

KLAAR VOOR DE ARBEIDSMARKT?

Een onderzoek naar het perspectief van stagegevers over de competenties van studenten Interculturele Communicatie, de belangrijkste competenties op de werkvloer en de doelstellingen vanuit de master



Naam: Kim Daamen
Studentnummer: 3758044

Begeleiders: H. E. Messelink | R. Beerkens

Masterscriptie Interculturele Communicatie
Faculteit Geesteswetenschappen

Juni, 2016

Universiteit Utrecht



VOORWOORD

Vijf jaar geleden was het zover, het moment was aangebroken om mijn geboorteland Portugal 'te ruilen' voor Nederland. Een heel nieuw avontuur ging van start. Het studeren in een ander land, enkel met de kennis van de Nederlandse taal, heeft mij veel veranderingen teweeggebracht, met name op persoonlijk gebied. De mogelijkheid om mij thuis te kunnen voelen opende de deuren om het onbekende te omarmen en situaties vanuit diverse perspectieven te kunnen hanteren.

Naar aanleiding van mijn culturele achtergrond heb ik een bijzondere interesse ontwikkeld wat betreft de interactie en communicatieprocessen tussen verschillende culturen waardoor ik heb besloten om van deze passie en kracht in de toekomst mijn beroep te willen maken. Om mijn kennis op dit gebied te verbreden ben ik daarom begonnen met de master Interculturele Communicatie. Deze master heeft mijn vermoedens bevestigd wat betreft mijn toekomstplannen, omdat ik tijdens deze master nog meer geïnteresseerd ben geraakt in de internationale wereld waarin we onszelf bevinden.

Het onderwerp van mijn masterscriptie is ontstaan door de veel voorkomende onzekerheid van (net) afgestudeerden die een baan zoeken in de hedendaags concurrerende arbeidsmarkt. Vragen zoals: 'wat nu?' 'wat verwachten werkgevers van mij?' en 'welke vaardigheden moet ik eigenlijk ontwikkeld hebben?' maken de 'grote stap' voor (net) afgestudeerden om tot de arbeidsmarkt toe te treden spannend en onzeker. Hierop aansluitend heb ik besloten om van mijn volgende levensfase mijn scriptieonderwerp te maken. Deze persoonlijke betrokkenheid heeft er toe geleid dat ik zeer gemotiveerd was, waardoor ik graag dieper in de materie wilde duiken voor het bijdragen aan het bestaande onderzoek.

Mijn dankwoord gaat uit naar mijn scriptiebegeleidster, Annelies Messelink voor de opbouwende feedback en begeleiding. Hiernaast wil ik graag dhr. Jan ten Thije en dr. Roos Beerkens bedanken voor het nakijken van mijn vragenlijst. Eveneens wil ik mijn lieve vriend, Jiri, vriendinnen, in het bijzonder Semina en Fenna, familie en scriptiegenoten bedanken voor de motivatie en positieve steun tijdens het proces van scriptie schrijven. Mijn dank is groot.

Voor nu, wens ik jullie veel leesplezier!

