturen waar culturele waarden in perspectief worden geplaatst. Wat er in deze context verstaan wordt onder training omschrijven Kealey en Protheroe (1996) als volgt.

*Training can be simply defined as any intervention aimed at increasing the knowledge and skills of individuals, so as to help them cope better personally, work more effectively with others, and perform better professionally. In most circumstances training is a short-term and “one-shot” learning situation (often one week or less), although continuous training and development is now being espoused by many organizations (Kealey & Protheroe, 1996:145).*

Training in de vorm van een interventie draagt dus bij aan het succesvol zijn in werkgerelateerde situaties. Hedendaagse trainingen bestaan voornamelijk uit twee fases. Ten eerste wordt er gedurende de trainingen veel informatie gegeven over het gastland. Deze informatie bestaat uit praktische informatie over economische en politieke situatie etc., en uit culturele informatie die de cursist van informatie van meer persoonlijke aard voorziet. Ten tweede worden er praktijkgerichte situaties voorgelegd aan de cursist waardoor hij leert wat gedrag is dat past bij de cultuur van het gastland (Kealey & Protheroe, 1996).

De conclusie van Kealey et al. (1996) gaat uit van de aanname dat de beste methode voor interculturele training bestaat uit twee delen. Ten eerste moet de cursist voorzien worden van informatie over het gastland en ten tweede moet deze informatie in de praktijk gebracht worden door praktijkgerichte training te geven. Deze moet bestaan uit het voorleggen van levensechte situaties waarbij de cursist zijn kennis kan testen en toepassen. Dit zou ook een mogelijkheid zijn om toe te voegen aan informatievoorzieningen van het International Office ter voorbereiding van studenten die naar het buitenland vertrekken.

#### **4.5.2 De effectiviteit van trainingen**

De noodzaak van het kunnen omgaan met andere culturen is bevestigd door de toenemende globalisering en internationalisering van bedrijven (Kealey & Protheroe, 1996). Er is ook al veel onderzoek gedaan naar de beschikbare trainingen voor interculturele communicatie. Literatuuronderzoek wijst uit dat trainingen als positief en effectief worden beoordeeld (Kealey & Protheroe, 1996). Er is echter geen empirisch bewijs dat deze trainingen een positief effect hebben op interculturele vaardigheden van mensen. Kealey et al. (1996) hebben alle experimentele onderzoeken over de effectiviteit van interculturele trainingen op een rijtje gezet. Daarbij hebben ze twee vragen gesteld. Als eerste wilden ze antwoord op de vraag of interculturele sensitiviteit en communicatie vaardigheden überhaupt van belang zijn voor medewerkers van internationale organisaties. Deze cross-culturele trainingen zijn erop gericht om mensen hun gedrag te laten veranderen om zo effectief te kunnen zijn in interculturele omgevingen. Ze hebben als doel om het perspectief van de werknemers te veranderen en het makkelijker te maken om zich aan een andere cultuur aan te passen (Pruegger & Rogers, 1994). De tweede vraag die ze stellen is of

cross-culturele training de medewerkers voorziet van de nodige kwaliteiten voor interculturele sensitiviteit. Er zijn twee aspecten die het antwoord op deze vraag kunnen belemmeren. Ten eerste is er de aanname dat mensen die in internationale organisaties werken en interesse hebben in het samenwerken met andere culturen. Deze aanname gaat er vanuit dat deze mensen de aanleg hebben om succesvol te zijn in interculturele settings in plaats van dat het gaat om een vaardigheid die ze zich aangeleerd hebben. Dit zou betekenen dat ervaring en motivatie meer van belang zijn voor de uitkomst van culturele sensitiviteit dan een training zelf. Ten tweede is er de stelling dat de werkplek in het buitenland effect heeft op de interculturele sensitiviteit van de medewerkers. Afhankelijk van de economische en politieke situatie in een land kan de effectiviteit van een medewerker beïnvloed worden (Kealey & Protheroe, 1996).

Op de Universiteit Utrecht wordt geen gebruik gemaakt van training, terwijl het effect ervan bewezen is. Studenten worden niet op deze manier voorbereid op een uitwisseling waardoor het mogelijk is dat ze niet optimaal geïnformeerd naar het buitenland vertrekken en wellicht daardoor niet succesvol genoeg zijn.

#### 4.5.3 In het onderwijs

De meeste interculturele trainingen zijn ontwikkeld voor werknemers van internationale bedrijven die voor een bepaalde periode in het buitenland moeten werken. Het doel van deze training is het vergroten van de effectiviteit van de werknemer in het buitenland. Een toenemend fenomeen in het onderwijs is om op uitwisseling te gaan, ook bij de Universiteit Utrecht. Dit zorgt ervoor dat ook studenten internationaal georiënteerd worden. Bennet (1986) geeft aan dat er een aspect binnen een training is die vaak niet besproken wordt maar wel van belang is bij deze groep.

*Some individuals who prepare students for overseas sojourns prefer to emphasize the “why” in addition to groundwork in the “who, what, when, where, and how” strategies. The objective of the educational process is to assist the learners in understanding the theoretical foundation of learning. That is, they should not only be able to demonstrate their learning, but they should also be able to apply that learning in creative ways to new environments, acquiring new frames of reference with which to continue inquiry (ibidem.: 118).*

Bennett (1986) zegt met dit citaat dat studenten naast het leren van strategieën over het communiceren in het buitenland ook moeten leren hoe ze dat wat ze geleerd hebben kunnen toepassen. Dit leidt tot de ontwikkeling van nieuwe frames die passend zijn voor de situatie waarin ze zich bevinden. Bennett (1986) maakt ook onderscheid tussen drie manieren waarop informatie overgebracht kan worden, namelijk *'orientation'*, *'training'* en *'education'*. Oriëntatie is erop gericht om mensen kennis te laten maken met een andere omgeving of cultuur. Vragen over een andere cultuur die bij deze fase ontstaan zijn *wie, wat, waar* en *wanneer*. Bij training gaat het verder op een hoger niveau, namelijk *hoe*. Een vraag die hierbij hoort is bijvoorbeeld *hoe kan een individu zijn effectiviteit vergroten in een interculturele omgeving?* Tot slot is er het gedeelte onderwijs, waarbij de vraag *waarom* gesteld wordt. Een voorbeeld hiervan is *waarom moet een student zijn effectiviteit vergroten*. Volgens Bennett (1986) is het belangrijk dat ook studenten voorbereid worden op interculturele settings. In het onderwijs is het namelijk zo dat er een zogenaamde *teacher-centered* oriëntatie is. De student werkt in deze situatie met doelen, verantwoordelijkheden, inhoud, proces en beloning die bepaald worden door een persoon met autoriteit, de docent. Als de student echter naar het buitenland gaat verandert deze houding in *learner-centered*. Dezelfde doelen dienen behaald te worden maar worden niet bepaald door een persoon met autoriteit maar door de student zelf.

Deze specifieke groep die zich wil oriënteren in het buitenland en daarmee in aanraking komt met andere culturen behandelen onderzoekers van de University of Minnesota (Cohen, Paige, Shively, Emert, & Hoff, 2003). Zij hebben gekeken naar het effect van gidsen met als thema 'optimaliseren van je buitenlandervaring' op de interculturele competenties van studenten. Op de vraag 'hoe' die Bennett (1986) stelt antwoorden zij met een zelf ontwikkelde gids die als leidraad dient voor de student gedurende zijn of haar verblijf in het buitenland. De resultaten van het onderzoek van Cohen et al. (2003) laten zien dat gezegd kan worden dat een interventie tijdens de uitwisseling een positief effect heeft op de ontwikkeling van interculturele competenties.

#### **4.5.4 Universiteiten en study-abroad programs**

Zowel op de arbeidsmarkt als in het hoger onderwijs is het belangrijk om intercultureel goed te functioneren. Vaak is het studeren in het buitenland een

belangrijke factor die in beschouwing wordt genomen bij sollicitatieprocedures van internationale organisaties (Ludwig, 2000 In: Anderson, Lawton, Rexeisen & Hubbard, 2006b:458). Er zijn hierdoor steeds meer universiteiten die een study-abroad program aanbieden. Elke universiteit omschrijft de vaardigheden die studenten aanleren door een periode in het buitenland gestudeerd te hebben op een andere manier. In bijlage 5 is een overzicht te zien waar informatievoorziening over interculturele competenties van verschillende universiteiten worden geanalyseerd. Er is gekeken naar sites uit de Verenigde Staten, Engeland, Nederland en Australië. Bij elk van deze landen is gekeken naar 2 universiteiten en 1 informatiesite over studeren in het buitenland. Uit deze analyse is gebleken dat de sites vooral ingaan op praktische informatie rondom het verblijf in het buitenland. Er wordt weinig informatie gegeven over de voordelen van deze ervaring met betrekking tot competenties (slechts 2 van de 9 heeft het over interculturele competenties). Anderson et al. (2006b) hebben ook gekeken naar de nadruk die universiteiten leggen op het ontwikkelen van competenties. Twee competenties komen bij vrijwel elke universiteit terug, namelijk het aanleren van nieuwe academische vaardigheden en interculturele vaardigheden (Anderson et al., 2006b). De vraag of deze vaardigheden daadwerkelijk ontwikkeld zijn na de ervaring van de student is niet gebleken. Onderzoek (Gillespe, 2002 in: Anderson et al., 2006b:358) laat zien dat de academische vaardigheid getest kan worden door middel van opdrachten en toets momenten over de geleerde academische theorie. Hierin is een positieve ontwikkeling te zien bij uitwisselingsstudenten. De interculturele ontwikkeling daarentegen is lastiger te onderzoeken. Dit leidt tot een discussie over een andere aanpak.

Anderson et al. (2006) onderzochten ook of er een verandering in interculturele sensitiviteit optreedt bij studenten die een periode van 4 weken in een Engelstalig land (anders dan hun eigen) hebben gewoond. Om de interculturele sensitiviteit te meten hebben ze gebruik gemaakt van het *Intercultural Development Inventory* van Hammer en Bennett (2002). Deze IDI is gebaseerd op het eerder ontwikkelde *Developmental Model of Intercultural Sensitivity*, DMIS, van Bennett (1986, 1993b, in: Hammer, Bennett, & Wiseman, 2003:422). Anderson et al. (2006) hebben vijf hypothesen geformuleerd, allen met de aanname dat de 'study abroad program' invloed zou hebben op de ontwikkeling van interculturele sensitiviteit. Resultaten tonen aan dat in de 4 weken dat de studenten in het buitenland hebben gewoond een significante ontwikkeling in interculturele sensitiviteit is.

Een ander onderzoek dat de positieve gevolgen van uitwisselingen laat zien is gedaan door het *European Association for International Education* (Cohen et al. 2003:35). Het onderzoek had de volgende doelen:

- Empirisch meten van de impact interventie strategieën bij uitwisselingsstudenten op taal competentie en interculturele sensitiviteit.
- Feedback krijgen van studenten over het nut van deze gids en suggesties over hoe deze verbeterd kunnen worden.

De geformuleerde hypothese veronderstelt dat een interventie studenten helpt om meer taal en cultuur strategieën te gebruiken. De taal en cultuur vaardigheden zouden de effectiviteit van de studenten vergroten. Deze interventie bestond uit vragenlijsten die gedurende het verblijf van de studenten aan hen werd voorgelegd om ze zo actief bewust te maken van de processen die ze doormaken. Daarnaast kregen ze het handboek dat is ontwikkeld door de eerder genoemde onderzoekers. De studenten moesten wekelijks vragen beantwoorden in hoeverre ze gebruik maken van de strategieën die in het handboek omschreven staan. Kwantitatief bewijs ondersteunt de hypothese, de experimentele groep heeft de taal en cultuur beter geleerd (gemeten door interviews achteraf). Kwalitatieve gegevens ondersteunen deze hypothese ook door een significant verschil te laten zien tussen groepen die wel een interventie hadden en studenten die dit niet hadden (Cohen et al., 2003).

#### **4.6 Erasmus 2.0**

In het Nederlandse hoger onderwijs gaat een groot deel van de studenten die op uitwisseling gaat binnen Europa via de Erasmus. Dit is een Europese organisatie die beurzen verstrekt aan studenten die in het kader van hun opleiding op uitwisseling gaan. Messelink (2011) is in haar onderzoek dieper ingegaan op deze zogenaamde 'Erasmus student' waar een verandering te zien is in identiteit. De Erasmus student wordt hier omschreven als een nieuwe meertalige, mobiele generatie die een ontwikkeling heeft meegemaakt door deel te nemen aan het Erasmusprogramma. Messelink (2011) omschrijft deze generatie aan de hand van een online platform waar voormalig Erasmus studenten door middel van blogs hun ervaringen delen en zichzelf in een pan-Europees perspectief neerzetten. Deze generatie kent geen grenzen en is geboren met het internet. Dit internet zorgt ervoor dat grenzen vervagen waardoor

deze generatie makkelijker in contact komt met andere talen en culturen. Ze leggen interculturele contacten en maken deel uit van de groep met een zogenaamde Europese Identiteit. Door de grote hoeveelheid ervaringen van de Erasmus generatie 2.0 kennen zij de Europese Identiteit het beste. De Europese Commissie heeft vastgelegd dat jongeren die aan Europese mobiliteitsprogramma's meedoen, bijdragen aan een verhoogd cultureel bewustzijn (Messelink, 2011). Er ontstaat een eenheid in diversiteit, een omgang met culturele en talige verschillen gekenmerkt door de identiteit van de groep.

Studenten van de Universiteit Utrecht die naar het buitenland vertrekken komen in aanraking met meertalige situaties. In deze situaties is het belangrijk om te kijken naar culturele conventies die gespreksdeelnemers met verschillende achtergronden meenemen. Als men hier gevoelig voor is en rekening houdt met deze conventies kan meer succes bereikt worden. Deze gevoeligheid kan ontwikkeld worden door het aanleren van vaardigheden. Dit kan gedaan worden door middel van trainingen en het voorleggen van levensechte situaties. Specifiek voor het onderwijs kan dit plaatsvinden in de vorm van een interventie gedurende de uitwisseling van de student. De vraag is hoe studenten van Universiteit Utrecht hun uitwisseling hebben ervaren en of er behoefte is om extra ondersteund te worden in het ontwikkelen van deze vaardigheden. Het is dus belangrijk om in kaart te brengen hoe studenten tegen dit proces aankijken.

## **5. Context: Het International Office van de Universiteit Utrecht**

Zoals eerder vermeld vindt dit onderzoek plaats in opdracht van het International Office van de Universiteit Utrecht. Dit hoofdstuk omschrijft de fases die studenten van Universiteit Utrecht moeten doorlopen om naar het buitenland uitgezonden te kunnen worden (5.1). Deze stappen zijn allemaal onderdeel van de selectieprocedure van het International Office. In dit hoofdstuk zal omschreven worden wat de procedure is van begin tot eind. Het doel is om inzicht te krijgen in hoe de begeleiding vanuit dit bureau eruit ziet en welke contactmomenten hier onderdeel van uitmaken (5.2). Tot slot zal er dieper ingegaan worden op de vraag van het International Office met betrekking tot dit onderzoek (5.4).

### **5.1 Het International office en de uitwisselingsprocedure**

Een periode in het buitenland studeren wordt steeds populairder bij studenten van de Universiteit Utrecht. Via het centrale orgaan van de Universiteit Utrecht, het International Office, gaan jaarlijks ongeveer 250 studenten naar het buitenland voor hun studie. Dit bureau houdt zich onder andere bezig met aanvragen van studenten van de Universiteit Utrecht om vakken te volgen aan een universiteit in het buitenland. Hierbij gaat het niet uitsluitend om vakken die in hun eigen studierichting passen. Het International Office biedt studenten de mogelijkheid om vakken te volgen die bij andere disciplines gegeven worden om zo hun kennis te verbreden. Het International Office heeft connecties met 96 partneruniversiteiten over de hele wereld. Naast de partneruniversiteiten kunnen studenten ook kiezen voor andere universiteiten. Dit proces is echter tijdrovend voor zowel de student als het International Office omdat er nieuw contact gelegd moet worden met de desbetreffende universiteit. Er zal dan gekeken moeten worden naar de aansluiting van de vakken op het curriculum, de eisen vanuit de studie van de student etc. Naast het centrale niveau is er ook een International Office per faculteit die de meer vakspecifieke uitwisselingen van hun studenten regelen. In totaal vertrekken jaarlijks ongeveer 600 à 700 studenten naar het buitenland. Alle International Offices hebben de ruimte om zelf invulling te geven aan hun voorlichting voor studenten. In de



volgende onderdelen zal de aanmeldprocedure van het International Office universiteit breed worden omschreven.

### **5.1.1 De oriëntatie**

Studenten die interesse hebben in het studeren aan een buitenlandse universiteit worden in eerste instantie geacht de website van de Universiteit Utrecht te bezoeken. Hier kan de student het globale verloop van de keuzeprocedure bekijken. De website voorziet de studenten van informatie over voorlichtingsdagen, informatie van ervaringsdeskundigen en andere nuttige feiten. Vervolgens wordt er ingegaan op de keuze die de student moet maken met betrekking tot de bestemming, de universiteit en de vakken die hij of zij wil gaan volgen. Daarna volgt informatie over de aanmeldingsprocedure en deadlines. Bij universiteiten die heel populair zijn onder studenten en waar weinig beschikbare plaatsen zijn kan er sprake zijn van een selectieprocedure. Vervolgens biedt de site tips over manieren om de uitwisseling te financieren. Tot slot volgen 3 onderdelen waarin algemene informatie gegeven wordt over zaken die studenten moeten weten voordat ze vertrekken, gedurende het verblijf en na terugkomst. Deze oriëntatiefase duurt meestal rond de 3 maanden. Het International Office wil dat studenten zo veel mogelijk tijd nemen zodat ze alle beschikbare informatie tot zich kunnen nemen om uiteindelijk een goede beslissing te nemen.