Kim Daamen

Utrecht, 2016

SAMENVATTING

De arbeidsmarkt en het onderwijs zijn constant in beweging. Door de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt worden er steeds meer eisen gesteld aan de vaardigheden en kennis die studenten meekrijgen tijdens een opleiding. Daarnaast wordt er door de werknemers gevraagd om deze vaardigheden en kennis voortdurend bij te houden (www.onderwijsraad.nl). Dit onderzoek biedt inzicht in de beoordeling van stagegevers over de *employability/soft skills* en interculturele competenties van studenten Interculturele Communicatie (ICC) aan de Universiteit Utrecht (UU). Daarnaast wordt er gekeken welke competenties zij het belangrijkste vinden om op succesvolle wijze te kunnen functioneren op hun werkvloer, met name op afdelingen communicatie/pr/voorlichting. Tevens wordt er aan hen gevraagd of de doelstellingen die vanuit de master gesteld worden, van belang zijn voor professioneel succes. Om dit te onderzoeken zijn er online enquêtes verspreid onder stagegevers die ICC-studenten hebben begeleid. 16 respondenten hebben de enquête ingevuld. Het lage aantal respondenten heeft ervoor gezorgd dat er voorzichtig omgegaan moest worden met de interpretatie van de resultaten. Uit de analyse bleek dat stagegevers over het algemeen (zeer) tevreden zijn over de aanwezige interculturele competenties van ICC-studenten, gevolgd door de *employability/soft skills* van deze studenten. Deze resultaten zijn niet verrassend, wanneer we kijken naar het feit dat één van de *unique selling points* vanuit de master is dat de ICC-student gedurende de master interculturele competenties ontwikkelt en vanuit dat perspectief vraagstukken leert analyseren en benaderen. Wel vinden stagegevers de *employability/soft skills* (iets) belangrijker voor het succesvol functioneren op hun werkvloer dan interculturele competenties. Opvallend is dat volgens de stagegevers ICC-ers in hoge mate beschikken over de vaardigheden 'betrouwbaarheid' en 'het hebben van een goed schriftelijk- en verbaal communicatieniveau', welke vervolgens ook als heel belangrijk worden gezien om op succesvolle wijze te functioneren op hun werkvloer. Er kan worden gesteld dat studenten Interculturele Communicatie, volgens stagegevers over (hele) goede *employability/soft skills* en interculturele competenties beschikken. Tot slot kwam uit de analyse dat de opleidingsdoelstellingen daarentegen aanzienlijk lager schoren. Stagegevers geven aan de doelen die vanuit de master opgesteld worden, minder belangrijk te vinden.

Kernbegrippen: *interculturele communicatie, employability, stagegevers, arbeidsmarkt, afgestudeerden, employability skills, soft skills, interculturele competenties.*

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	2
Samenvatting	3
1. Inleiding	5
2. Context	6
2.1 <i>De Nederlandse arbeidsmarkt</i>	6
2.2 <i>Vorbereiding afgestudeerden op de arbeidsmarkt: perspectief hoger onderwijs</i>	7
2.2.1 <i>Ontwikkeling van employability (skills): perspectief hoger onderwijs</i>	8
2.3 <i>Vorbereiding afgestudeerden op arbeidsmarkt: perspectief werkgevers & afgestudeerden</i> ..	10
2.4 <i>Master ICC: Stage & opleidingsdoelstellingen</i>	11
2.5 <i>Aanleiding</i>	11
3. Theoretisch kader	12
3.1 <i>Employability</i>	12
3.2 <i>Employability skills</i>	13
3.3 <i>Soft & hard skills</i>	15
3.4 <i>Interculturele Competenties</i>	16
3.5 <i>Verhouding employability & competenties - opleidingsdoelstellingen</i>	18
4. Probleemstelling	19
5. Methode	20
5.1 <i>Kwantitatief onderzoek</i>	20
5.2 <i>Respondenten</i>	20
5.3 <i>De enquête</i>	21
5.4 <i>Crohnbach's Alpha</i>	25
6. Resultaten	25
6.1 <i>Construct 1: Employability/soft skills van ICC-studenten</i>	26
6.2 <i>Construct 2: Interculturele competenties van ICC-studenten</i>	28
6.3 <i>Construct 3: Employability/soft skills op de werkvloer</i>	30
6.4 <i>Construct 4: Interculturele competenties op de werkvloer</i>	31
6.6 <i>Samenvatting constructen</i>	32
6.7 <i>Construct 5: Belang opleidingsdoelstellingen voor professioneel succes</i>	33
7. Conclusie	35
8. Discussie	38
9. Literatuurlijst	40
9.1 <i>Primaire bronnen</i>	40
9.2 <i>Secundaire bronnen</i>	45
Bijlage I: Format enquête	45
Bijlage II: Herinneringsmail invullen enquête	52