### **5.1.2 De tweede stap**

Na het bezoeken van deze website kunnen studenten zich aanmelden voor de voorlichtingsbijeenkomsten. Hiermee hoopt het International Office studenten enthousiast te maken over bepaalde universiteiten of werelddelen/landen. Sprekers geven presentaties over Noord-Amerika, Australië & Nieuw-Zeeland, Azië, Zuid-Europa, Europa en Latijns-Amerika. Er komen ook (oud-) studenten praten over hun ervaring.

Tijdens deze voorlichtingsbijeenkomst worden de praktische zaken van de aanmeldingsprocedure besproken. Onderwerpen die aan bod komen zijn de universiteiten die zijn verbonden met het International Office, de deadlines van verschillende universiteiten en het aantal plaatsen dat per universiteit beschikbaar is. Verder gaat de bijeenkomst in op de beslissing die de student zal moeten maken over de universiteit waar hij/zij naar toe wil. Hierbij geeft het International Office aanwijzingen over kritische vragen die de student aan zichzelf moet stellen om tot een

keuze te komen. Daarnaast komen praktische vragen aan bod over het aanbod van vakken, de kosten en ervaringen van anderen.

Overige informatie die in de presentatie behandeld wordt gaat over de aanmeldprocedure, de documenten die nodig zijn en de deadlines.

### **5.1.3 De keuze**

Na de oriëntatie kan de student zich officieel aanmelden door een motivatie in te sturen. Als er meer aanmeldingen zijn voor een universiteit dan er beschikbare plaatsen zijn, wordt aan de hand van de motivatie een selectie gemaakt. Studenten kunnen ook tweede en derde keuzes opgeven waardoor ze hun kansen op een uitzending vergroten. Indien een student bij geen enkele universiteit geplaatst is, wordt er gekeken naar een plaatsing bij een van de restuniversiteiten. Het International Office benadrukt dat een ervaring in het buitenland zelf al heel belangrijk is en dat een student altijd een leuke, leerzame en fijne periode zal beleven, ongeacht de bestemming.

### **5.1.4 Technische afhandeling**

Nadat de student door de selectie van het International Office is gekomen en dus geplaatst is bij een universiteit zal de aanmeldingsprocedure bij de gekozen universiteit beginnen. Deze universiteit geeft de uiteindelijke doorslag of de student geplaatst wordt. De gehele procedure kan 1-3 maanden duren. Het International Office geeft aan dat er vrijwel nooit een afwijzing plaatsvindt, aangezien de student al door de selectieprocedure van de Universiteit Utrecht is gekomen.

### **5.1.5 Pre-departure bijeenkomst**

Voor studenten die naar dezelfde partneruniversiteit gaan worden technische zaken verder toegelicht in een laatste bijeenkomst. Hier is ruimte voor studenten om kennis te maken met elkaar en wordt er informatie gegeven over onder andere financiering en visum. Bij deze bijeenkomst is een ervaringsdeskundige aanwezig die naar de desbetreffende universiteit is geweest. Er worden mogelijkheden aangeboden voor het stellen vragen en ruimte gegeven voor het uitwisselen van informatie over bijvoorbeeld woonruimte en buitenschoolse activiteiten waar de student aan zal kunnen deelnemen. Verder worden andere praktische zaken als huisvesting, financiën, contact met Dienst Uitvoering Onderwijs over studiefinanciering besproken.

## 5.2 Contact gedurende het verblijf

Gedurende het verblijf in het buitenland is er weinig contact met de student. Voorafgaand aan het vertrek krijgt de student een website waar informatie te vinden is over belangrijke zaken die men moet weten zoals het aanmelden voor cursussen, omgaan met cultureshock en informatie over de Nederlandse ambassade.

Daarnaast worden 1 à 2 mailtjes verstuurd naar de studenten om te informeren naar de ervaring van de student. De studenten krijgen ook informatie over wat ze moeten regelen voor hun terugkeer, zoals verslagen voor Erasmus, inleveren van studiepunten etc. Indien er calamiteiten in het land van bestemming zijn legt het International Office ook contact met de studenten.

## 5.3 Contact bij terugkomst

Nadat de student weer terugkeert naar Nederland stopt het contact tussen de studenten en het International Office. Af en toe worden studenten op een later moment gevraagd om voorlichting te geven aan de nieuwe studenten die overwegen om naar het buitenland te gaan. Op de website van de UU bij informatie over het studeren in het buitenland wordt informatie gegeven over activiteiten die studenten kunnen doen nadat ze terug zijn. Eerst wordt omschreven hoe de studenten hun ervaringen met anderen kunnen delen en hoe ze wellicht de opgedane kennis kunnen gebruiken in internationaal werk of bestuursfuncties. Verder wordt er ook informatie gegeven over de mogelijkheid om studiepunten in te zamelen en door te geven aan de Universiteit Utrecht. Tot slot is er informatie gegeven over de reverse culture shock, die studenten meemaken als ze terugkeren in hun thuisland na een periode in het buitenland gewoond te hebben. Deze informatie refereert naar de website van *The Center for Global Education*. Hier staat informatie over wat de reverse culture shock is, hoe deze tot uiting komt, hoe je het kunt herkennen door de gevoelens te erkennen die je hebt en vragen die je jezelf kunt stellen als je hier last van hebt.

## 5.4 De vraag van het International Office

Het wordt door veel docenten en academici aanbevolen om een buitenlandervaring op te doen. Deze ervaring is op persoonlijk gebied voor iedereen anders. Veel studenten hebben in een reflectie na afloop van hun uitwisseling aangegeven veel geleerd te hebben tijdens hun verblijf in het buitenland. Ook zeggen sommigen dat ze erdoor

veranderd zijn. Het is natuurlijk belangrijk om te zien dat het daadwerkelijk een positief effect heeft, het leven in een ander land. Het International Office wil echter dat er naast deze positieve ervaring op persoonlijk gebied ook op academisch of professioneel niveau een evaluatie plaatsvindt. Veel studenten gaan op uitwisseling in de eindfase van hun studie. Dit betekent dat ze binnen niet al te lange tijd na hun terugkomst de arbeidsmarkt op in zullen gaan en te maken krijgen met sollicitatieprocedures. Veel studenten weten echter niet hoe ze de in het buitenland aangeleerde vaardigheden om kunnen zetten in een professionele vaardigheid die ze op hun CV kunnen zetten zodat ze zich kunnen onderscheiden van andere sollicitanten. De belangrijke vraag die zij stellen is: hoe kunnen wij de studenten zo goed mogelijk voorbereiden op de ontwikkeling van interculturele competenties zodat ze zich wat meer bewust worden van dit proces?

## 6. Onderzoeksvraag, deelvragen en hypotheses

Na vele gesprekken met het International Office en het bestuderen van theorieën en eerdere onderzoeken over interculturele competenties is de volgende onderzoeksvraag ontwikkeld.

Hoofdvraag:

*Hoe kijken studenten van de Universiteit Utrecht die op uitwisseling zijn geweest en geen voorkennis hebben over Interculturele Competenties aan tegen de ontwikkeling van deze vaardigheid vooraf, tijdens en na afloop van uitzending?*

Ik zal de hoofdvraag gaan beantwoorden met behulp van de volgende drie deelvragen:

Deelvraag 1:

*Is de ontwikkeling van interculturele competenties afhankelijk van factoren als opleiding, eerdere buitenlandse ervaring en voorbereiding op de uitzending?*

Deelvraag 2:

*Hangt het gevoel van voorbereid zijn op de uitzending van de studenten samen met factoren als informatievoorziening over de uitzending en interculturele competenties?*

Deelvraag 3:

*Is er bij de studenten behoefte aan extra informatie over interculturele competenties om zo het ontwikkelen van deze vaardigheid te vergemakkelijken?*

### 6.1 Deelvraag 1. Interculturele competenties in verhouding tot andere factoren

Op basis van de theorie en het vooronderzoek zijn 14 hypotheses geformuleerd. Deze hypotheses zijn aangeduid als H1. Als uit de analyses blijkt dat een hypothese niet klopt zal hij verworpen worden en zal er een nulhypothese aangenomen worden. Deze nulhypotheses veronderstellen dat er geen verband is tussen beide variabelen die genoemd zijn in de geformuleerde hypotheses.

Hypothese 1

De database van studenten voor het onderzoek bestaat uit alle studenten van de Universiteit Utrecht die de afgelopen 3 jaar via het International Office naar het buitenland zijn geweest om daar een semester te studeren. Deze studenten studeren

aan verschillende faculteiten, waaronder ook geesteswetenschappen. Studies binnen deze faculteit behandelen vele onderwerpen over competenties en vaardigheden die in verband staan met het goed functioneren in andere landen. Veel studies binnen deze faculteit richten zich op het onderwerp cultuur. Het is mogelijk dat deze studenten vooraf meer kennis hebben over interculturele gevoeligheid dan studenten van andere faculteiten waardoor ze hoger zouden kunnen scoren op interculturele competenties.

*Studenten van de faculteit geesteswetenschappen scoren hoger op interculturele competenties dan studenten die aan een andere faculteit studeren.*

H<sub>0</sub>= Er is geen verschil in scores op IC tussen studenten van de faculteit geesteswetenschappen en overige faculteiten.

#### Hypothese 2

De volgende hypothese is afgeleid van de uitkomst van onderzoek van (Anderson, Lawton, Rexeisen, & Hubbard, 2006a) waarin gesteld werd dat zelfs na een periode van 4 weken in het buitenland al een verandering in interculturele gevoeligheid kan optreden. Dit zou betekenen dat studenten van de UU die al eerder voor langere perioden in het buitenland geweest scoren op interculturele competenties omdat ze al die ervaring al eerder gehad hebben.

#### Hypothese 2

*Studenten die voorafgaand aan hun uitwisseling al eerdere buitenlandervaringen hebben opgedaan scoren hoger op interculturele competenties dan studenten die niet voor een langere periode in het buitenland geweest zijn.*

H<sub>0</sub>= Er is geen verschil tussen de scores van studenten die eerdere buitenlandervaringen hebben en studenten die dat niet hebben.

#### Hypothese 3

Een aspect dat kan bijdragen aan de voorbereiding van studenten op hun uitwisseling is contact met personen uit het land waar zij naar toe gaan. Door eerder contact kan het zijn dat de student al exacte feiten over het land te weten is gekomen die helpen bij het aanpassen aan de andere cultuur. Dit zou de ontwikkeling van interculturele competenties kunnen beïnvloeden.

*Studenten die contact hadden met mensen uit het land waar ze naartoe gingen voorafgaand aan hun vertrek scoren hoger op interculturele competenties dan studenten die geen contact hebben gehad.*

H0: Er is geen verschil in IC scores tussen studenten die voorafgaand aan hun vertrek contact hadden met mensen uit het land van bestemming en studenten die geen contact hebben gehad.

#### Hypothese 4

Er is veel onderzoek gedaan naar de positieve effecten van het aanleren van een andere cultuur bij studenten die een vreemde taal leren (Cohen et al., 2003). De vraag rijst echter of het aanleren van een taal ook een relatie heeft met het ontwikkelen van interculturele competenties. Engels wordt meestal als voertaal gebruikt op de universiteiten die via het International Office worden aangeboden waardoor een nieuwe taal niet noodzakelijk is. Bij universiteiten waar de studenten vakken in een lokale taal gaan volgen en daarbij zichzelf een nieuwe taal aanleren is de mogelijkheid aanwezig dat zij meer groei in interculturele competenties laten zien.

*Studenten die tijdens hun uitwisseling een andere taal dan het Engels volgden scoren hoger op interculturele competenties dan studenten die uitsluitend in het Engels les hebben gekregen.*

H0: Er is geen verschil in score tussen studenten die in het Engels les kregen of een andere taal.

#### Hypothese 5

De uitspraak van respondenten, zoals gebleken uit het vooronderzoek (bijlage 1), dat hun ontwikkeling in het aangaan van interculturele contacten ten positieve is gegroeid zou kunnen zijn ontstaan door een positieve ontwikkeling van interculturele competenties. Dit kan bijvoorbeeld anders zijn bij studenten die denken dat ze niet beter zijn geworden in het leggen van interculturele contacten.

*Studenten die zich na de uitwisseling meer in staat achten culturele contacten aan te gaan scoren hoger op interculturele competenties.*

H0: Er is geen verschil in scores tussen studenten die zichzelf wel beter in staat achten culturele contacten aan te gaan en studenten die zich hiertoe niet beter in staat achten.

### Hypothese 6

Het International Office hecht veel waarde aan een goede voorbereiding voor de studenten. Zij zijn van mening dat dit bijdraagt aan een goed verloop van een uitzending. Het goed voorbereid zijn zou kan ook effect hebben op de ontwikkeling van interculturele competenties van de respondenten.

*Er is een positieve samenhang in score op interculturele competenties en de mate waarin studenten zich buiten de informatie van het International Office om hebben voorbereid.*

H0: Er is geen samenhang tussen de scores op interculturele competenties bij studenten die zich extra hebben voorbereid buiten de informatie het International Office om en de studenten die zich niet extra hebben voorbereid.

### Hypothese 7

Uit de interviews van het vooronderzoek bleek dat een van de respondenten door deel te nemen aan een buddy program meer in contact is gekomen met mensen uit de lokale gemeenschap. Een buddy program is georganiseerd door de universiteit op locatie. Deze koppelt uitwisselingsstudenten aan lokale studenten die hen betrekken bij het leren kennen van het land en het deel nemen aan culturele activiteiten. Dit contact zorgde ervoor dat de respondent uit het vooronderzoek meer discussies ging voeren over culturele waarden en verschillen tussen het gastland en zijn eigen land. Dit leidde tot contact met de lokale bevolking en bevorderde de ontwikkeling van interculturele competenties.

*Er is een positieve samenhang tussen de hoeveelheid contact van de studenten met de lokale bevolking tijdens hun verblijf in het buitenland en de score op interculturele competentie.*

H0: Er is geen samenhang tussen de IC scores van studenten en de mate van contact met de lokale bevolking.

### Hypothese 8

Zoals gebleken uit hoofdstuk 4, is er veelvuldig onderzoek gedaan naar trainingen die mensen krijgen voorafgaand aan hun vertrek naar het buitenland. Het is aangetoond dat mensen die deze trainingen volgen beter functioneren in het buitenland (Cohen et al., 2003).



*Studenten die een training hebben gevolgd voorafgaand aan hun vertrek scoren hoger op interculturele competenties dan studenten zonder training.*

H0: Er is geen verschil in score op interculturele competenties tussen studenten die wel of geen training hebben gevolgd.

Hypothese 9

Agar (1994) schrijft in zijn boek over 'rich points' en hoe deze ervoor zorgen dat mensen gaan nadenken over cultuurverschillen in bepaalde situaties. Dit kan ook tot gevolg hebben dat culturele verschillen die velen als problemen ervaren ervoor zorgen dat mensen gaan nadenken over de andere cultuur. Ze leiden tot verwondering over gebruiken en opvattingen die anders zijn dan ze gewend zijn. Dit zou betekenen dat deze problemen of 'rich points' ervoor zorgen dat mensen meer intercultureel gevoelig reageren en handelen.

*Studenten met problemen tijdens hun uitwisseling scoren hoger op interculturele competenties dan studenten zonder problemen.*

H0: Er is geen verschil in de score op interculturele competentie tussen studenten die wel of niet met problemen te maken hebben gehad.

## **6.2 Deelvraag 2: Gevoel van voorbereid zijn**

Hypothese 10

Door een eerdere ervaring in het buitenland te hebben gehad kan het zijn dat studenten zich meer voorbereid voelen, omdat het niet meer nieuw voor ze is.

*Studenten die voorafgaand aan hun uitwisseling al eerdere buitenlandervaringen hebben opgedaan hebben zich beter voorbereid gevoeld dan studenten zonder buitenlandervaring.*

H0= Studenten die voorafgaand aan hun uitwisseling eerdere buitenlandervaringen hebben gehad hebben zich niet beter voorbereid gevoeld dan studenten die deze ervaringen niet hebben gehad.

### Hypothese 11

Onderzoek (Kealey & Protheroe, 1996) toont aan dat trainingen voorafgaand aan vertrek een positief effect hebben op het verblijf en ook zo beoordeeld worden door de deelnemers.

*Studenten die een training hebben gevolgd hebben zich meer voorbereid gevoeld dan studenten die geen training hebben gevolgd.*

H0: Er is geen verschil in de score die studenten zichzelf hebben gegeven op 'gevoel van voorbereid zijn' tussen studenten die wel of geen training hebben gevolgd.

### Hypothese 12

Een van de onderzoeksvragen van het International Office betref de informatievoorziening die het bureau aanbiedt. Dit is namelijk de enige voorbereiding die vanuit de Universiteit aangeboden wordt. Als studenten dit nuttig vinden en daarmee ook laten zien dat ze zich beter voorbereid voelen betekent dit dat er geen verdere uitbreiding of aanpassing van de informatie voorziening nodig is.

*Er is een samenhang in de mate waarin studenten de informatie van het International Office nuttig hebben gevonden en hun score op gevoel van voorbereid zijn.*

H0: Er is geen samenhang tussen het gevoel van voorbereid zijn bij studenten die de informatie van het International Office wel of niet nuttig hebben gevonden.

## 6.3 Deelvraag 3: Extra informatie

### Hypothese 13

In de interviews is gevraagd of achteraf gezien de studenten graag een training hadden willen hebben voorafgaand aan hun vertrek. Uit de interviews is gebleken dat hier geen duidelijke mening over is. Het is voor het International Office een belangrijke vraag. Als de studenten openstaan voor deze vorm van informatievoorziening en zichzelf graag hadden willen ontwikkelen voorafgaand aan hun vertrek er over deze mogelijkheid advies gegeven worden aan het International Office.

*Studenten die achteraf gezien graag een training hadden willen hebben voorafgaand aan hun vertrek scoren lager op interculturele competenties dan studenten die hier geen behoefte aan hadden.*

H0: Er is geen verschil in scores op IC tussen studenten die al dan wel of niet graag een training hadden willen hebben voorafgaand aan hun vertrek.

#### Hypothese 14

De culture shock maakt deel uit van de zogenaamde U-curve (Oberg, 1960). Zoals in hoofdstuk 4 is omschreven heeft volgens Szkudlarek (2010) de W-curve een zelfde doorloop van fases als de U curve van de culture shock. Het laatste gedeelte van de curve vindt echter pas plaats bij terugkomst. Het is mogelijk dat zowel de culture shock als de re-entry shock deel uitmaken van de beleving van de student. Als blijkt dat studenten veel last hebben gehad van deze beide aanpassingsproblemen kan het zijn dat het International Office hier meer informatie over moet verschaffen zodat de studenten hier beter op voorbereid zijn.

*Er is een samenhang tussen cultuurshock en re-entry shock.*

H0: Er is geen verband tussen re-entry shock en cultuurshock.

Deze hypothese zal worden getoetst door twee vragen uit de vragenlijst met elkaar te vergelijken. Deze vragen hebben antwoordmogelijkheden van 1 tot 5 waarbij de score bepaalt in hoeverre studenten te maken hebben gehad met een of beide aanpassingsproblemen.

## 7. Methode

In het hoofdstuk over de methode van het onderzoek zal eerst ingegaan worden op de relevantie van het onderzoek (7.1). De vraag wordt beantwoord waarom het nodig is om dit onderzoek uit te voeren. In het volgende gedeelte worden de hoofd en deelvragen geïntroduceerd (7.2). In het hierop volgende onderdeel zal de verantwoording van de gekozen onderzoeksmethode beschreven worden (7.3). Tot slot wordt omschreven hoe het onderzoek is opgebouwd en de dataselectie heeft plaatsgevonden in zowel het vooronderzoek als het hoofdonderzoek (7.4, 7.5).

### 7.1 Relevantie van het onderzoek

Het International Office stelt regelmatig de vraag aan studenten die naar het buitenland zijn geweest wat ze geleerd hebben gedurende hun verblijf. Buiten specifieke vakken of talen om weten veel studenten dit echter niet precies te omschrijven. Het International Office wil graag dat studenten meer bewust zijn van de vaardigheden die ze opdoen gedurende hun periode in het buitenland zodat zij hun leerervaringen in de toekomst beter in hun voordeel kunnen laten werken onder andere bij het solliciteren. Het International Office wil graag weten wat de mening van de studenten is ten aanzien van een training of een voorziening van informatie over interculturele competenties. Het bureau wil ze gedurende hun buitenlandervaring bewuster maken van vaardigheden en kennis die ze opdoen in interculturele situaties. Doordat ze leren hoe ze dit kunnen omschrijven kunnen ze dit in de toekomst in hun voordeel laten werken.

Zoals in hoofdstuk 4 is beschreven, is er veel onderzoek gedaan naar het nut van interculturele competenties in de vorm van trainingen. Aan werknemers van internationale organisaties die naar het buitenland gaan voor hun werk worden trainingen aangeboden. Uit onderzoek is gebleken dat dit door werknemers als nuttig ervaren wordt (Kealey & Protheroe, 1996) en dat een hoge interculturele gevoeligheid ook de productiviteit van werknemers vergroot (Sizoo, Plank, Iskat, & Serrie, 2005). Ook bij studenten is gebleken dat hun interculturele gevoeligheid groeit naarmate ze vaker deelnemen aan internationale interacties (Penbek, Yurdakul, & Cerit, 2009). Verder is aangetoond dat interculturele competenties invloed hebben op het succes van mensen in werken op globaal niveau (Graf & Mertesacker, 2010). Dit succesvolle

functioneren in interculturele settingen is van groot belang voor carrières van studenten waar internationale aspecten onderdeel zijn van het werkveld. Het is dan ook belangrijk dat ze hier bewust van worden gemaakt en goed voorbereid zijn op het moment dat ze zich internationaal gaan oriënteren. Het wetenschappelijke belang van dit onderzoek bestaat uit de noodzaak meer inzicht te krijgen in de studenten van tegenwoordig die in toenemende aantallen naar het buitenland vertrekken zonder dat ze zich bewust zijn van de interculturele vaardigheden die ze zullen helpen met het succesvol functioneren.

Om de ontwikkeling van interculturele competenties bij studenten van de Universiteit Utrecht aan te moedigen is het noodzakelijk om te weten of er al kennis over dit onderwerp is. Door te weten hoeveel kennis studenten van de Universiteit Utrecht over dit onderwerp hebben en hoe de ontwikkeling van deze competenties in hun ogen heeft plaatsgevonden kan een inschatting gemaakt worden over hoe de voorziening van extra informatie in de toekomst vormgegeven kan worden. Zoals in hoofdstuk 4 is omschreven ontstaan door de globalisering steeds meer situaties waar mensen uit verschillende culturen met elkaar in gesprek moeten. Intercultureel competente studenten zullen beter kunnen functioneren in interculturele settingen waardoor er harmonieuzer met verschillende culturen samengewerkt kan worden en dit voor de huidige multiculturele maatschappij van groot belang is.

## **7.2 Verantwoording keuze onderzoeksmethode**

Het vooronderzoek bestaat uit de kwalitatieve methode. De keuze hiervoor is ontstaan doordat het er een nieuwe vragenlijst ontwikkeld moet worden en vooronderzoek nodig is om deze vragenlijst te kunnen ontwikkelen. Er is veel eerder onderzoek geweest met betrekking tot interculturele competenties, maar om precies te weten welke vragen gesteld moeten worden bij de studenten van Universiteit Utrecht is meer informatie nodig, zoals ook Baarda (2007) schrijft.

*Stel je wilt weten wat mensen van een bepaald product vinden. Je hebt nog geen idee waar mensen op letten bij de beoordeling hiervan. Je kunt dan een aantal gesprekken houden om daarachter te komen. (Baarda, De Goede & Kalmijn, 2007)*

Kenmerken die in deze gesprekken naar voren komen kunnen gebruikt worden om vragen en antwoordmogelijkheden te formuleren voor het kwantitatieve gedeelte van het onderzoek.

In het vervolg van dit onderzoek staat de kwantitatieve methode centraal. Als eerste vindt het verzamelen van gegevens plaats. Vervolgens worden daar statistische bewerkingen mee uitgevoerd om tot slot exacte uitspraken te kunnen doen met behulp van de hypothesen. Er is voor deze methode gekozen omdat het bestand dat beschikbaar is gesteld door het International Office en waar tijdens dit onderzoek gebruik van gemaakt kan worden zeer groot is (1225 studenten). Er is gekozen voor een enquête in de vorm van een vragenlijst omdat door middel van enquêtes gestructureerde data verzameld worden bij een grote groep mensen (Baarda et al., 2007). Er is gekozen voor een online afname vanwege de grote omvang van de groep mensen en de gestructureerde opslag van data die online enquêtediensten bieden. Thesistools is een van de grote enquêtesites die veel gebruikt wordt voor kwantitatief onderzoek.

## **7.3 Onderzoeksopzet**

### **7.3.1 Datacollectie: het interview**

Het eerste gedeelte (het vooronderzoek) bestond uit semigestructureerde interviews. Door deze vorm van interviewen kan de onderzoeker de juiste vragen stellen om ervoor te zorgen dat bepaalde onderwerpen aan bod komen (Baarda & De Goede, M. P. M., 2007). Uiteindelijk hebben er 3 interviews plaatsgevonden. In bijlage 4 zijn de vragen terug te vinden die gebruikt zijn voor de interviews. De vragen zijn ontstaan in overleg met het International Office en met het oog op de gestelde hoofdvraag en deelvragen. In overleg met het International Office is een profiel opgesteld waaraan de respondenten zou moeten voldoen. Van te voren was afgesproken om 3 a 4 interviews te houden. De respondenten zijn geselecteerd door mensen te benaderen uit mijn eigen vriendenkring. Uiteindelijk voldeed in deze groep 1 persoon aan het profiel. De overige twee contacten zijn via het International Office gelegd. Het gaat om een homogene groep dus het was niet nodig om meer respondenten te zoeken voor het vooronderzoek. Het profiel waaraan de respondenten moesten voldoen zag er als volgt uit.

Het is van belang dat de student in kwestie geen voorkennis heeft van het begrip interculturele competentie. Studenten van de faculteit geesteswetenschappen zijn er daarom niet bij betrokken omdat zij al kennis van het onderwerp hebben en de resultaten kunnen vertekenen. Verder is het belangrijk dat de studenten via het centrale orgaan van het International Office op uitwisseling zijn geweest, en dus niet via hun eigen faculteit. Verschillende faculteiten kunnen zelf bepalen hoe de informatievoorziening eruit ziet wat dus mogelijk anders is dan die van het International Office universiteit breed.

Het International Office heeft geholpen met het zoeken binnen hun netwerk waar ook 1 persoon voldeed aan het profiel. Het eerste interview duurde 20 minuten. De overige twee interviews duurden respectievelijk 15 en 19 minuten. Alle interviews hebben plaatsgevonden in een afgesloten ruimte om zo de kwaliteit van de opnames te waarborgen. Een samenvatting van de interviews is te vinden in bijlage 1.

### **7.3.2 Het ontwikkelen van de vragenlijst**

Een van de belangrijkste eigenschappen van een online vragenlijst is dat deze gebruikersvriendelijk moet zijn (Dillman, Tortora, & Bowker, 1999). Een belangrijke voorwaarde bij een online vragenlijst is dat deze de respondenten uitnodigt de vragenlijst volledig in te vullen. Hierbij gaat het niet om het technische aspect van de vragenlijst maar de interactie en de ervaring van de gebruiker.

Om voor een zo hoog mogelijk respons te zorgen moet de onlinevragenlijst toegankelijk zijn en aan een aantal eisen voldoen. Ook is het belangrijk dat de respondenten de vragenlijst juist invullen. Dit aspect heeft meer te maken met de inhoud van de vragen. Een empirisch onderzoek is gericht op het ontdekken van specifieke informatie. Om deze informatie te verkrijgen komt het veel voor dat de respondent zijn of haar ervaring deelt en hier uitleg over geeft (Schwarz & Oyserman, 2001). Om achter de juiste informatie te komen is het belangrijk dat de vragen toegankelijk geformuleerd zijn zodat de respondent begrijpt wat de onderzoeker wil weten. Hierbij is het belangrijk dat moeilijke woorden vermeden worden en er geen ambigue termen gebruikt worden. Vervolgens moet de respondent zijn of haar ervaring kunnen opschrijven in de vorm van een antwoord op een open vraag. De ruimte voor antwoorden moeten dus ook voldoende zijn zodat de respondenten hun ervaringen hierin kwijt kunnen (ibidem.). Om dit te testen is het gebruikelijk om een pre-test van de vragenlijst te doen.

Er zijn globaal gezien 5 thema's behandeld in de interviews. Deze vijf onderwerpen zijn *voorbereiding, problemen, interculturele competenties, terugkomst* en *extra informatie*. De bevraging van deze thema's bij de studenten zal bijdragen aan een antwoord op de hoofdvraag.

Uit het vooronderzoek is gebleken dat alle drie de respondenten niet goed wisten te omschrijven wat ze onder interculturele competenties verstaan. Om hier toch een duidelijke uitspraak over te kunnen doen zal moeten gekeken worden naar de interculturele competenties van de studenten. Er bestaan al veel instrumenten die specifiek ontwikkeld zijn voor het meten van interculturele competenties. Om deze reden is er gekozen voor een bestaande vragenlijst om dit te meten. Deze zal verwerkt worden in de enquête binnen het cluster *interculturele competenties*. Er is gekozen om gebruik te maken van de vragenlijst van (Cohen et al., 2003). Zij hebben in hun onderzoek naar het optimaliseren van buitenlandervaringen van studenten een vragenlijst opgesteld die helpt bij het meten van interculturele gevoeligheid van studenten. Deze *Strategies Inventory for Learning Culture* bestaat uit 52 stellingen die onderverdeeld zijn in 9 onderdelen. Deze onderdelen zien er als volgt uit:

1. Strategieën die ik gebruik wanneer ik in een omgeving ben die cultureel verschillen van wat ik gewend ben.
2. Strategieën die ik gebruik als ik het moeilijk heb in een andere cultuur.
3. Strategieën die ik gebruik voor het interpreteren van een andere cultuur.
4. Strategieën die ik gebruik voor het communiceren met mensen uit een andere cultuur.
5. Strategieën die ik gebruik om om te gaan met verschillende communicatiestijlen.
6. Strategieën die ik gebruik om non-verbale communicatie van een andere cultuur te begrijpen.
7. Strategieën die ik gebruik om interactie aan te gaan met mensen uit andere culturen.
8. Strategieën die ik gebruik met oog op mijn leefsituatie.
9. Strategieën die ik gebruik als ik terugkeer naar huis.

Voor het huidige onderzoek is uit de genoemde stellingen van Cohen et al. (2003) een selectie gemaakt. Deze selectie is gebaseerd op de begrippen die in de stellingen vermeld staan. Omdat er vanuit gegaan wordt dat de studenten die de vragenlijst



zullen invullen weinig voorkennis hebben, moeten er duidelijke vragen gesteld worden met niet te veel moeilijke begrippen. Uit de onderdelen 2, 6, 7, 8 en 9 zijn geen stellingen meegenomen omdat de onderwerpen die hier behandeld worden buiten het belang van dit onderzoek vallen. Deze onderwerpen gaan over non-verbale communicatie en specifieke vragen over leefsituaties die niet bijdragen aan het beantwoorden van de hoofdvraag.

### 7.3.3 Betrouwbaarheid SILC

Het proces van het ontwikkelen van interculturele competenties is iets dat onbewust plaatsvindt. Het meest gebruikte en bekendste model om dit te meten is het DMIS van Bennett (1993). Vanwege de validiteit en de betrouwbaarheid van deze test is het onderzoek van (Cohen et al., 2003) op dit model gebaseerd.

*We wanted to use an instrument with demonstrated validity and reliability and the IDI had been subjected to extensive instrument validation procedures (Paige, 2003a, 2003b; Paige, Jacobs-Cassuto, Yershova, & DeJaeghere, 2003; Hammer, Bennett, and Wiseman, 2003). Paige (2004) in his review of the IDI states that, “both the original 60-item and the current 50-item versions possess sound internal consistency reliability” (99). In addition, “There is strong evidence of the IDI’s construct validity.” (99). (Cohen et al.:47)*

Er is een kanttekening te plaatsen bij dit model als instrument voor het meten van interculturele competenties in het huidige onderzoek. Dit model wordt gebruikt om het verloop van bepaalde fases die Bennett (1993) omschrijft te achterhalen. Deze fases maken deel uit van een proces waarbij interculturele competenties onbewust ontwikkeld worden. Omdat het huidige onderzoek gebruik gaat maken van een vragenlijst na afloop (soms jaren na dato) is het lastig om het verloop van de fases te bepalen omdat respondenten hun cognities uit het verleden moeten zien te achterhalen. Het belangrijk dat de betekenis van dit begrip uit de vragen en of stellingen blijkt omdat het mogelijk is dat sommige respondenten geen kennis van het begrip ‘interculturele competenties’ hebben. Dit is de reden dat er is gekozen om deze ontwikkeling te bevragen in de vorm van bewust ervaren gedrag. Respondenten zijn beter in staat hun gedrag uit het verleden te achterhalen dan hun cognities. Om dit te testen zal gebruik gemaakt worden van het SILC model. Het SILC maakt gebruik van stellingen die bestaan uit strategieën die gebruikt worden in interculturele situaties.

Deze strategieën zijn duidelijk meetbare handelingen die afgeleid zijn van het fasemodel van Bennett (1993). Om de validiteit van deze vragenlijst te testen is de een factoranalyse uitgevoerd waaruit bleek dat deze valide is ( $f=0,92$ ,  $RMSEA=0,92$ ,  $df=0,41$ ) (Emert, 2008). Doordat het SILC gekoppeld is aan het DMIS model van Bennett (1993) die ook op betrouwbaarheid getest is, wordt deze ook als betrouwbaar gezien (ibidem.).

#### **7.3.4 Datacollectie: de vragenlijst**

De enquête is verstuurd naar 1225 studenten die in de afgelopen 3 jaar via het International Office naar het buitenland geweest zijn. Het International Office heeft de online enquête verstuurd naar hun database op verzoek van de onderzoeker. Na een periode van 3 weken is een reminder verstuurd, waarna vervolgens de enquête 1,5 week later offline gehaald is. Ongeveer 100 e-mailadressen waren niet meer in gebruik waardoor het aantal op 1125 komt.

#### **7.4 Verwerking gegevens**

De enquête is na het versturen en 1 reminder in totaal 354 keer ingevuld, dit is een percentage van 32 procent. Bij het analyseren van de demografische gegevens is aan het licht gekomen dat er een aantal proefpersonen in de loop van de enquête gestopt is met het beantwoorden van de vragen. Respondenten die meer dan 10 procent van de vragen niet beantwoord hebben zijn verwijderd uit de dataset (Onderwijsinstituut Nederlands, 2010). Respondenten die slechts enkele vragen niet beantwoord hebben worden wel meegerekend door de 'missing values' door SPSS te laten invullen. Dit gebeurt door een gemiddelde van overige proefpersonen te nemen en deze als waarde te nemen. Na het uitvoeren van deze handeling is gebleken dat 316 respondenten de enquête naar behoren hebben ingevuld wat een percentage van 28 procent van het totaal aantal verstuurdde enquêtes is. Deze zullen worden gebruikt voor de verdere analyse.

Verder is er per vraag in de enquête gekeken of er antwoorden omgepoold moeten worden om zo de scores in dezelfde verhouding te krijgen. Tot slot is per variabele bepaald welke waardes de scores hebben en of er sprake is van kwalitatieve (nominaal of ordinaal) of kwantitatieve gegevens (interval & schaal).