1. INLEIDING

Sinds de uitbraak van de wereldwijde economische crisis in 2008 zijn ook in Nederland de kansen op de arbeidsmarkt, vooral bij jongeren, verslechterd (Wilthagen, Peijen, Dekker & Bekker, 2014). Academici die in 2012/2013 zijn afgestudeerd, zochten gemiddeld gedurende vijf maanden lang naar een baan. Daarnaast hebben in de afgelopen jaren de salarissen en de baanzekerheid van afgestudeerden een historisch dieptepunt bereikt (Berkhout & Van der Werff, 2015). Ondanks dit ongunstige scenario, wordt er voor 2016 een economisch herstel verwacht dat gepaard gaat met een banengroei (Hilbers, Vreeburg & de Vries, 2016).

Naast de beschreven arbeidssituatie van afgestudeerden in Nederland, is recentelijk gebleken dat opleidingen een te rooskleurig beeld schetsen wat betreft de kansen van studenten op de arbeidsmarkt. Werkgevers hebben de mogelijkheid om te kiezen uit een overvloed aan sollicitanten (NOS, 2016). Jet Bussemaker, Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, sluit hierbij aan en stelt dat studenten vaak een verkeerd beeld hebben van hun kansen op de arbeidsmarkt. Zij noemt de foutieve voorlichting een "ernstige fout" die gecorrigeerd dient te worden. De studentenorganisaties Interstedelijk Studenten Overleg (ISO) en de Landelijke Studentenvakbond (LSVb) geven aan dat er meer onderzoek moet worden gedaan naar het arbeidsperspectief dat opleidingen bieden, zodat de inzetbaarheid op de arbeidsmarkt (*employability*) van (net) afgestudeerden vergroot kan worden (NOS, 2016).

Crebert, Bates, Bell, Patrick en Cragolini (2004) onderzochten in hoeverre afgestudeerden van de Griffith Universiteit in Australië vinden dat ze gedurende en na het afsluiten van hun studie bepaalde generieke vaardigheden hebben ontwikkeld. Zij erkennen dat een sterk gefundeerde disciplinaire kennis op zichzelf geen garantie biedt op een baan. Werkgevers hebben immers hoge verwachtingen van afgestudeerden, bijvoorbeeld dat ze in bezit zijn van de gewenste vaardigheden al voor het betreden van de arbeidsmarkt. In het onderzoek van Harvey (1999) werd benadrukt dat zowel communicatieve en interpersoonlijke vaardigheden als het kunnen samenwerken, de juiste ingrediënten zijn voor een afgestudeerde om op succesvolle wijze te functioneren op de arbeidsmarkt, in plaats van de focus op een specifieke opleiding. Hierdoor wordt de capaciteit om de geleerde kennis en vaardigheden toe te passen op de werkvloer steeds belangrijker.

Opleidingsinstellingen hebben als taak het opleiden van studenten in een bepaald vakgebied, zodat deze later genoeg kennis en vaardigheden hebben verworven en daarmee klaar zijn om de arbeidsmarkt te betreden (Tymon, 2013). Huidige onderzoeken geven aan dat afgestudeerden niet over de juiste vaardigheden beschikken die nodig zijn op de hedendaagse werkvloer (Bowers-Brown & Harvey, 2004; Cumming, 2010; Heaton, McCracken & Harrison, 2008). In het WO-Monitor in 2013 is een landelijke enquête verspreid onder 37.500 master- en doctoraalstudenten aan de (bekostigde) Nederlandse universiteiten die in het collegejaar 2011-2012 zijn afgestudeerd. In de enquête is gevraagd in hoeverre de studenten vinden dat de wo-opleiding een goede basis biedt voor het betreden van de arbeidsmarkt. 57% van de nu werkzame alumni geeft aan dat de opleiding in (zeer) sterke mate de basis heeft geboden voor een goede voorbereiding op de arbeidsmarkt. 76% van de afgestudeerden gaven aan dat de wo-opleiding een goede basis biedt voor het verder ontwikkelen van vaardigheden en kennis (www.vsnu.nl).