Vervolgens is er gekeken of er meerdere vragen zijn die betrouwbaar genoeg zijn om geclusterd te worden. Als bepaalde vragen hetzelfde meten kunnen deze geclusterd

worden en kunnen scores op meerdere vragen gereduceerd worden tot 1 antwoord. Een groot aantal gegevens wordt zo gereduceerd tot een kleiner aantal variabelen. Dit zorgt ervoor dat er minder vragen individueel behandeld hoeven worden. Deze clustering gebeurt door middel van de factor-analyse. Een factoranalyse kijkt naar de samenhang tussen antwoorden op meerdere vragen. De analyse is gebaseerd op de variatie binnen een variabele. In de methode is omschreven dat de vragen onderverdeeld kunnen worden in een aantal thema's. Op basis van deze thema's zal gekeken worden of vragen samengevoegd kunnen worden. Bij de analyse zijn vragen uit elk thema met elkaar in een factor geplaatst om te kijken naar een verband. Gebleken is dat alleen vragen uit thema 3 een hoge samenhang hebben. Verder laden vragen uit thema 2 en vragen uit thema 4 hoog op elkaar. Dit is echter niet voldoende om de vragen samen te voegen. Dit betekent dat alleen vragen uit thema 3 geclusterd kunnen worden. De antwoorden op deze vragen worden gereduceerd tot 1 getal. De vragen uit overige thema's worden niet samengenomen en worden individueel behandeld.

Een factoranalyse laat zien dat er wellicht een verband is te ontdekken tussen de antwoorden op verschillende vragen. Om te kijken of clusters van vragen met dezelfde schaalverdeling betrouwbaar genoeg zijn om samen te voegen is er een analyse uitgevoerd met behulp van Cronbach's Alpha. Uit de analyse bleek dat alleen cluster 3, dat de Interculturele competenties van de respondenten meet, betrouwbaar genoeg is met een waarde van 0,7 (N=10).

Bij de hypothesen in dit onderzoek wordt uitgegaan van een eenzijdige toets omdat de hypothesen een richting aangeven. Deze richting is bepaald bij het vormen van de hypothese naar aanleiding van de theorie en het vooronderzoek. Bij een éénzijdige hypothese is het effect significant bij een p-waarde kleiner dan 0,1.

Indien er bij de resultaten van verschillende hypothesen een verschil in gemiddelden is aangetroffen die een tegengestelde richting aangeeft dan die van de alternatieve hypothese is de regel dat hier geen statistische toets voor wordt uitgevoerd.

Om te kijken welke statistische toetsen bij de hypothesen horen is het noodzakelijk om te testen of de scores normaal verdeeld zijn. Dit gebeurt door middel van de normale verdeling test. Indien er uitschieters zijn is het mogelijk dat de scores niet normaal verdeeld zijn en er voor een non-parametisch alternatief gekozen moet worden. Indien in de tabellen de 'skewness' meer dan 2 keer zo groot is dan de standaard error betekent dit dat er uitschieters zijn die de normale verdeling in gevaar

brengen. Bij de toets kwam echter als resultaat dat de scores bij elke vraag in cluster 3 normaal verdeeld zijn.

Bij alle hypothesen is gebruik gemaakt van twee verschillende toetsen. Bij de hypothesen met een onafhankelijke variabele bestaande uit twee categorieën en een afhankelijke variabele die op ten minste interval is gemeten, is gekozen voor een *independent t-test*. Voor de overige hypothesen met twee variabelen die beiden op ten minste interval niveau zijn gemeten en een samenhang veronderstellen is gekozen voor een Pearson correlatie.

## 8. Resultaten

In dit onderdeel worden de in hoofdstuk 6 genoemde hypothesen getest op hun significantie. De indeling is gemaakt aan de hand van de gestelde deelvragen. Er worden ook overige vragen van de vragenlijst besproken die mogelijk bijdragen aan een antwoord op de hoofdvraag en de vragen van het International Office.

### 8.1 Deelvraag 1: Interculturele Competenties

In deze paragraaf zal gekeken worden naar de resultaten waarmee een antwoord op deelvraag 1 gegeven kan worden. De analyse zal bestaan uit het toetsen van de geformuleerde hypothesen, zoals beschreven in hoofdstuk 6.

De hoofdvraag maakt onderscheid tussen studenten van de faculteit geesteswetenschappen en studenten van overige faculteiten vanwege de mogelijkheid van het hebben van voorkennis. Dit zou de resultaten op het onderdeel interculturele competenties kunnen beïnvloeden. Om deze reden moet eerst getoetst worden of er tussen deze groepen een significant verschil in scores te zien is. Om tot een duidelijke score op de interculturele competentie test (cluster 3) te komen is er een gemiddelde score berekend per respondent. Deze score varieert van 1 (lage interculturele competentie) tot 5 (hoge interculturele competentie).

Hypothese 1

*Studenten van de faculteit geesteswetenschappen scoren hoger op interculturele competenties dan studenten die aan een andere faculteit studeren.*

H<sub>0</sub>= Er is geen verschil in scores op IC tussen studenten van de faculteit geesteswetenschappen en overige faculteiten.

Bij een aantal (N=10) respondenten was het niet duidelijk aan welke faculteit ze destijds studeerden. Hun resultaten zijn niet meegenomen in de toetsing van deze hypothese. De volgende gemiddeldes zijn uit de analyse gebleken, te zien in tabel 1.

Tabel 1.

*Gemiddelden (M) en Standaarddeviaties (SD) voor score op Interculturele Competenties uitgesplitst naar faculteit (N: aantal waarnemingen).*

	<b>N</b>	<b>M</b>	<b>SD</b>
<b>Wel</b>			
<b>Geesteswetenschappen</b>	92	3.48	0.41
<b>Geen</b>			
<b>Geesteswetenschappen</b>	214	3.33	0.50

Uit de tabel is af te lezen dat de gemiddeldes van beide categorieën verschillen. Dit verschil komt overeen met de hypothese. Om dit statistisch te onderbouwen is een *independent t-test* uitgevoerd ( $t=2,65$ ,  $df=304$ ,  $p=,0025$ ). De toets laat zien dat met zekerheid kan worden gezegd dat de nulhypothese verworpen kan worden. Studenten van de faculteit geesteswetenschappen scoren beter op interculturele competenties dan studenten van overige faculteiten.

#### Hypothese 2

*Studenten die voorafgaand aan hun uitwisseling al eerdere buitenlandervaringen hebben opgedaan scoren hoger op interculturele competenties dan studenten die niet voor een langere periode in het buitenland geweest zijn.*

H<sub>0</sub>= Er is geen verschil tussen de scores van studenten die eerdere buitenlandervaringen hebben en studenten die dat niet hebben.

De gemiddelde scores van de studenten die eerdere buitenlandervaringen hebben en de studenten die dat niet hebben zijn te zien in tabel 2.

Tabel 2.

*Gemiddelden (M) en Standaarddeviaties (SD) voor score op Interculturele Competenties uitgesplitst naar eerdere buitenlandervaring en faculteit (N: aantal waarnemingen).*

	Niet Geesteswetenschappen			Wel Geesteswetenschappen		
	N	M	SD	N	M	SD
<b>Wel</b>	96	3.32	0.53	37	3.49	0.46
<b>Buitenlandervaring</b>						
<b>Geen</b>	118	3.39	0.48	57	3.48	0.38
<b>Buitenlandervaring</b>						

Uit de gegevens blijkt dat studenten die voorafgaand aan hun uitwisseling met het International Office naar het buitenland geweest zijn gemiddeld lager scoren op interculturele competenties dan studenten die niet naar het buitenland zijn geweest. De uitkomst van de statistische toets geeft aan dat de studenten die wel een buitenlandervaring hebben gehad niet beter scoren op interculturele competenties dan studenten die dit niet hebben gehad ( $t=-0,479$ ,  $df=212$ ,  $p=0,317$ ). Ook bij studenten van de faculteit geesteswetenschappen is er geen significant verschil te ontdekken tussen studenten met en zonder buitenlandervaring ( $t=-0,421$ ,  $df=216$ ,  $p=0,674$ ). De hypothese moet verworpen worden.

### Hypothese 3

*Studenten die contact hadden met mensen uit het land waar ze naartoe gingen voorafgaand aan hun vertrek scoren hoger op interculturele competenties dan studenten die geen contact hebben gehad.*

H0: Er is geen verschil in IC scores tussen studenten die voorafgaand aan hun vertrek contact hadden met mensen uit het land van bestemming en studenten die geen contact hebben gehad.

Tabel 3.

*Gemiddelden (M) en Standaarddeviaties (SD) voor score op Interculturele Competenties uitgesplitst naar 'eerder contact' en faculteit (N: aantal waarnemingen).*

	Niet Geesteswetenschappen			Wel Geesteswetenschappen		
	N	M	SD	N	M	SD
<b>Wel contact</b>	50	3.27	0.51	22	3.54	0.53
<b>Geen contact</b>	164	3.35	0.50	72	3.47	0.37

De gegevens in tabel 3 laten zien dat studenten die geen contact hebben gehad met personen uit het land waar ze naartoe zouden gaan gemiddeld hoger scoren op interculturele competentie dan studenten die wel contact hebben gehad. Dit komt niet overeen met de hypothese. Dit betekent dat studenten met eerder contact niet hoger scoren dan studenten zonder eerder contact en de hypothese verworpen kan worden. Binnen de faculteit geesteswetenschappen scoren respondenten met eerder contact wel hoger dan respondenten die geen contact hebben gehad voorafgaand aan hun vertrek. Dit verschil is echter niet significant ( $t=0,686$ ,  $df=91$ ,  $p=0,494$ ). Dat betekent dat de hypothese verworpen moet worden.

#### Hypothese 4

*Studenten die tijdens hun uitwisseling een andere taal dan het Engels volgden scoren hoger op interculturele competenties dan studenten die uitsluitend in het Engels les hebben gekregen.*

H0: Er is geen verschil in score tussen studenten die in het Engels les kregen of een andere taal.



Tabel 4.

*Gemiddelden (M) en Standaarddeviaties (SD) voor score op Interculturele Competenties uitgesplitst naar onderwijstaal en faculteit (N: aantal waarnemingen).*

	Niet Geesteswetenschappen			Wel Geesteswetenschappen		
	N	M	SD	N	M	SD
<b>Engels</b>	192	3.34	0.50	62	3.49	0.39
<b>Geen Engels</b>	22	3.22	0.46	24	3.45	0.48

Het verschil tussen de twee groepen is zo verdeeld dat respondenten die geen Engelse les hebben gehad bij beide groepen gemiddeld lager scoren op interculturele competenties dan personen die wel Engelse les hebben gehad. Dit verschil is anders dan in de hypothese verondersteld wordt dus moet de hypothese verworpen worden.

#### Hypothese 5

*Studenten die zich na de uitwisseling meer in staat achten culturele contacten aan te gaan scoren hoger op interculturele competenties.*

H0: Er is geen verschil in scores tussen studenten die zichzelf wel beter in staat achten culturele contacten aan te gaan en studenten die zich hiertoe niet beter in staat achten.

De statistische toets geeft aan dat er een zwak positief verband is tussen beide variabelen binnen de groep 'niet geesteswetenschappen' ( $r=0,171$ ,  $p=0,006$ ). Dit betekent dat naarmate studenten zichzelf meer in staat achten culturele contacten aan te gaan na hun uitwisseling ook meer intercultureel competent zijn. Bij studenten van de faculteit geesteswetenschappen is geen verband tussen beide variabelen ( $r=-0,032$ ,  $p=0,386$ ).

#### Hypothese 6

*Er is een positieve samenhang in score op interculturele competenties en de mate waarin studenten zich buiten de informatie van het International Office om hebben voorbereid.*

H0: Er is geen samenhang tussen de scores op interculturele competenties bij studenten die zich extra hebben voorbereid buiten de informatie het International Office om en de studenten die zich niet extra hebben voorbereid.

Het correlatiecoëfficiënt bij een eenzijdige toets laat een zeer zwak positief verband zien. Dit betekent dat er een positieve samenhang is tussen beide variabelen ( $r=0,126$ ,  $p=0,033$ ). Ook bij studenten van de faculteit geesteswetenschappen is een positief verband te zien tussen voorbereiding en interculturele competenties ( $r= 0,218$ ,  $p=0,018$ ). In beide gevallen valt te zeggen dat naarmate de respondenten extra voorbereiding treffen, scoren ze hoger op interculturele competenties.

#### Hypothese 7

*Er is een positieve samenhang tussen de hoeveelheid contact van de studenten met de lokale bevolking tijdens hun verblijf in het buitenland en de score op interculturele competentie.*

H0: Er is geen samenhang tussen de IC scores van studenten en de mate van contact met de lokale bevolking.

Bij de correlatieanalyse is gebleken dat studenten van een andere faculteit dan geesteswetenschappen een lichte positieve samenhang hebben in hun score op beide variabelen. Dit betekent dat naarmate studenten meer contact hebben gehad met de lokale bevolking gedurende hun uitwisseling ze hoger scoren op interculturele competenties ( $r=0,134$ ,  $p=0,025$ ). Ook bij studenten van de faculteit geesteswetenschappen is dit gebleken ( $r=0,233$ ,  $p=0,012$ ).

#### Hypothese 8

*Studenten die een training hebben gevolgd voorafgaand aan hun vertrek scoren hoger op interculturele competenties dan studenten zonder training.*

H0: Er is geen verschil in score op interculturele competenties tussen studenten die wel of geen training hebben gevolgd.

Tabel 5.

*Gemiddelden (M) en Standaarddeviaties (SD) voor score op Interculturele Competenties uitgesplitst naar training voorafgaand aan vertrek en faculteit (N: aantal waarnemingen).*

	Niet Geesteswetenschappen			Wel Geesteswetenschappen		
	N	M	SD	N	M	SD
<b>Wel training</b>	47	3.38	0.43	17	3.35	0.40
<b>Geen training</b>	167	3.31	0.52	76	3.51	0.41

Het verschil tussen beide groepen met gemiddeldes van 3,38 en 3,31 (zie tabel 5) wijst erop dat respondenten van overige faculteiten die wel een training hebben gehad hoger scoren op interculturele competenties dan respondenten die geen training hebben gehad. Dit verschil is niet significant dus kan de hypothese niet aangenomen worden ( $t=0,775$ ,  $df=212$ ,  $p=0,219$ ). Studenten van de faculteit geesteswetenschappen scoren hoger op interculturele competenties wanneer ze geen training hebben gehad. Dit betekent dat de hypothese voor deze groep ook niet aangenomen wordt.

#### Hypothese 9

*Studenten met problemen tijdens hun uitwisseling scoren hoger op interculturele competenties dan studenten zonder problemen.*

H0: Er is geen verschil in de score op interculturele competentie tussen studenten die wel of niet met problemen te maken hebben gehad.

Tabel 6.

*Gemiddelden (M) en standaarddeviaties (SD) voor score op Interculturele Competenties uitgesplitst naar wel of geen problemen tijdens het verblijf en faculteit.*

	Niet Geesteswetenschappen			Wel Geesteswetenschappen		
	N	M	SD	N	M	SD
<b>Wel problemen</b>	124	3.32	0.49	53	3.52	0.45
<b>Geen problemen</b>	94	3.33	0.51	40	3.44	0.35

In de tabel is te zien dat studenten van geesteswetenschappen lager scoren op interculturele competenties wanneer ze problemen hebben ervaren. Dit verschil is het tegenovergestelde van de hypothese en betekent dat deze verworpen moet worden. Studenten van de faculteit geesteswetenschappen scoren wel hoger naarmate ze meer problemen hebben ervaren gedurende hun verblijf. Dit verschil is echter niet significant en leidt tot de aanname dat er geen verschil is tussen beide groepen ( $t=0,897$ ,  $df=91$ ,  $p=0,372$ ).

## 8.2 Deelvraag 2: Gevoel van voorbereid zijn

Hypothese 10

*Studenten die voorafgaand aan hun uitwisseling al eerdere buitenlandervaringen hebben opgedaan hebben zich beter voorbereid gevoeld dan studenten zonder buitenlandervaring.*

H0= Studenten die voorafgaand aan hun uitwisseling eerdere buitenlandervaringen hebben gehad hebben zich niet beter voorbereid gevoeld dan studenten die deze ervaringen niet hebben gehad.

Voor deze hypothese is gekeken naar het cijfer dat studenten hebben gegeven op de vraag hoe voorbereid ze zich gevoeld hebben voorafgaand aan hun vertrek. De gemiddelde scores zijn te zien in tabel 7.

Tabel 7.

*Gemiddelden (M) en Standaarddeviaties (SD) voor beoordeling 'gevoel van voorbereid zijn' uitgesplitst naar eerdere buitenlandervaring en faculteit (N: aantal waarnemingen).*

	Niet Geesteswetenschappen			Wel Geesteswetenschappen		
	N	M	SD	N	M	SD
<b>Wel</b>	96	7.18	1.43	37	7.08	1.34
<b>Buitenlandervaring</b>						
<b>Geen</b>	118	7.47	1.03	57	7.33	1.18
<b>Buitenlandervaring</b>						

Uit de bovenstaande gegevens is af te lezen dat studenten die eerdere buitenlandervaring hebben opgedaan gemiddeld lager scoren dan studenten die voorafgaand aan hun semester niet voor een langere periode in het buitenland zijn geweest. Dit verschil wijst in een andere richting dan de hypothese waardoor de hypothese niet bevestigd kan worden. Studenten met buitenlandervaring voelen zich niet beter voorbereid dan studenten zonder ervaring. Bij respondenten van de faculteit geesteswetenschappen laten de gemiddeldes ook een tegengestelde richting zien dus geldt de hypothese ook niet voor deze groep.

#### Hypothese 11

*Studenten die een training hebben gevolgd hebben zich meer voorbereid gevoeld dan studenten die geen training hebben gevolgd.*

H0: Er is geen verschil in de score die studenten zichzelf hebben gegeven op 'gevoel van voorbereid zijn' tussen studenten die wel of geen training hebben gevolgd.

Tabel 8.

*Gemiddelden (M) en Standaarddeviaties (SD) voor beoordeling 'gevoel van voorbereid zijn' uitgesplitst naar training voorafgaand aan vertrek (N: aantal waarnemingen).*

	Niet Geesteswetenschappen			Wel Geesteswetenschappen		
	N	M	SD	N	M	SD
<b>Wel training</b>	47	7.26	1.23	17	6.94	1.34
<b>Geen training</b>	167	7.37	1.24	77	7.30	1.18

In tabel 8 zijn de gemiddelde scores te zien van studenten op het cluster interculturele competenties. Te zien is dat de respondenten van niet geesteswetenschap studies die geen training hebben gevolgd gemiddeld een hogere beoordeling geven aan hun gevoel van voorbereid zijn dan studenten die geen training hebben gehad. Ook bij studenten van de faculteit geesteswetenschappen scoren studenten zonder training hoger op het gevoel van voorbereid zijn. Deze bevinding ondersteunt de hypothese niet waardoor hij verworpen moet worden.

#### Hypothese 12

*Er is een samenhang in de mate waarin studenten de informatie van het International Office nuttig hebben gevonden en hun score op gevoel van voorbereid zijn.*

H0: Er is geen samenhang tussen het gevoel van voorbereid zijn bij studenten die de informatie van het International Office wel of niet nuttig hebben gevonden.

De correlatieanalyse geeft een zeer lichte positieve samenhang aan wat betekent dat er een positief verband is tussen de twee variabelen ( $r=0,188$ ,  $p=0,004$ ) bij studenten van overige faculteiten. Ook studenten van de faculteit geesteswetenschappen voelen zich meer voorbereid naarmate ze de informatie van het International Office als positief beoordelen ( $r=0,220$ ,  $p=0,017$ ).

### 8.3 Deelvraag 3: Extra Informatie

#### Hypothese 13

*Studenten die achteraf gezien graag een training hadden willen hebben voorafgaand aan hun vertrek scoren lager op interculturele competenties dan studenten die hier geen behoefte aan hadden.*

H0: Er is geen verschil in scores op IC tussen studenten die al dan wel of niet graag een training hadden willen hebben voorafgaand aan hun vertrek.

#### Tabel 9.

*Gemiddelden (M) en Standaarddeviaties (SD) voor score op Interculturele Competenties uitgesplitst naar achteraf gezien de wens voor een training en faculteit (N: aantal waarnemingen).*

	Niet Geesteswetenschappen			Wel Geesteswetenschappen		
	N	M	SD	N	M	SD
<b>Wel training (achteraf)</b>	2	3.53	0.51	8	3.79	0.17
<b>Geen training (achteraf)</b>	203	3.32	0.50	78	3.45	0.42

In de tabel is te zien dat studenten die achteraf gezien graag een training hadden willen hebben hoger scoren op interculturele competenties dan studenten die daar geen behoefte aan hadden. Dit verschil leidt tot het verwerpen van de hypothese.

#### Hypothese 14

*Er is een samenhang tussen cultuurshock en re-entry shock.*

H0: Er is geen samenhang tussen re-entry shock en cultuurshock.

De statistische toets toont een zeer zwak positief verband aan tussen de twee variabelen bij studenten van andere faculteiten dan geesteswetenschappen, dat niet significant is ( $r=0,048$ ,  $p=0,241$ ). Bij studenten van de faculteit geesteswetenschappen is er wel een significant verband aangetoond ( $r=,0286$ ,  $p=0,003$ ). Dit betekent dat naarmate studenten van de faculteit geesteswetenschappen meer last hebben van de cultuurshock, ze ook meer last hebben van de re-entry shock.

## 8.4 Analyse van overige gegevens

Hier volgt een korte omschrijving van de belangrijkste bevindingen buiten de hypothesen om die bijdragen aan een antwoord op de hoofd- en deelvragen. In bijlage 2 is per thema en per vraag het gemiddelde antwoord en standaarddeviatie te zien. Hier volgt een korte omschrijving van overige resultaten die zijn gebleken uit de analyse van de gegevens.

### 8.4.1 Interculturele competenties na afloop

In deze categorie is aan de studenten gevraagd om een reflectie te geven van hun ontwikkeling van interculturele vaardigheden. Omdat eerder is aangetoond dat studenten van andere faculteiten (dan geesteswetenschappen) lager scoren op interculturele competenties is het van belang om te kijken hoe deze groep op de ontwikkeling terug kijkt. Een groot deel van de studenten zegt achteraf geen training te hebben willen gehad (95%). Bij geesteswetenschappen geeft 82 procent aan geen training te hebben willen gehad. Van deze groep geeft 71,9 procent aan dat zij na hun uitwisseling meer in staat zijn interculturele contacten aan te gaan in vergelijking met 75,7 procent van studenten van overige faculteiten. Van geesteswetenschapsstudenten geeft 61,5 procent aan dat ze interculturele vaardigheden belangrijk genoeg vinden om te vermelden bij eventuele toekomstige situaties. Van de groep niet-geesteswetenschap beaamt 63,6 procent van de studenten dit.

Bij de stelling die betrekking heeft op de problemen na terugkomst in Nederland zijn de antwoorden zeer verspreid. Van geesteswetenschappen was 36,5 procent van de studenten het niet eens met deze stelling en 45,9 het wel eens. Van studenten van andere faculteiten was 37,4 het niet eens met deze stelling en 43,9 procent geeft aan moeite gehad te hebben met het oppakken van zijn leven na terugkomst. Een percentage van 53,8 heeft behoefte gehad om zich na terugkomst onder studenten te bevinden met dezelfde internationale ervaring terwijl slechts 31 procent van hen opzoek is gegaan naar omgevingen met een intercultureel karakter. Bij geesteswetenschappen geeft 49 procent aan dezelfde behoefte te hebben gehad als de andere studenten waar 34,4 procent van de studenten opzoek is gegaan naar omgevingen met een intercultureel karakter.



#### **8.4.2 Gevoel van voorbereid zijn**

Bij de vraag 'hoe voorbereid heb je je gevoeld' geven de studenten gemiddeld een cijfer van 7,3 op een schaal van 1 tot 10. Verder geeft ruim 70 procent van de studenten aan de informatie van het International Office 'nuttig' te hebben gevonden.

#### **8.4.3 Problemen**

Uit de factoranalyse is gebleken dat de vragen binnen het thema 'problemen' wel enige samenhang vertonen, maar onvoldoende om geclusterd te worden. In de tabel 3 in bijlage 2 zijn de gegevens uiteengezet.

Uit de resultaten blijkt dat de meeste studenten van andere faculteiten dan geesteswetenschappen, geen problemen hebben gehad gedurende hun verblijf (43%). Van de studenten van de faculteit geesteswetenschappen geeft maar liefst 85 procent van de studenten aan geen problemen te hebben gehad.

De twee meest voorkomende problemen bij studenten van overige faculteiten waren 'organisatie van studie (21%) en huisvesting (19%). De resultaten laten ook zien dat van deze groep studenten het merendeel aangeeft geen problemen te hebben gehad met de cultuurschok (84%). Wel kwamen studenten af en toe voor momenten te staan waarbij verbazing over de andere cultuur ontstond (Richpoint, (Agar, 1994), namelijk 43,5 procent.

#### **8.4.4 Informatievoorziening International Office**

In dit cluster zijn vragen gesteld over de behoefte aan extra informatie van de studenten die naar het buitenland geweest zijn. Met de stelling dat het noodzakelijk is om extra informatie te krijgen over het ontwikkelen van interculturele vaardigheden om verblijf in het buitenland makkelijker te maken, is van de studenten van overige faculteiten 49,1 procent het niet eens. Verder had 33,6 procent er geen mening over. Slechts 13,1 procent is het eens met deze stelling. Bij studenten van de faculteit geesteswetenschappen liggen deze verdelingen op 42 procent niet mee eens, 28 procent geen mening en 20,8 procent is het ermee eens. Tussen de antwoorden van studenten van de faculteit geesteswetenschappen en niet-geesteswetenschappen is het verschil niet significant ( $t=-1,57$ ,  $df=291$ ,  $p=0,117$ ). Een meer concreet gegeven volgt uit de laatste vraag van de enquête waar van de studenten van overige faculteiten 90,2 procent geen extra informatie had gewild en bij studenten van de faculteit geesteswetenschappen 76 procent hetzelfde denkt. Dit verschil blijkt significant te zijn ( $r=0,218$ ,  $p=0,002$ ).

De laatste bijeenkomst die het International Office organiseert is de pre-departurebijeenkomst. Studenten hebben deze bijeenkomst in de enquête kunnen beoordelen met een cijfer van 1 t/m 10. Er is bij de analyse onderscheid gemaakt tussen studenten die via het centrale orgaan van het International Office op uitwisseling zijn geweest en studenten die dit met behulp van een facultaire International Office hebben geregeld. De volgende gegevens zijn hierbij gebleken.

Tabel 10.

*Gemiddelden (M) en Standaarddeviaties (SD) voor score op Pre-departurebijeenkomst uitgesplitst naar International Office. (N: aantal waarnemingen).*

	Centrale Orgaan			Facultaire International Office		
	N	M	SD	N	M	SD
<b>Cijfer op Pre-departure</b>	52	6.59	1.34	177	5.71	2.36

Uit de bovenstaande tabel is af te lezen dat studenten die via het centrale orgaan van het International Office op uitwisseling gaan een hogere score geven aan de pre-departurebijeenkomst dan studenten die via hun facultaire International Office gaan. Om dit verschil statistisch te onderbouwen is een t-toets gedaan. Hieruit blijkt dat het gevonden verschil significant is ( $t=2,57$ ,  $df=227$ ,  $p=0,003$ ). Dit betekent dat studenten een significant hogere beoordeling geven aan de pre-departurebijeenkomst van het centrale orgaan dan studenten die via de facultaire International Office op uitwisseling zijn gegaan. In bijlage 6 is te zien welk commentaar de respondenten hebben gegeven op de begeleiding van het centrale orgaan van het International Office.

## 9. Conclusie

In dit onderzoek staat het proces van de ontwikkeling van interculturele competenties centraal. Uit zowel de literatuur als het empirische gedeelte van deze scriptie is gebleken dat het belangrijk is om aandacht te besteden aan het ontwikkelen van interculturele competenties in onder andere situaties waarbij meertalige communicatie plaatsvindt. Peng (2006) zegt dat personen met een hogere interculturele gevoeligheid beter presteren in een interculturele situatie. Dit onderzoek heeft zich dan ook gericht op het in kaart brengen van de ontwikkeling van deze competenties bij studenten van de Universiteit Utrecht.

Er is sprake van meertalige communicatie als uitgegaan wordt van de veronderstelling dat dit niet slechts een middel is en bestaat uit een complexe dynamiek van universele conventies van de participant (House & Rehbein, 1980). Deze conventies manifesteren zich in de taal van de deelnemers, beter gezegd in het discours. In dit discours zitten culturele waarden verborgen die een gesprek kunnen beïnvloeden (Clyne, 1994). Studenten komen hiermee in aanraking op het moment dat ze op uitwisseling gaan.

Culturele waarden bestaan volgens Kluckhohn (1951: 86, in: Clyne, 1994) uit verschillende wijzen van denken, voelen en reageren die afstammen van ideeën van groepen mensen waarin een individu zich bevindt. Hier moet rekening mee worden gehouden bij interculturele situaties om communicatie succesvol te laten verlopen.

Een belangrijk aspect van interculturele communicatie is het proberen te begrijpen van culturele kenmerken van andere groepen die blijken uit de identiteit van personen (Holliday et al., 2010). Als studenten goed willen kunnen communiceren is het noodzakelijk dat ze zich bewust zijn van de manier waarop anderen zich presenteren als individuen die behoren tot een bepaalde groep. Onderzoek heeft aangetoond dat training de beste manier is om werknemers en studenten voor te bereiden op een periode in het buitenland waar een interculturele omgeving aanwezig is (Kealey & Protheroe, 1996). Deze effectieve trainingen bestaan uit twee delen, namelijk het voorzien van informatie over het gastland en het aanbieden van praktijkgerichte trainingen zodat deze theorie kan toegepast worden in levensechte situaties. In het onderwijs is aangetoond dat de beste methode een interventie is (Cohen et al., 2003).

Om op basis van de resultaten tot een conclusie te komen is het noodzakelijk om te kijken naar de hoofd- en deelvragen die bij de start van het onderzoek zijn gesteld.

Hoofdvraag:

*Hoe kijken studenten van de Universiteit Utrecht die op uitwisseling zijn geweest en geen voorkennis hebben over Interculturele Competenties aan tegen de ontwikkeling van deze vaardigheid vooraf, tijdens en na afloop van uitzending?*

- Deelvraag 1:

*Hoe is de ontwikkeling van interculturele competenties afhankelijk van factoren als opleiding, eerdere buitenlandse ervaring en voorbereiding op de uitzending?*

- Deelvraag 2:

*Hoe hangt het gevoel van voorbereid zijn op de uitzending van de studenten samen met factoren als informatievoorziening over de uitzending en interculturele competenties?*

- Deelvraag 3:

*Is er bij de studenten behoefte aan extra informatie over interculturele competenties om zo het ontwikkelen van deze vaardigheid te vergemakkelijken?*

## **9.1 Interculturele competenties in verhouding tot andere factoren**

Bij de onderbouwing van de hypothesen is gezegd dat studenten van de faculteit geesteswetenschappen mogelijk voorkennis hebben en hun interculturele competenties zich mogelijk anders ontwikkelen dan bij studenten die deze voorkennis niet hebben. De resultaten laten zien dat er een verschil in interculturele competenties is tussen deze twee groepen. Studenten van de faculteit geesteswetenschappen scoren hoger dan studenten van andere faculteiten. De voorkennis die deze studenten hebben wordt in de theorie ook belangrijk gevonden. Deze voorkennis wordt aangeboden door middel van trainingen. Deze bieden werknemers informatie over culturen waardoor ze beter voorbereid vertrekken (Kealey & Protheroe, 1996).

De theorie van Bennett (1986) zegt dat studenten goed voorbereid moeten worden op hun verblijf. Dit sluit ook aan bij de volgende bevindingen. Studenten die zich naast de informatie van het International Office ook zelfstandig hebben voorbereid scoren hoger op interculturele competenties dan studenten die dit niet hebben gedaan en slechts de informatie gebruiken die ze is aangeboden door het International Office. Ook de factor 'contact met lokale bevolking' laat een positieve samenhang zien met

interculturele competenties. Naarmate studenten meer contact hebben met mensen van de lokale bevolking van het land waarin ze zich bevinden zijn ze beter in staat tot het ontwikkelen van hun interculturele competenties. Studenten die achteraf terugkijken op hun verblijf en vinden dat ze nu meer in staat zijn om interculturele contacten aan te gaan hebben ook een positieve groei in hun ontwikkeling op het gebied van interculturele competenties. Om de ontwikkeling van interculturele competenties te bevorderen is contact met de lokale bevolking belangrijk. Dit contact draagt bij aan kennis over culturele waarden van bevolkingsgroepen die belangrijk is voor het goede verloop van een gesprek (Kluckhohn 1951, in: Clyne 1994).

Studenten van de faculteit geesteswetenschappen hebben een voorsprong in de ontwikkeling van interculturele competenties. Een mogelijke verklaring hiervoor heeft te maken de studies die vallen binnen deze faculteit. Het zijn vaak studies die te maken hebben met (specifieke) talen en culturen. Hierdoor komen studenten van de faculteit veel in aanraking met talige en culturele verschillen en ontwikkelen ze hier al een gevoeligheid voor.

## **9.2 Gevoel van voorbereid zijn in verhouding tot andere factoren**

Studenten beoordelen hun gevoel van voorbereid zijn gemiddeld met een 7,3 op een schaal van 1 tot 10. Studenten die zichzelf een hoog cijfer geven op voorbereid zijn laten ook zien dat ze de informatie van het International Office nuttig hebben gevonden. Studenten die zichzelf een hoog cijfer geven op gevoel van voorbereid zijn scoren ook hoger op interculturele competenties. Er is een verband te zien: naarmate men een hoger cijfer geeft scoort men ook hoger op interculturele competenties. Zoals eerder vermeld dragen trainingen voorafgaand aan het vertrek bij aan het intercultureel succesvol zijn tijdens een uitwisseling. De pre-departurebijeenkomst is de laatste informatievoorziening van het International Office. Het is belangrijk om de studenten tijdens deze bijeenkomst te voorzien van informatie die specifiek op het land van bestemming betrekking heeft.

Uit de resultaten blijkt dat naarmate men de informatie als nuttig beschouwt en zichzelf goed voorbereid voelt, interculturele competenties beter tot ontwikkeling komen. Dit cijfer van voorbereid zijn hangt ook weer positief samen met voorbereiding buiten het International Office om. Er kan dus gezegd worden dat zowel de informatie van het International Office als eigen interesse in voorbereiding

van belang is voor een betere ontwikkeling van interculturele competenties gedurende het verblijf in het buitenland van studenten van de Universiteit Utrecht.

### **9.3 Behoefte aan extra informatie**

Een groot aantal studenten heeft aangegeven het niet als noodzakelijk te achten extra informatie te ontvangen van het International Office voorafgaand aan het vertrek. Er is een verschil te ontdekken tussen de groepen geesteswetenschappen en niet-geesteswetenschappen. Een grotere groep geesteswetenschap studenten wil wel graag extra informatie in vergelijking met niet-geesteswetenschap studenten. Dit verschil zou verklaard kunnen worden door het feit dat studenten van de faculteit geesteswetenschappen al in enige mate kennis hebben gemaakt met het begrip interculturele competentie tijdens hun studie en zich dus bewust zijn van het belang voor het succesvolle verloop van interculturele gesprekken. Een mogelijke oplossing zou kunnen zijn dat studenten van overige faculteiten voorgelicht worden over het belang van deze competenties.

### **9.4 Doel van het International Office**

Het International Office heeft als doel bij dit onderzoek om erachter te komen wat studenten van de Universiteit Utrecht weten over interculturele competenties. Daarnaast is de vraag ontstaan hoe ze dit hebben ervaren tijdens hun uitwisseling in het buitenland. Wat is de visie over extra informatie en hulp bij het ontwikkelen van deze competenties. Het uiteindelijke doel is het bewustmaken van studenten over het leerproces van interculturele competenties en deze ontwikkeling aan te moedigen. De resultaten laten zien dat de meerderheid van de studenten geen behoefte heeft aan extra informatie voorafgaand aan de uitwisseling. Er moet dus gekeken worden naar een alternatief dat toch zorgt voor extra informatie zonder dat de studenten voorafgaand aan hun vertrek overspoeld worden met extra inlichtingen. Uit onderzoek van Cohen et al. (2003) is gebleken dat een interventie gedurende het verblijf in de vorm van een handboek en vragenlijsten positief bijdraagt aan het ontwikkelen van interculturele competenties. Dit zou een mogelijkheid kunnen om studenten te helpen hun interculturele vaardigheden te ontwikkelen.