Aangezien het feit dat er vandaag de dag andere banen bijkomen dan voorheen, wordt het misschien tijd voor werkgevers en universiteiten om de generieke vaardigheden die van een net-afgestudeerde

wordt verwacht, duidelijk weer te geven (Crebert, et al., 2004). Welke vaardigheden zijn eigenlijk belangrijk om succesvol te zijn op de werkvloer? En komen de wensen van hogeronderwijsinstellingen en werkgevers overeen wat betreft de vaardigheden van afgestudeerden? Het is hierdoor van uiterst belang om te kijken welke vaardigheden een afgestudeerde in het bezit moet hebben om een bepaalde functie goed uit te kunnen oefenen, volgens werkgevers of stagegevers.

Om hier meer inzicht in te krijgen wordt er in dit onderzoek in het specifiek gekeken naar de aansluiting tussen één universitaire masteropleiding en de geschiktheid om voornamelijk communicatie/pr/voorlichting functies te vervullen. Uit het huidige onderzoek kwam naar voren dat ICC-studenten vooral deze functies bekleden wanneer ze stage liepen. Dit onderzoek kijkt naar de beoordeling van stagegevers omtrent de *employability/soft skills* en interculturele competenties van studenten Interculturele Communicatie aan de Universiteit Utrecht en naar welke competenties zij het belangrijkste vinden om op succesvolle wijze te kunnen functioneren op hun werkvloer. Tevens wordt er aan hen gevraagd of de doelstellingen die vanuit de masteropleiding opgesteld zijn, van belang zijn om goed te kunnen functioneren in hun organisatie. De hoofdvraag van dit onderzoek is: *'In hoeverre hebben studenten Interculturele Communicatie aan de Universiteit Utrecht bepaalde professionele en interculturele competenties ontwikkeld die aansluiten bij de wensen en behoeften van stagegevers op de arbeidsmarkt?'*.

In dit onderzoek is een online enquête verspreid onder stagegevers die studenten van de opleiding Interculturele Communicatie hebben begeleid. Hieronder zal allereerst de context van dit onderzoek worden beschreven: de Nederlandse arbeidsmarkt, de voorbereiding van afgestudeerden op de arbeidsmarkt: perspectief hoger onderwijs, werkgever en afgestudeerden, de master ICC en de aanleiding van het onderzoek. Hierna volgt het theoretisch kader waarin de vaardigheden *employability/soft/hard skills* en interculturele competenties worden toegelicht. In het hoofdstuk hier opvolgend zullen de probleemstelling en de methode worden besproken. Vervolgens worden de resultaten weergegeven, gevolgd door de bijbehorende conclusie. Tot slot volgt de discussie, waarin ook de aanbevelingen voor vervolgonderzoek besproken zullen worden.

2. CONTEXT

2.1 DE NEDERLANDSE ARBEIDSMARKT

In de afgelopen decennia heeft de Nederlandse arbeidsmarkt een sterke ontwikkeling doorgemaakt. Vroeger had Nederland een industriële samenleving, deze werd gekenmerkt door een homogeen systeem met vaste structuren en gestandaardiseerde banen. Na de postindustriële revolutie hebben we tegenwoordig te maken met kleinere en flexibelere subsystemen (Schmid, 2002; Taylor-Gooby, 2004). Door technologische ontwikkelingen, globalisering en een steeds prominentere rol van de dienstensector heeft er een afname van de industriële banen en traditionele arbeid plaatsgevonden (Taylor-Gooby, 2004). De Nederlandse arbeidsmarkt van nu is flexibel en wordt steeds internationaler gericht (www.onderwijsraad.nl). De veranderingen binnen de arbeidsmarkt hebben ervoor gezorgd dat de hedendaagse arbeidspositie van afgestudeerden ook onderhevig is aan veranderingen.