## 9.5 Overige bevindingen

Gemiddeld vindt 62 procent van de studenten interculturele competenties belangrijk genoeg om het te vermelden bij toekomstige sollicitaties. Uit de interviews is ook al gebleken dat de studenten zich niet bewust zijn van deze mogelijkheid, maar na meer informatie ze het wel nuttig vinden. Theorie van Ludwig (2000, in Anderson et al. 2006) bevestigt dit en laat zien dat er bij het werven van personeel door organisaties gekeken wordt naar de buitenlandervaring van de sollicitant.

De twee meest voorkomende problemen bij studenten van overige faculteiten waren 'organisatie van studie (21%) en huisvesting (19%). Daarnaast heeft 85 procent van alle studenten geen last gehad van de cultuurshock. De studenten die wel last hebben gehad hiervan (25 %) tonen een samenhang in problemen bij terugkomst, namelijk de re-entryshock.

Tot slot is aangetoond dat de pre-departurebijeenkomst van het centrale orgaan beter beoordeeld wordt dan de laatste bijeenkomst georganiseerd door facultaire International Offices. De pre-departurebijeenkomst beoordelen ze met een 5,8. Binnen deze beoordeling van de pre-departurebijeenkomst krijgt het centrale orgaan van het International Office gemiddeld een 6,6 en de bijeenkomsten van de overige faculteiten krijgen gemiddeld een 5,7.

## 10. Discussie

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden bij een groep studenten die via het International Office een semester in het buitenland heeft gestudeerd. De onderzoeksvraag richt zich op het proces van het ontwikkelen van interculturele competenties. Het aantal ingevulde enquêtes bedroeg 31 procent van de gehele database wat volgens (Baarda & De Goede, M. P. M., 2007) voldoende is voor representatieve resultaten. Dit zorgt ervoor dat de uitkomsten betrouwbaar zijn en ook generaliseerbaar zijn naar de populatie.

Het International Office wil erachter komen hoe studenten bewust gemaakt kunnen worden van de processen die ze doormaken in het buitenland om ze zo bewust te maken van de interculturele vaardigheden die ze aanleren. Uit de resultaten blijkt dat een grote meerderheid van de studenten geen behoefte heeft aan extra informatie. Met dit gegeven zal het International Office rekening moeten houden als er gekeken wordt naar extra informatie over interculturele competenties. Er zal gekeken moeten worden naar andere vormen van informatievoorziening die passen binnen de ideeën van de studenten om hen zo geen overvloed aan informatie te geven, maar ze tegelijkertijd wel te informeren over de voordelen van de ontwikkeling van deze vaardigheden.

In de methode is al beschreven dat de SILC een betrouwbaar en valide meetinstrument is voor het meten van interculturele competenties. Sommige respondenten zijn in 2010 op uitwisseling geweest en hebben bij het beantwoorden van deze vragen naar 3 jaar terug moeten kijken. Dat respondenten hebben moeten zoeken in hun herinneringen kan ervoor zorgen dat de gegevens licht vertekend zijn.

Op basis van de resultaten van dit onderzoek is het mogelijk om een training of informatievoorziening te ontwikkelen voor studenten die in de toekomst zullen vertrekken. Door de meningen van de studenten te bekijken en daar op in te spelen is het mogelijk om een zo passend mogelijk programma te ontwikkelen dat aansluit bij wensen van het International Office.

Het kijken naar verschillende trainings- of informatievoorzieningsmethoden zou een mogelijkheid voor vervolgonderzoek kunnen zijn. Studenten die nog naar het buitenland vertrekken kunnen bevroegd worden om te kijken welke methode het beste gewaardeerd wordt en welke het beste aansluit bij het verbeteren van bewustwording van interculturele competenties.



## 11. Aanbevelingen

Een van de belangrijkste vragen van het International Office is of er een mogelijkheid is om door middel van extra informatie de studenten voor te bereiden op hun verblijf in het buitenland en hen bewust te maken van de ontwikkeling van interculturele competenties.

De respondenten van dit onderzoek geven aan dat ze geen behoefte hebben aan extra informatie over interculturele competenties voorafgaand aan hun verblijf. De pre-departure bijeenkomst, die per faculteit georganiseerd wordt, krijgt gemiddeld slechts een matig cijfer (5,8) wat betekent dat extra informatie deze waardering niet ten goede zal komen. Theorie heeft aangetoond dat de beste methode om intercultureel bewustzijn te bevorderen een informatievoorziening of interventiemethode gedurende het verblijf is. Dit kan in de vorm van een vragenlijst zijn. Studenten kunnen dan aangeven in hoeverre ze gebruik maken van bepaalde strategieën. Deze strategieën worden beschreven in het handboek dat gebruikt is in het onderzoek van Cohen et al. (2003) dat ook voor dit onderzoek gebruikt is. Een andere optie is het organiseren van Skype groepsgesprekken waar studenten met elkaar in gesprek kunnen over de verschillende ervaringen die ze hebben met interculturele situaties. Een andere mogelijkheid is het bijhouden van blogs waarin specifiek het onderwerp cultuurverschillen centraal staat. Studenten worden dan gedwongen na te denken over de situatie waarin ze zich bevinden.

De studenten geven aan positief te zijn over het vermelden van interculturele competenties bij toekomstige sollicitaties wat overeenkomt met de wensen van het International Office. Een mogelijkheid is om de studenten na hun terugkomst bewust te maken van deze mogelijkheid zodat ze de aangeleerde vaardigheden positief in kunnen zetten bij stappen richting een carrière.

Er zijn meer resultaten die aanwijzingen geven over het ontwikkelen van een programma :

- De resultaten hebben aangetoond dat studenten die zich naast de informatie van het International Office voorbereid hebben, beter scoren op interculturele competenties. Het is dus belangrijk dat de studenten de middelen aangereikt krijgen om zelf te oriënteren en informatie op te doen over het land waar ze naartoe gaan.

- Studenten die veel contact hebben met de lokale bevolking scoren ook hoger op interculturele competenties. Als het International Office dit aanmoedigt zullen studenten in de toekomst ook meer baat hebben bij het leggen van contact met mensen uit de lokale bevolking. Een voorbeeld hiervan is het al bestaande buddy-program. Andere oplossingen zijn wellicht het aanbieden van gastgezinnen of andere programma's zoals maatschappelijke activiteiten die contact met locals bevorderen.
- Het gevoel van voorbereid zijn (inclusief informatievoorziening vanuit het International Office en eigen voorbereidingsmaatregelen) verhoogt de score op interculturele competenties. Het is dus belangrijk om een zo goed mogelijke bijdrage te leveren aan de voorbereiding van de studenten zonder dat er te veel informatie gegeven wordt.
- Studenten van de faculteit geesteswetenschappen schatten het belang van interculturele competenties hoger in dan studenten van andere faculteiten. Wellicht kunnen deze studenten aan elkaar gekoppeld worden bij de voorbereiding om zo met elkaar in discussie te gaan over dit begrip en zo het belang ervan beter te begrijpen.

## 12. Nawoord

Na het afronden van de eerste versie van deze scriptie is er een overleg geweest met het International Office om de resultaten van het onderzoek te bespreken. Dit gesprek bestond uit een korte presentatie van de hoofdpunten van het onderzoek gevolgd door een bespreking van de bevindingen. Uit dit gesprek blijkt dat het International Office zich bewuster is van het belang van interculturele competenties bij de studenten van Universiteit Utrecht en graag wil dat de ontwikkeling hiervan bevorderd wordt. Ze zijn blij met de resultaten van het onderzoek omdat het middelen biedt die bijdragen aan vervolgonderzoek. Uiteindelijk heeft het International Office als doel om studenten meer bewust te maken van de ontwikkeling van interculturele competenties, zodat ze hiervan kunnen profiteren tijdens sollicitaties en deze kunnen inzetten voor andere doeleinden gericht op de toekomst.

Een van de belangrijkste bevindingen, die besproken is, ging over de voorbereiding van studenten en hoe deze bijdraagt aan de ontwikkeling van interculturele competenties. Het International Office wil hier graag mee verder door te kijken naar de mogelijkheden die er zijn om de voorbereiding verder te verbeteren. Het bureau wil ook kijken naar de mogelijkheden van interventies tijdens het verblijf en na terugkomst die bijdragen aan het proces van de ontwikkeling van interculturele vaardigheden.

Naast deze bewustwording wilde het International Office graag weten of er verschil is in de beoordeling van de pre-departure bijeenkomst van studenten die via het centrale orgaan en via de facultaire bureaus op uitwisseling zijn gegaan. Na een verdere analyse is gebleken dat het centrale orgaan hoger scoort op de pre-departurebijeenkomst (6,6) dan de overige faculteiten (5,7). Ze hebben ook het verzoek gedaan om de bevindingen van dit onderzoek te presenteren tijdens het facultaire overleg van de International Offices van de gehele Universiteit Utrecht.

Tot slot is besproken dat er zeer waarschijnlijk vervolgonderzoek zal plaatsvinden met een meer didactisch product als resultaat. Het huidige onderzoek biedt een basis voor de onderbouwing van het belang van interculturele competenties en voorbereiding van de studenten van Universiteit Utrecht. Verder draagt het bij door het International Office te laten kijken naar de mogelijkheden van het ontwikkelen van deze vaardigheden.

## 13. Literatuur

- Agar, M. (1994). *Language shock. understanding the culture of conversation*. New York: HarperCollins.
- Anderson, P. H., Lawton, L., Rexeisen, R. J., & Hubbard, A. C. (2006a). Short-term study abroad and intercultural sensitivity: A pilot study. *International Journal of Intercultural Relations*, 30(4), 457-469.
- Anderson, P. H., Lawton, L., Rexeisen, R. J., & Hubbard, A. C. (2006b). Short-term study abroad and intercultural sensitivity: A pilot study. *International Journal of Intercultural Relations*, 30(4), 457-469.  
doi:<http://dx.doi.org.proxy.library.uu.nl/10.1016/j.ijintrel.2005.10.004>
- Apedaile, S., & Schill, L. (2008). *Critical incidents for intercultural communication. an interactive tool for developing awareness knowledge and skills* Norquest College: Intercultural Education Programs.
- Baarda, D. B., & De Goede, M. P. M. (2007). *Basisboek interviewen* Noordhoff Uitgevers.
- Baarda, D. B., De Goede, M. P. M., & Kalmijn, M. (2007). *Basisboek enquêteren*. (2nd ed.). Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Bennet, M. J. (1998). Intercultural communication: A current perspective. *Concepts of intercultural communication* (pp. 173-189). Boston: Intercultural Press.
- Byram, M. (1977). *Teaching and assessing intercultural communicative competence*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Clyne, M. (1994). Introducing the field. *Inter-cultural communication at work; cultural values in discourse*. (pp. 90-160). Cambridge: Cambridge University Press.

- Cohen, A. D., Paige, R. M., Shively, R. L., Emert, H. A., & Hoff, J. G. (2003). *Maximizing study abroad through language and culture strategies: Research on students, study abroad program Professionals, and language instructors*. Center for Advanced Research on Language Acquisition, University of Minnesota.).
- Dillman, A. D., Tortora, D. R., & Bowker, D. (1999). Principles for constructing web surveys. *Oxford Journals*, 49(2), 30 oktober 2013.
- Emert, H. A. (2008). *Developing intercultural competence through teaching abroad with fullbright: Personal experience and professional impact*. (Doctor, University of Minnesota). , 104-108.
- Graf, A., & Mertesacker, M. (2010). Intercultural competence as a factor of global success - an exploratory and confirmatory evaluation of five questionnaires for international employee selection. [Interkulturelle Kompetenz als globaler Erfolgsfaktor - Eine explorative und konfirmatorische Evaluation von fünf Fragebogeninstrumenten für die internationale Personalauswahl] *Zeitschrift Für Management*, , 1-25.
- Hammer, M. R., Bennett, M. J., & Wiseman, R. (2003). Measuring intercultural sensitivity: The intercultural development inventory. *International Journal of Intercultural Relations*, 27(4), 421-443.
- Holliday, A., Hyde, M., & Kullman, J. (2010). *Intercultural communication. an advanced resource book for students*. (2nd ed.). New York: Routledge.
- House, J., & Rehbein, J. (1980). What is 'multilingual communication'? In J. House, & J. Rehbein (Eds.), *Multilingual communication*. (pp. 1-18). Amsterdam: Benjamins.
- Jandok, P. (2008). Das konzept der cultural keywords hilfe und unterstützung und seine konsequenzen für deutsche bildungseliten in china. *Osnabrucker Beiträge Zur Sprachtheorie*, 75, 145-164.

- Kealey, D. J., & Protheroe, D. R. (1996). The effectiveness of cross-cultural training for expatriates: An assessment of the literature on the issue. *International Journal of Intercultural Relations*, 20(2), 141-165.  
doi:[http://dx.doi.org.proxy.library.uu.nl/10.1016/0147-1767\(96\)00001-6](http://dx.doi.org.proxy.library.uu.nl/10.1016/0147-1767(96)00001-6)
- Messelink, A. (2011). *Unity in superdiversity. europese hoedanigheid en interculturele leergierigheid in de erasmusgeneratie 2.0*. (Unpublished Master). Universiteit Utrecht, Utrecht.
- Müller-Jacquier, B. (2000). Linguistic awareness of cultures. grundlagen eines trainingsmoduls. In J. Bolten (Ed.), *Studien zur internationalen unternehmenskommunikation*. (pp. 20-49). Leipzig: Popp.
- Oberg, K. (1960). Culture shock: Adjustment to new cultural environment. *Practical Anthropologist*, 7, 177-182.
- Onderwijsinstituut Nederlands, U. U. (2010). *Syllabus methoden en technieken voor communicatiekundig onderzoek: Een inleiding*. Unpublished manuscript.
- Penbek, S., Yurdakul, D., & Cerit, G. (2009). Intercultural communication competence: A study about the intercultural sensitivity of university students based on their education and international experiences. Paper presented at the *Proceedings of the European and Mediterranean Conference on Information Systems, EMCIS 2009*, Retrieved from <http://www.iseing.org/emcis/CDROM%20Proceedings%20Refereed%20Papers/Proceedings/Presenting%20Papers/C80/C80.pdf>
- Pruegger, V. J., & Rogers, T. B. (1994). Cross-cultural sensitivity training: Methods and assessment. *International Journal of Intercultural Relations*, 18(3), 369-387.  
doi:[http://dx.doi.org.proxy.library.uu.nl/10.1016/0147-1767\(94\)90038-8](http://dx.doi.org.proxy.library.uu.nl/10.1016/0147-1767(94)90038-8)

- Schwarz, N., & Oyserman, D. (2001). Asking questions about behavior: Cognition, communication, and questionnaire construction. *American Journal of Evaluation*, 22(2), 127-160.
- Severs, R. (2010). *Interculturele competentie als academische vaardigheid. Een onderzoek naar de succesfactoren van de deelname van chinese studenten aan het nederlands universitair onderwijs*. (Unpublished Master). Universiteit Utrecht, Utrecht.
- Sizoo, S., Plank, R., Iskat, W., & Serrie, H. (2005). The effect of intercultural sensitivity on employee performance in cross-cultural service encounters. *Journal of Services Marketing*, 19(4), 245-255.
- Szkudlarek, B. (2010). Reentry-A review of the literature. *International Journal of Intercultural Relations*, 34(1), 1-21.
- Ten Thije, J. D. (2006). The notion of 'perspective' and 'perspectivising' in intercultural communication research. In K. Bühlig, & J. D. Ten Thije (Eds.), *Beyond misunderstanding. the linguistic analysis of intercultural communication*. (pp. 97-140). Amsterdam: Benjamins.

## 14. Bijlagen

### Bijlage 1. Interviews

Interview 1:

Naam: Gerard

Studie: Economie

Uitwisseling: University of Wisconsin in 2011

Taal van studie: Engels

Eerdere buitenland ervaring: Nee, alleen vakanties.

Samenvatting interview

- Voorbereiding

Hij had van tevoren al bedacht dat hij graag aan een buddy programma wilde deelnemen om zo niet te veel in de ‘internationale community’ bleef hangen. Hij dacht van tevoren dat het contacten leggen met mensen uit andere culturen wel makkelijk zou gaan.

Rich point: fooi geven. Dit wist hij al van tevoren omdat het verteld werd in de pre-departure bijeenkomst van het International Office. Hij weigerde eerst zich aan te passen aan dit gebruik maar heeft uiteindelijk toegegeven.

- Interculturele competentie

Hij denkt dat het competenties zijn die je meeneemt als je ergens anders bent geweest, om er persoonlijk van te groeien. Hij gaf als voorbeeld dat toen een vriend hem uitnodigde voor zijn feestje hij zei: ik kijk wel of ik kom. Dit was schijnbaar een belediging omdat het gebruikelijk is om te zeggen: natuurlijk kom ik. Of hij daadwerkelijk het feest zou bijwonen is dan niet eens belangrijk, het is belangrijk dat hij aangaf zich vereerd te voelen dat hij hem uitnodigt en dus ja zegt. Later ging hij hierover nadenken en zei altijd ja op uitnodigingen.

Hij vindt het belangrijk om culturele verschillen in acht te nemen. Hij zegt dat het leggen van contacten heel makkelijk gaat omdat iedereen dezelfde instelling heeft en alleen is. Je houding is heel belangrijk, je moet aangeven dat je echt wil. Kennis van het land kom je vanzelf achter, je leert het als je er eenmaal bent. Je moet wel zoveel mogelijk voorbereidingen treffen als je kan zodat je niet voor verassingen komt te



staan. Hij is beter instaat contacten te leggen na zijn buitenlandervaring. Je stapt makkelijker op mensen af.

- Na terugkomst

Hij denkt dat het afhankelijk is van de functie waarvoor je solliciteert of je het op je CV kan zetten. Hij was heel blij om weer naar Nederland te gaan en heeft weinig last gehad van de re-entry shock. Hij denkt zelf dat dit ook komt omdat hij 2 maanden gereisd heeft na zijn studie in de VS. Hij heeft er niet over nagedacht wat hij na zijn terugkomst in Nederland zou gaan doen. Het was wel duidelijk dat hij dacht: het komt wel, ik word er beter van maar hij had niet speciaal in gedachten hoe precies en wat hij ermee zou gaan doen.

- Extra informatie

Hij had geen behoefte aan extra informatie over re-entry. Wat betreft extra informatie over interculturele competenties denkt hij dat het het beste is om van te voren bewust gemaakt te worden waarop je je moet instellen als je vertrekt zodat je als je er bent je de informatie het beste tot je kan nemen. Hij noemt hier het buddy-programma wat hem hierbij heel erg geholpen heeft. Vooral informatie van andere studenten en verhalen van meerdere kanten horen heeft hem ook geholpen. Als je IC van tevoren weet ga je er wellicht meer op letten.

Interview 2:

Naam: Emma

Studie: Psychologie

Uitwisseling: Universiteit in Zuid-Afrika in 2012

Taal van studie: Engels en Zuid-Afrikaans (code-switching)

Eerdere buitenland ervaring: Backpacken in Australië (4 maanden)

Samenvatting interview

- Voorbereiding

Ze heeft voor ZA gekozen omdat ze dacht dat het mooi en interessant zou zijn en dat de vakken die gegeven worden aan de uni meer gericht zijn op community wat anders is dan in Nederland. Ze heeft nagedacht over interculturele competentie in de vorm dat ze zich bewust was van de vroegere scheiding van zwarte en blanke mensen. Dit heeft ze in haar achterhoofd gehouden samen met de armoede en racisme dat nog heerst in ZA. Verder heeft ze vooral praktische dingen geregeld.

- Interculturele competentie

Bij de vraag wat ze geleerd heeft ging het vooral om zelfontwikkeling en dat ze zich weet te redden in een voor haar vreemde cultuur. Ze weet niet precies hoe ze kan benoemen dat ze meer vaardig is geworden. 'Ik denk het wel'. Ze had al ervaring met het opdoen van interculturele contacten door haar eerdere reis door Australië. Cultuurshock vond ze wel nuttig maar ze dacht van tevoren dat het wel vanzelf zou gaan. Ze vindt wel dat sommige mensen (zijzelf niet) intercultureel gevoeliger kunnen zijn. Ze noemde een voorbeeld van een meisje die een man zag graaien in het vuilnis. Vervolgens vroeg ze: zou hij aan het recyclen zijn? Maar Emma wist dat hij natuurlijk aan het zoeken was naar eten. Ze zei dat het meisje wel meer intercultureel gevoelig had kunnen reageren in plaats van het in haar eigen kader te bekijken.

- Na terugkomst

Ze weet niet of je het op je cv kan zetten omdat ze niet weet of mensen wel begrijpen wat het is. Ze zouden dan uitleg willen. Maar als ze het wel zouden begrijpen zou ze het erop zetten. Ze had wel last van re-entry, ze wilde ook heel graag weer terug. Ze vond mensen in Nederland saai en het was er koud. Maar ze begin meteen met studeren dus het duurde niet lang. Bovendien ging ze bij het bestuur van ESN waar ze haar opgedane IC ervaringen kon voortzetten. Ze miste het internationale aspect in haar leven.

- Extra informatie

Niet over re-entry shock. Ze wist dat ze er last van zou krijgen doordat ze eerder had gereisd. Wat betreft interculturele competenties zou de beste voorbereiding volgens haar zijn dat er informatie gegeven wordt per land of cultuur.

Interview 3:

Naam: Guido

Studie: Natuurwetenschappen en innovatiemanagement

Uitwisseling: University of Oklahoma in 2012

Taal van studie: Engels

Eerdere buitenland ervaring: Nee, alleen vakanties.

Samenvatting interview:

- Voorbereiding

Hij wilde graag naar de VS omdat hij dacht dat de cultuurshock daar groter zou zijn dan in Europa en de verschillen radicaler. Hij had het idee dat het er in de VS hetzelfde aan toe zou gaan als in films als Project X en American Pie. Voorkennis 'die iedereen eigenlijk al weet'. De informatie van het IO vond hij heel prettig en leerzaam. Het was wel heel veel informatie.

- Interculturele competenties

Hij was nog nooit op reis geweest dus het belangrijkste wat hij geleerd heeft was om je in je eentje te redden in een ander land met een andere taal. Hij wilde een sociaal leven opbouwen wat makkelijk ging doordat iedereen in hetzelfde schuitje zat. Hij heeft niet bewust nagedacht over interculturele competenties maar je komt er daar wel erg achter. Bijvoorbeeld dat je snel gaat generaliseren waarop mensen vervolgens negatief reageren. Daar ga je over nadenken. Je werd handiger in het praten met andere culturen, je komt er het beste achter als je het aan den lijve ervaart. Een theorie zegt dan wel heel weinig. Het is belangrijk om er ter plekke van bewust gemaakt te worden door het te ervaren en niet per se van tevoren. Hij had een buddy waardoor hij meer locals leerde kennen en ook meer erachter kwam wat je wel en niet kunt zeggen (politieke onderwerpen liggen gevoelig).

- Terugkomst

Hij had wel last van de reverse cultuurshock, hij wist wat het was omdat hij erover gelezen had in de powerpoint tijdens de pre-departure bijeenkomst. Hij heeft niks ertegen gedaan maar wist het wel te benoemen. Je kan het wel op je cv zetten als buitenlandervaring maar bij vaardigheden wellicht niet. Er moet eerst meer over bekend zijn bij werkgevers. Het zou in het verkeerde keelgat kunnen schieten bij potentiële werkgevers als ze niet precies weten wat het inhoudt. Het ligt ook aan het bedrijf of hij het erop zou zetten. Hij doet nu niks intercultureels maar weer wel heel graag reizen. Hij heeft ook een situatie gehad waarbij een Chinese student alleen zat en hij hem had uitgenodigd om wat te gaan doen. Hij verplaatste zich in zijn situatie doordat hij er ook in was toen hij net naar de VS ging.

- Extra informatie

Mailtjes werken niet echt. Extra informatie zou fijn zijn als het zou helpen het in de levende lijve te ervaren. Wellicht een handleiding voor in het vliegtuig. Bij de predeparture zou het te veel zijn omdat er al zoveel informatie gegeven wordt.

## Bijlage 2. Tabellen bij resultaten

Tabel 1.

*Aantallen en percentages voor demografische gegevens van respondenten (N: aantal waarnemingen).*

Geslacht	<b>Aantal:</b> <b>Man= 100</b> <b>Vrouw= 254</b>	<b>Percentage:</b> <b>Man =28,3</b> <b>Vrouw= 71,8</b>	<b>N=354</b>
Leeftijd	jaar Jongste: 20 Oudste 44	Gemiddelde leeftijd: 22.8	N= 354
Uitwisseling in Jaar	Aantal: 1991: 1 2010: 3 2011: 59 2012: 154 2013: 97	Percentage: 1991: 0,3 2010: 0,8 2011: 16,7 2012: 43,5 2013: 27,4	N= 314  Onbekend:40
Studie	Aantal: Geesteswetens.: 69 Niet-geesteswetens.: 254	Percentage: Geesteswetensch.: 27,1 Niet-geestesw.: 69,2	N= 341  Onbekend: 13
Land	Aantal: Engeland: 39 Verenigde Staten: 38 Spanje: 26 Zweden: 25 Australië: 19 Italië: 19 Turkije: 17 Ierland: 16 Noorwegen: 15 Zuid-Afrika: 11 Duitsland: 11 Frankrijk: 11 China: 9 Singapore: 8 Canada: 8 Oostenrijk: 7 Portugal: 6 Finland: 6 Hongarije: 5 Nieuw Zeeland: 5	Percentage: 11,0 10,7 7,3 7,0 5,4 5,4 4,8 4,5 4,2 3,1 3,1 3,1 2,5 2,2 2,2 1,9 1,7 1,7 1,4 1,4	N= 340  Onbekend= 14

Japan:	4	1,1
Zuid-Korea:	4	1,1
Tsjechie:	4	1,1
Taiwan:	4	1,1
Polen:	3	0,8
Maleisie:	3	0,8
Thailand:	2	0,6
Zwitserland:	2	0,6
Denemarken:	2	0,6
Rusland:	2	0,3
Schotland:	1	0,3
Servie:	1	0,3
Bulgarije:	1	0,3
IJsland:	1	0,3
India:	1	0,3
Litouwen:	1	0,3
Malta:	1	0,3
Mexico:	1	0,3
Israel:	1	0,3
Costa Rica:	1	0,3
Filipijnen:	1	0,3
Griekenland:	1	0,3
Oekraïne:	1	

Taal van onderwijs	Aantal	Percentage	N= 354
Engels:	296	83,6	
Lokale taal:	35	9,9	
Spaans:	25	7,1	
Frans:	13	3,7	
Duits:	19	5,4	
Anders:	26	7,3	
- Italiaans:	8	2,2	
- Portugees:	4	1,1	
- Afrikaans:	4	1,1	
- Zweeds:	4	1,1	
- Chinees:	3	0,8	
- Nederlands:	2	0,6	
- Catalaans:	1	0,3	
- Hebreeuws:	1	0,3	
- Japans :	1	0,3	
- Koreaans:	1	0,3	
- Latijn:	1	0,3	
- Grieks:	1	0,3	
- Noors:	1	0,3	
- Russisch:	1	0,3	

Voertaal buiten de universiteit	Aantal:		Percentage:	N= 354
	Engels:	318	89,8	NB: er waren meerdere antwoorden mogelijk.
	Lokale taal:	47	13,3	
	Duits:	35	9,9	
	Spaans:	29	8,2	
	Frans:	24	6,8	
	Anders:	54	15,3	
	- Nederlands	28	7,9	
	- Italiaans	9	2,5	
	- Japans	3	0,8	
	- Afrikaans	3	0,8	
	- Chinees	3	0,8	
	- Portugees	3	0,8	
	- Zweeds	2	0,6	
	- Catalaans	1	0,3	
- Hongaars	1	0,3		
- Hindi	1	0,3		
- Kantonees	1	0,3		
- Koreaans	1	0,3		
- Grieks	1	0,3		
- Noors	1	0,3		
- Russisch	1	0,3		
- Thais	1	0,3		
- Tsjechisch	1	0,3		
-				
Periode in het buitenland	Aantal:		Percentage:	N= 354
	1-3 maanden:	6	1,7	
	3-6 maanden:	278	78,5	
	6-9 maanden:	50	14,1	
	9-12 maanden:	19	5,4	
Langer dan 12 maanden:	1	0,3		
Eerder contact met mensen uit het land	Aantal:		Percentage:	N= 354
	Ja:	81	22,9	
	Nee:	273	71,1	
Voorafgaand voor langere periode(4+ weken) naar het buitenland geweest?	Aantal:		Percentage:	N= 354
	Ja:	153	43,2	
	Nee:	201	56,8	

Tabel 2.

Aantallen (en percentages) per antwoordmogelijkheid uiteengezet naar vragen in thema 1 (N: aantal waarnemingen)

		<b>Gemiddelde/aantal (percentage)</b>
		<b>N=214</b>
<i>Hoe voorbereid heb je je gevoeld voorafgaand aan je vertrek? Geef een rapportcijfer.</i>		7,34
<i>Hoe beoordeel je de informatie die gegeven is door het International Office dat als doel had jou voor te bereiden op je verblijf?</i>	Helemaal niks mee gedaan	13 (6,1)
	Wel nuttig, maar zie het daar	75 (35)
	Heel nuttig, ik heb er veel aan gehad	84 (39,3)
	Heel nuttig, ik had graag meer gezien	20 (9,3)
	Anders	22 (10,3)
<i>Heb je een training/cursus gevolgd om jezelf voor te bereiden?</i>	Nee	167 (78)
	Ja	47 (22)
	- Taal	36 (16,8)
	- Anders	7 (3,3)
<i>Voorafgaand aan je vertrek, hoe dacht je dat het leggen van contacten met mensen met andere talige of culturele achtergronden je af zou gaan?</i>	Zeer moeilijk	0 (0)
	Moeilijk	6 (2,8)
	Matig	42 (19,6)
	Makkelijk	116 (54,2)
	Zeer makkelijk	50 (23,4)
<i>Buiten de informatie van het International Office om, heb je jezelf voorbereid op je vertrek?</i>	Helemaal niet	6 (2,8)
	Een klein beetje	30 (14)
	Voldoende	69 (32,2)
	Goed	83 (38,8)
	Zeer goed	26 (12,1)

Tabel 3.  
Aantallen (en percentages) per antwoordmogelijkheid uiteengezet naar vragen in  
thema 2 (N: aantal waarnemingen)

		Gemiddelde/aantal (percentage)
		N=214
<i>Heb je wel eens problemen ervaren gedurende je verblijf, zo ja in welke categorie vallen deze problemen?</i>	Huisvesting	41 (19,2)
	Organisatie van de studie	44 (20,6)
	Verblijfsvergunning	7 (3,3)
	Communicatie/taalproblemen	27 (12,6)
	Tradities	12 (5,6)
	Academische problemen	15 (7)
	Leefomstandigheden	25 (11,7)
	Problemen met aanpassen	5 (2,3)
	Anders	19 (8,9)
	Geen problemen gehad	92 (43)
<i>Ik heb last gehad van de zogenaamde ‘cultuurshock’ (bestaat uit euforie gevolgd door shock, acceptatie en tot slot succesvolle aanpassing aan de cultuur).</i>	Helemaal niet	94 (43,9)
	Nauwelijks/weinig	87 (40,7)
	Niet door gehad	12 (5,6)
	Wel last van gehad	18 (8,4)
	Heel veel last van gehad	3 (1,4)
<i>Ik heb wel eens situaties gehad waarbij er verbazing voor andere culturele gebruiken ontstond.</i>	Vrijwel nooit	33 (15,4)
	Weinig	48 (22,4)
	Af en toe	93 (43,5)



Vaak	36 (16,8)
Zeer vaak	4 (1,9)

Tabel 4.

*Gemiddelden en Standaarddeviaties uiteengezet naar vragen in thema 3*

	M	SD
<i>Ik hield rekening met het idee dat culturen anders tegen bepaalde zaken aan kunnen kijken (bijvoorbeeld privacy of onafhankelijkheid).</i>	3,56	0,95
<i>Indien ik in een situatie terecht kwam waar miscommunicatie plaatsvond probeerde ik het te bekijken in het licht van mogelijk verschillende culturele achtergronden.</i>	3,42	0,97
<i>Ik gebruikte verschillende culturele perspectieven om situaties te interpreteren waar iets verkeerd ging.</i>	3,50	0,90
<i>Ik maakte onderscheid tussen gedrag dat cultureel bepaald is, universeel of uniek is voor elk persoon.</i>	3,10	0,86
<i>Ik probeerde te begrijpen hoe personen uit andere culturen tegen mijn cultuur aankeken.</i>	2,73	1,04
<i>Ik zette mijn eigen culturele waarden opzij als ik een andere cultuur probeerde te begrijpen.</i>	3,03	1,01
<i>Ik spiegelde communicatiestijlen van mensen met wie ik praatte, bijvoorbeeld als iemand heel formeel was, probeerde ik ook formeel te zijn.</i>	3,67	0,89

<i>Ik respecteerde de wijzen waarop mensen uit andere culturen zichzelf uitten.</i>	3,04	1,12
<i>Gedurende mijn verblijf identificeerde ik me meer met de andere cultuur dan met mijn eigen.</i>	4,22	0,59
<i>Ik heb vooral veel over mijn eigen cultuur geleerd meer nog dan over de andere cultuur.</i>	3,00	0,98

Tabel 5.

*Aantallen (en percentages) per antwoordmogelijkheid uiteengezet naar vragen in thema 4 (N: aantal waarnemingen)*

		<b>Gemiddelde/aantal (percentage) N=214</b>
<i>Had je graag een training gehad voordat je vertrok om jezelf beter voor te bereiden op interculturele situaties?</i>	Ja	3 (1,4)
	Nee	203 (94,9)
	Weet ik niet	8 (3,7)
<i>Ik acht mezelf nu meer in staat interculturele contacten aan te gaan na de ervaring van een uitwisseling.</i>	Helemaal niet mee eens	3 (1,4)
	Niet mee eens	13 (6,1)
	Niet mee eens, niet mee oneens	36 (16,8)
	Mee eens	110 (51,4)
	Helemaal mee eens	52 (24,3)
<i>De interculturele vaardigheden die ik</i>	Helemaal niet mee eens	9

<i>geleerd heb, vind ik belangrijk genoeg om te vermelden bij eventuele toekomstige sollicitaties.</i>		(4,2)
	Niet mee eens	34 (15,9)
	Niet mee eens, niet mee oneens	35 (16,4)
	Mee eens	96 (44,9)
	Helemaal mee eens	40 (18,7)
<i>Na terugkomst in Nederland heb ik moeite gehad met het oppakken van mijn leven.</i>	Helemaal niet mee eens	29 (13,6)
	Niet mee eens	51 (23,8)
	Niet mee eens, niet mee oneens	40 (18,7)
	Mee eens	71 (33,2)
	Helemaal mee eens	23 (10,7)
<i>Na terugkomst had ik behoefte om me onder de mensen te bevinden die ook dezelfde internationale ervaring hebben gehad als ik.</i>	Helemaal niet mee eens	14 (6,5)
	Niet mee eens	44 (20,6)
	Niet mee eens, niet mee oneens	43 (20,1)
	Mee eens	89 (41,6)
	Helemaal mee eens	24 (11,2)
<i>Na terugkomst ben ik opzoek gegaan naar werk/vrijwilligerswerk/bestuur of andere omgevingen met een intercultureel karakter.</i>	Ja	67 (31,3)
	Nee	147 (68,7)

<i>Achteraf gezien (na terugkomst) vond ik het makkelijker om interculturele gesprekken aan te gaan tijdens mijn verblijf dan ik vooraf had gedacht.</i>	Helemaal niet mee eens	19 (8,9)
	Niet mee eens	32 (15)
	Niet mee eens, niet mee oneens	74 (34,6)
	Mee eens	63 (29,4)
	Helemaal mee eens	26 (12,1)

Tabel 6.