Waar vroeger de arbeidscarrière van een werknemer gekenmerkt werd door zijn/haar opleidingsniveau en waarin werknemers vrijwel afhankelijk waren van hun werkgever wat betreft

ontwikkelingsmogelijkheden wordt tegenwoordig een levenslange baan bij dezelfde werkgever niet meer als de heersende norm gezien (Kuijpers, Schyns & Scheerens, 2006). Op de hedendaagse arbeidsmarkt zijn werknemers niet meer verzekerd van doorgroeimogelijkheden binnen de organisatie, waardoor mensen in tegenstelling tot vroeger vaker en sneller van organisatie of functie wisselen (Eby, Butts & Lockwood, 2003). Hiernaast wordt er van afgestudeerden meer verwacht en is er een hogere werkdruk aanwezig die gepaard gaat met langere werktijden en meer verantwoordelijkheden dan in het verleden. In het kort, dienen de afgestudeerden van nu flexibel te zijn en zich goed te kunnen aanpassen in verschillende situaties (Harvey, 1999).

Zoals eerder benoemd zijn de kansen op de arbeidsmarkt in Nederland, voornamelijk bij jongeren, verslechterd sinds de economische crisis van 2008 (Wilthagen, et al., 2014). Wel blijkt uit de cijfers van het CBS dat in het eerste kwartaal van 2015 een algemeen herstel op de arbeidsmarkt heeft plaatsgevonden (www.cbs.nl). Anno 2015 bleken academici minder vaak werkloos te zijn en ook minder lang te zoeken naar een bijpassende baan. Er zijn echter wel verschillen te vinden tussen opleidingen. Bètastudies komen er vaak beter van af dan afgestudeerden van alfa- en gammastudies. Tevens wordt de kans op een vaste baan voor hbo'ers en academici na het afstuderen steeds zeldzamer. Ondanks het feit dat afgestudeerden vaker moeten solliciteren dan voorheen, is het vertrouwen betreffende de kansen op de arbeidsmarkt onder starters niet verder aangetast (Berkhout & van der Werff, 2015). Hiernaast blijkt dat er een toenemende druk is op het hoger onderwijs om de relatie tussen de hogeronderwijsinstelling en de arbeidsmarkt verder te ontwikkelen (Harvey, 1999). Om meer inzicht te krijgen over hoe deze partijen zich tot elkaar verhouden zal er in de volgende paragrafen een beeld worden geschetst over de perspectieven van het hoger onderwijs, werkgevers en afgestudeerden wat betreft de voorbereiding van afgestudeerden op de arbeidsmarkt. Daarna zal de master ICC worden toegelicht, in het specifiek het stage-onderdeel en de opleidingsdoelstellingen die deel uitmaken van het onderzoek. In de laatste paragraaf van het contextkader wordt de aanleiding van het huidig onderzoek besproken.

2.2 VOORBEREIDING AFGESTUDEERDEN OP DE ARBEIDSMARKT: PERSPECTIEF HOGER ONDERWIJS

Wereldwijd dienen universiteiten hoogopgeleide afgestudeerden af te leveren op de arbeidsmarkt die in staat zijn om te reageren op de steeds veranderende en complexe behoeften van de hedendaagse werkplek (Weil, 1999; Sleezer, Gularte, Waldner & Cook, 2004; Possa, 2006). In de laatste twee decennia zijn er in Europa steeds meer mensen een opleiding in het hoger onderwijs gaan volgen, waardoor er een snelle uitbreiding van het aanbod in het hoger onderwijs heeft plaatsgevonden (Purcell, Wilton & Elias, 2007). Sinds de jaren tachtig wordt er door veel landen een toenemende druk op het hoger onderwijs gelegd om een directe bijdrage te leveren aan de nationale economische groei en het nationaal economisch herstel. Steeds meer komt uit de nationale en internationale beoordelingen betreffende de rol en doelen van het onderwijs naar voren dat het hoger onderwijs een significante bijdrage zou moeten leveren om te voldoen aan de behoeften van de economie (Harvey, 2000).