*Aantallen (en percentages) per antwoordmogelijkheid uiteengezet naar vragen in thema 5*

	<b>Gemiddelde/aantal (percentage)</b>	
<i>Ik denk dat het noodzakelijk is om extra informatie te krijgen over het ontwikkelen van interculturele vaardigheden om het verblijf makkelijker te maken. (missing: 9)</i>	Helemaal niet mee eens	21 (9,8)
	Niet mee eens	84 (39,3)
	Niet mee eens, niet mee oneens	72 (33,6)
	Mee eens	25 (11,7)
	Helemaal mee eens	3 (1,4)
<i>Hoe beoordeel je de pre-departure bijeenkomst van het International Office voorafgaand aan je vertrek? Geef een rapportcijfer (n=205).</i>	Gemiddelde cijfer	5,79
<i>Had je graag extra informatie gehad over het ontwikkelen van interculturele</i>	Nee	193 (90,2)

---

<i>vaardigheden voorafgaand aan je verblijf in het buitenland?</i>	Ja.	12 (5,6)
--	-----	-------------

---



11. Hoeveel contact heb je met mensen uit de lokale bevolking gehad?

Helemaal niet/nauwelijks	Weinig	Net zo veel als met buitenlanders	Vrij veel	Heel veel
--------------------------	--------	-----------------------------------	-----------	-----------

*De nu volgende vragen gaan over de voorbereidingen die je getroffen hebt voorafgaand aan je vertrek. Geef aan in welke mate jij voorbereidingen getroffen hebt.*

12. Hoe voorbereid heb je je gevoeld voorafgaand aan je vertrek? (geef een rapportcijfer)

Hoe beoordeel je de informatie die gegeven is door het International Office en als doel had jou voor te bereiden?

- Helemaal niks mee gedaan
- Wel nuttig, maar wilde er niks mee doen
- Heel nuttig, ik heb er veel aan gehad
- Heel nuttig, ik had graag meer informatie gekregen
- Anders, namelijk .....

14. Heb je een training/cursus gevolgd om jezelf voor te bereiden?

Ja, namelijk:

- om de taal te leren
- om praktische informatie over het land te leren
- om informatie over de cultuur van het land te krijgen
- anders, namelijk .....

15. Voorafgaand aan je vertrek, hoe dacht je dat het leggen van contacten met mensen met een andere talige of culturele achtergrond af zou gaan?

Zeer moeilijk	Moeilijk	Matig	Makkelijk	Zeer makkelijk
---------------	----------	-------	-----------	----------------

13. Buiten de informatie van het International Office om, heb je jezelf voorbereid op je vertrek?

Helemaal niet	Een klein beetje	Voldoende Voorbereid	Goed Voorbereid	Zeer goed voorbereid
---------------	------------------	----------------------	-----------------	----------------------

*Geef aan bij de volgende vraag aan welke problemen of voorvallen jij hebt ervaren gedurende je verblijf in het buitenland.*

16. Heb je wel eens problemen ervaren gedurende je verblijf, zo ja in welke categorie vallen deze problemen?

- Huisvesting
- Organisatie van de studie
- Verblijfsvergunning
- Communicatie/ taalproblemen
- Tradities van mezelf en anderen
- Academische problemen (op de universiteit)
- Leefomstandigheden (huisgenoten)
- Problemen met aanpassen aan de anderen
- Anders, namelijk ....

17. Ik heb last gehad van de zogenaamde 'cultuurshock'. (bestaat uit euforie gevolgd door shock, acceptatie en tot slot succesvolle aanpassing)

Helemaal niet/nauwelijks	Weinig	Niet door gehad	Vrij veel	Heel veel
--------------------------	--------	-----------------	-----------	-----------

18. Ik heb wel eens situaties gehad waarbij er verbazing voor andere culturele gebruiken ontstond waardoor het verloop van een gesprek veranderde.	Vrijwel nooit	Weinig	Af en toe	Vaak	Zeer vaak
<i>De volgende stellingen zijn bedoeld om erachter te komen hoe jij je interculturele vaardigheden hebt ontwikkeld. Geef aan in welke mate jij de volgende strategieën hebt gebruikt gedurende je verblijf. Bedenk hoe het was <b>tijdens</b> je verblijf, er zijn geen foute antwoorden mogelijk.</i>					
19. Ik hield rekening met het idee dat culturen anders tegen bepaalde zaken aan kunnen kijken (bijvoorbeeld privacy of onafhankelijkheid).	Vrijwel nooit	Weinig	Af en toe	Vaak	Zeer vaak
20. Indien ik in een situatie terecht kwam waar miscommunicatie plaatsvond probeerde ik het te bekijken in het licht van mogelijk verschillende culturele achtergronden.	Vrijwel nooit	Weinig	Af en toe	Vaak	Zeer vaak
21. Ik gebruikte verschillende culturele perspectieven om situaties te interpreteren waar iets verkeerd ging.	Vrijwel nooit	Weinig	Af en toe	Vaak	Zeer vaak
22. Ik maakte onderscheid tussen gedrag dat cultureel bepaald is, universeel of uniek is voor elk persoon.	Vrijwel nooit	Weinig	Af en toe	Vaak	Zeer vaak
23. Ik probeerde te begrijpen hoe personen uit andere culturen tegen mijn cultuur aankeken.	Vrijwel nooit	Weinig	Af en toe	Vaak	Zeer vaak
24. Ik zette mijn eigen culturele waarden opzij als ik een andere cultuur probeerde te begrijpen.	Vrijwel nooit	Weinig	Af en toe	Vaak	Zeer vaak
25. Ik spiegelde communicatiestijlen van mensen met wie ik praatte, bijvoorbeeld als iemand heel formeel was, probeerde ik ook formeel te zijn.	Vrijwel nooit	Weinig	Af en toe	Vaak	Zeer vaak
26. Ik respecteerde de wijzen waarop mensen uit andere culturen zichzelf uitten.	Vrijwel nooit	Weinig	Af en toe	Vaak	Zeer vaak
27. Gedurende mijn verblijf identificeerde ik me meer met de andere cultuur dan met mijn eigen.	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens



28. Ik heb vooral veel over mijn eigen cultuur geleerd meer nog dan over de andere cultuur.	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
---	------------------------	---------------	-------------------------------	----------	-------------------

*Probeer te bedenken hoe deze competenties na afloop van je verblijf in het buitenland ontwikkeld zijn.*

29. Had je graag een training gehad voordat je vertrok om jezelf voor te bereiden op interculturele situaties?	Ja		Nee		Weet ik niet.
--	----	--	-----	--	---------------

30. Ik acht mezelf nu meer instaat interculturele contacten aan te gaan na de ervaring van een uitwisseling.	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
--	------------------------	---------------	-------------------------------	----------	-------------------

31. De interculturele vaardigheden die ik geleerd heb, vind ik belangrijk genoeg om te vermelden bij eventuele toekomstige sollicitaties.	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
---	------------------------	---------------	-------------------------------	----------	-------------------

32. Na terugkomst in Nederland, heb ik moeite gehad met het oppakken van mijn leven.	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
--	------------------------	---------------	-------------------------------	----------	-------------------

33. Na terugkomst heb ik behoefte om me onder mensen te bevinden die ook dezelfde internationale ervaring hebben gehad als ik.	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
--	------------------------	---------------	-------------------------------	----------	-------------------

34. Na terugkomst ben ik opzoek gegaan naar werk/vrijwilligerswerk/bestuur of andere omgevingen met een intercultureel karakter.	Ja		Nee		
--	----	--	-----	--	--

35. Achteraf gezien (na terugkomst) vond ik het makkelijker om interculturele gesprekken aan te gaan dan ik vooraf had gedacht.	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Niet mee eens niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
---	------------------------	---------------	-------------------------------	----------	-------------------

*Geef aan in hoeverre jij het eens bent met de volgende stellingen die gaan over de informatievoorziening van het ontwikkelen van interculturele vaardigheden.*

36. Ik denk dat het noodzakelijk is om					
--	--	--	--	--	--

extra informatie te krijgen over het ontwikkelen van interculturele vaardigheden om het verblijf makkelijker te maken.

Helemaal  
niet mee  
eens

Niet mee  
eens

Niet mee  
eens niet  
mee  
oneens

Mee eens

Helemaal mee  
eens

37. Hoe beoordeel je de pre-departure bijeenkomst van het International Office voorafgaand aan je vertrek? (geef een rapportcijfer)

38. Ik had graag extra informatie gehad over het ontwikkelen van interculturele vaardigheden **voorafgaand** mijn verblijf in het buitenland.

Helemaal  
niet mee  
eens

Niet mee  
eens

Niet mee  
eens niet  
mee  
oneens

Mee eens

Helemaal mee  
eens

I39. Beschrijf kort in 5 tot 10 zinnen je persoonlijke ervaring over jou verblijf. Denk hierbij aan de verwachtingen die je had, de moeilijkheden, de communicatie met anderen en je terugkomst.

Hartelijk dank voor het beantwoorden van de vragenlijst. Als je vragen hebt kun je die aan mij stellen via de mail.

Bedankt!

Roseanne Kahwagi  
roseannekahwagi@gmail.com

## **Bijlage 4. Interviewvragen**

### **Persoonlijke kenmerken.**

In welk jaar bent u geboren?

Welke studie volgde u tijdens uw buitenland periode?

Welk jaar bent u in het buitenland geweest?

Welk land bent u geweest?

Naar welke universiteit ben je geweest?

Hoe lang bent u weggeweest?

Waarom hebt u ervoor gekozen om naar het buitenland te gaan?

Bent u al eerder in buitenland geweest?

In welke taal was het onderwijs in het buitenland?

Had u al contacten met mensen in het land waar u naartoe zou gaan voorafgaand aan uw vertrek?

Voorkennis van het land?

Kende u voorafgaand aan uw vertrek de gesproken taal van het land waar u bent geweest?

### **Vragen met betrekking tot informatievoorziening en begeleiding van het International Office.**

Hoe beoordeelt u de informatievoorziening over de te komen periode in het buitenland voorafgaand aan uw vertrek?

Wat vond u van de pre-departure bijeenkomsten voorafgaand aan uw vertrek?

Hoe beoordeelt u de informatievoorziening en begeleiding gedurende uw periode in het buitenland?

Hoe beoordeelt u de informatievoorziening en begeleiding na uw terugkeer in Nederland?

**Wellicht hier uitleg geven over de definitie van interculturele competentie.**

### **Vragen met betrekking tot persoonlijk leerproces.**

Hoe heeft u zich voorbereid voorafgaand aan uw vertrek naar het buitenland?

Wat heeft u geleerd gedurende uw buitenlandsemester?

Heeft u een andere taal geleerd tijdens uw verblijf in het buitenland?

Welke voertaal gebruikte u doorgaans gedurende uw verblijf?

Had u voorafgaand aan uw vertrek een beeld van hoe het u zou afgaan met het leggen van contacten met personen uit andere culturen?

Wat wist u voorafgaand aan uw vertrek over interculturele competentie?

Welke aspecten achtte u voorafgaand aan uw vertrek als belangrijk bij het leggen van contacten met personen uit andere culturen?

Is dit verandert gedurende of na uw verblijf?

Het model voor Interculturele Communicatieve Vaardigheden (Byram, 1977) noemt de volgende vier aspecten voor het succesvol laten verlopen van interculturele communicatie:

- kennis,
- houding,
- vaardigheden voor het interpreteren en opbouwen van relaties tussen culturen en vaardigheden voor ontdekking,
- interactie.

Had u voorafgaand aan uw vertrek kennis van deze aspecten als zijnde voorwaarden voor het goede verloop van interculturele communicatie?

Heeft u bewust te maken gehad met of gebruik gemaakt van deze vaardigheden tijdens uw verblijf in het buitenland?

Acht u zich beter in staat tot het leggen van contacten en het interacteren met personen uit een andere cultuur na uw verblijf in het buitenland?

Denkt u dat er meer informatie over interculturele competenties beschikbaar gesteld moeten worden voor studenten die naar het buitenland vertrekken?

Zou u gebruik maken van informatie over interculturele vaardigheden voorafgaand aan uw vertrek?

Zo ja, in welke vorm zou u deze extra informatie willen zien (denk aan extra bijeenkomst, handleiding, Skype sessie, opnemen in het curriculum van de buitenlandse universiteit etc.)?

Denkt u dat interculturele competentie een noemenswaardige vaardigheid is om bijvoorbeeld op een CV te zetten?

Kun je je ervaring onder woorden brengen?

Kun je onder woorden brengen in een gesprek wat je extra te bieden hebt na je buitenland ervaring?

**Vragen met betrekking tot terugkomst.**

Hoe heeft u uw terugkomst in Nederland ervaren?

Wist u van tevoren wat u met uw opgedane kennis na terugkomst in Nederland zou gaan doen?

Heeft u last gehad van de zogenaamde omgekeerde cultuurshock of re-entry shock?

Had u graag meer informatie gehad over moeilijkheden bij terugkomst in Nederland?

Hebben je familie en vrienden nog iets opvallends aan je gezien?

Doe je iets internationaals op dit moment?

### Bijlage 5. Analyse informatievoorziening Universiteiten

Universiteit (U) /Instelling (I)	Land	Praktische Informatie	Informatie over Interculturele competenties
Northern Illinois University (U)	Verenigde Staten	Informatie over: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatiemarkt</li> <li>- Actuele informatie</li> <li>- Financieel advies</li> <li>- Gezondheid</li> </ul>	Nee
Michigan State University (U)	Verenigde Staten	Weinig informatie over: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Online aanmelden</li> <li>- Programma's zoeken</li> <li>- Vinden van beurzen</li> <li>- Stel een vraag</li> </ul>	Ja, de voordelen ervan in 'Why study abroad?'
GoAbroad.com (I)	Verenigde Staten	Informatie over: <ul style="list-style-type: none"> <li>- mogelijkheden in het buitenland (stage, studie, vrijwilligerswerk etc.)</li> <li>- Informatie over de verschillende landen</li> </ul>	Nee, alleen cultuurspecifieke informatie over de populairste landen.
ThirdYearAbroad (I)	Engeland	Zeer veel informatie over: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voor je weggaat, tijdens je verblijf &amp; na terugkomst</li> <li>- Studeren of werken in het buitenland</li> <li>- Cultuurshock (algemeen en per land)</li> <li>- Zeer uitgebreide specifieke informatie per land (cultuurspecifiek)</li> </ul>	Wel over cultuurshock, toekomstperspectieven maar niets over IC specifiek.
Kings College London	Engeland	Informatie over: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ontdek de wereld</li> <li>- Waarom study abroad etc.</li> <li>- 'Go Global'</li> <li>- Stages</li> </ul>	Ja, voornamelijk carrièregericht. ' <i>Gain intercultural communication skills</i> '.
Universiteit van Amsterdam	Nederland	Informatie over: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verzekeringen</li> <li>- Voorwaarden</li> <li>- Facultaire overeenkomsten</li> <li>- Erasmus en aanbod</li> </ul>	Nee
Universiteit Utrecht	Nederland	Informatie over: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Geldzaken, voorlichtingen etc.</li> <li>- Aanmelding en selectie</li> <li>- Voor, tijdens en na je uitwisseling</li> </ul>	Alleen culture shock.
University of Sydney	Australië	Informatie over: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programma's</li> <li>- Aanmelding</li> <li>- Pre-departure</li> </ul>	Wel over competenties, niet specifiek interculturele competenties.
University of Melbourne	Australië	Informatie over: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programma's</li> <li>- Financiering</li> <li>- Gezondheid &amp; Veiligheid</li> </ul>	Nee

## Bijlage 6. Commentaar op begeleiding International Office (centraal niveau)

- Vrij snel daalde dit door de bijeenkomst die eigenlijk alleen ging over waar te feesten en hoe simpel en ongeorganiseerd alles gaat aan de Spaanse universiteiten. Tijdens mijn verblijf in Madrid bleek dat de IO van de UU verouderde info gebruikte en mijn cursusprogramma geheel herzien moest worden. De benodigde hulp om mijn programma om te gooien kwam alleen van IO UCM, er was geen respons van IO UU. Kortom, de begeleiding in Madrid was geweldig in tegenstelling tot die van Utrecht.
- Het belangrijkste voor de International Office is denk ik om gewoon te zorgen dat alles organisatorisch goed geregeld en gecommuniceerd is, daar gaat nog wel eens wat mis namelijk.. Qua vakken uitkiezen van te voren met afwijkende systemen dan de onze. Maar aan voorbereiding mbt culture shock en interculturele vaardigheden heb ik geen behoefte, anderen wel misschien.
- Ik vond de begeleiding heel goed geregeld vanuit de UU
- De begeleiding heeft zich voornamelijk op de achtergrond voltrokken maar aan meer begeleiding heb ik ook geen behoefte gehad. Alles wat geregeld moest worden, is goed geregeld en daarvoor ben ik zowel de UU als de Universiteit van Haifa zeer erkentelijk.
- Ik had van tevoren weinig informatie gekregen van het International Office, maar met behulp van mijn tutor ontstonden er geen problemen.
- Betere voorbereiding aangezien ik er te makkelijk over dacht. misschien meer gesprek met mensen die er al zijn geweest, meer voorlichting.
- De begeleiding was beter dan gedacht.
- De begeleiding was wat mij betreft helemaal prima, vanuit beide universiteiten.
- Alles was zeer duidelijk geregeld. Ik wist wat ik moest doen en wat me te wachten stond. Veel meer informatie had ik niet nodig. Ik had achteraf nog wel een bijeenkomst of zo willen hebben, om ervaringen te delen.
- Ik kwam in aanmerking voor een restplaats en de begeleiding van het International Office was minimaal.
- De begeleiding was heel goed