Hiernaast moet een universiteit de basis leggen voor afgestudeerden om een levenslange inzet en betrokkenheid te vertonen om te leren en zich professioneel te ontwikkelen (West, 1998). Aangezien universitaire studenten niet voldoende voorbereid lijken te zijn om tot de arbeidsmarkt toe te

treden, zouden universiteiten hun studenten van een uitgebreider scala aan vaardigheden moeten voorzien gedurende de opleiding (Albin & Crockett, 1991; Hall, 1998; Mathews, 2000).

Verschillende onderzoeken (Harvey, Burrows & Green, 1992; Harvey & Green, 1994; Harvey, Moon & Geall, 1997) die zijn verricht in het 'Center for Reseach into Quality' in het Verenigd Koninkrijk benadrukken de manier waarop de genoemde druk op het hoger onderwijs vervolgens weerspiegeld wordt in de verwachtingen die werkgevers hebben van afgestudeerden (Harvey, 1999). In het Verenigd Koninkrijk zijn vragenlijsten afgenomen door Roddis en Morgan (2008) die aangaven dat 48% van de werkgevers problemen ervaren met het selecteren van afgestudeerden die beschikken over de juiste vaardigheden (Tymon, 2013). In het onderzoek van Branine (2008) is er een vragenlijst afgenomen onder 700 Britse werkgevers, waaruit bleek dat meer dan 60% van de werkgevers aangaf dat afgestudeerden slecht presteerden wat betreft *employability skills*. Serieuze zorgen zijn er geuit over een steeds grotere 'kloof' tussen de vaardigheden en capaciteiten van afgestudeerden en de wensen en eisen van de werkomgeving in de toenemende mobiele en globaliserende samenleving (King, 2003). De termen *employability* en *employability skills* zullen nader worden toegelicht in het volgende hoofdstuk (theoretisch kader).

In het onderzoek van Mourshed, Farrel en Barton (2012), 'Education to Employment: Designing a System That Works' van 's werelds grootste consultancybureau McKinsey & Company, zijn vragenlijsten afgenomen bij jongeren, onderwijsinstellingen en werkgevers uit negen landen die geografisch en socio-economisch gezien erg divers zijn: Brazilië, Duitsland, India, Mexico, Marokko, Saoedi Arabië, Turkije, Verenigd Koninkrijk en de VS. Hieruit is gebleken dat slechts 43 procent van de ondervraagde werkgevers van mening is dat ze afgestudeerden kunnen vinden met de juiste vaardigheden. Een vervolgonderzoek hierop is het rapport van Mourshed, Patel en Suder (2014), 'Education to Employment: Getting Europe's Youth into Work'. Hier is gekeken naar hoe afgestudeerden de transitie ondergaan van het hoger onderwijs naar de arbeidsmarkt. Voor deze Europese studie ondervroegen ze 5300 jongeren, 2600 werkgevers en 700 onderwijsaanbieders uit acht Europese landen (Frankrijk, Duitsland, Griekenland, Italië, Portugal, Spanje, Zweden en het Verenigd Koninkrijk). Uit dit rapport werd geconcludeerd dat onderwijsinstellingen, afgestudeerden en werkgevers in 'gescheiden werelden' opereren en dus nauwelijks in contact met elkaar komen. Een voorbeeld hiervan is dat 74 procent van de onderwijsinstellingen ervan overtuigd was dat hun afgestudeerden goed voorbereid waren om te gaan werken, terwijl slechts 38 procent van de afgestudeerden en 35 procent van de werkgevers het hiermee eens was. Een derde van de werkgevers geeft aan nooit met een onderwijsinstelling gecommuniceerd te hebben en van diegenen die wel contact hebben gehad met een onderwijsinstelling, geeft minder dan de helft aan dat het nuttig was. Zonder een dialoog met partijen die actief zijn op de arbeidsmarkt, onderschatten of overschatten onderwijsinstellingen vaak wat bedrijven willen en worden de verkeerde zaken benadrukt in de opleidingen.

2.2.1 ONTWIKKELING VAN EMPLOYABILITY (SKILLS): PERSPECTIEF HOGER ONDERWIJS

Het ontwikkelen van *employability skills* in het hoger onderwijs gebeurt (nog) niet op consistente wijze. Universiteiten blijken wel steeds meer tijd te stoppen in het verbeteren van de *employability skills* van studenten (Yorke, 2004). Met de toename van het aantal hogeropgeleiden en de recente economische recessie is er een intense concurrentie ontstaan tussen afgestudeerden wat betreft

beschikbare banen op de arbeidsmarkt (Saunders & Zuzel, 2010). Hierdoor is *employability* een cruciale kwestie geworden voor zowel de overheid als voor de hogeronderwijsinstellingen.

Eén van de belangrijkste redenen waarom veel studenten investeren in het universitair onderwijs is om hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten. Terwijl het bereiken van goede academische kwalificaties zeer gewaardeerd wordt, is dit niet langer voldoende om werkgelegenheid te garanderen (Yorke, 2006). Dit omdat werkgevers verwachten dat studenten goede *employability skills* hebben, zodat zij een directe bijdrage kunnen leveren wanneer ze aan de slag gaan op de arbeidsmarkt (Roddis & Morgan, 2008). Als reactie hierop blijven hogeronderwijsinstellingen in de inhoudelijke programma's van de opleidingen investeren in *employability* (Bowers-Brown & Harvey, 2004; Fallows & Steven, 2000; Harvey, 2005). Tevens erkent de meerderheid van de afgestudeerden dat hogeronderwijsinstellingen zich inzetten om *employability* op de agenda te zetten (Wilton, 2008). Desalniettemin wordt de verwachting dat hogeronderwijsinstellingen *employability* 'kunnen' en 'zullen' ontwikkelen niet universeel gedeeld.

Veel auteurs geven aan dat *employability* beter en meer ontwikkeld zal moeten worden buiten het formele curriculum (Andrews & Higson, 2008; Rae, 2007; Yorke, 2004), waarin in het bijzonder de nadruk wordt gelegd op werkgelegenheid op basis van opleiding en ervaring. Er bestaat weinig twijfel dat organisaties de beste partij zijn om (net) afgestudeerden te voorzien van werkgerelateerde trainingen en ervaringen. Organisaties zijn echter steeds terughoudender geworden wat betreft de mate van investering in de ontwikkeling van de generieke vaardigheden van afgestudeerden als gevolg van de economische druk en overtuigingen over het gebrek aan verbintenis van de huidige, zogenaamde 'generatie Y' werknemers (Jackson, 2010). Zodoende wordt er van hogeronderwijsinstellingen verwacht dat zij het gat vullen en 'work-ready' werknemers leveren aan de arbeidsmarkt. Hier aansluitend zouden onderwijsinstellingen meer aandacht moeten besteden aan het vervolgtraject van afgestudeerden, met name op het gebied van werkgelegenheid (*employment*) en werktevredenheid. Om de vooruitzichten van de student te verbeteren, zou de onderwijsinstelling nauwer samen moeten werken met de werkgevers. De werkgever zou bijvoorbeeld meer feedback kunnen geven aan de opleidingsinstellingen over de inhoud van de opleidingen. Dit om te zorgen dat onderwijsinstellingen de juiste cursussen aanbieden aan de studenten voor het verwerven van de juiste kennis en competenties die nodig zijn voor de voorbereiding op de arbeidsmarkt (Mourshed, et al., 2014).

Een aantal rapporten, uitgegeven door verenigingen van werkgevers en hoger onderwijs organisaties, spoorden universiteiten aan om meer expliciete inspanningen te verrichten zodat de kern- of generieke vaardigheden van studenten worden ontwikkeld die nodig zijn op de (hogere) arbeidsmarkt (Mason, Williams & Cranmer, 2009). Universiteiten reageren hierop door de bestaande inhoud van de cursussen te wijzigen (soms in reactie op de suggesties van de werkgever), nieuwe cursussen en lesmethoden te introduceren en mogelijkheden aan te bieden voor werkervaring. Dit is bedoeld om de *employability skills* van studenten te vergroten en om ervoor te zorgen dat de verwerving van dergelijke vaardigheden explicieter wordt gemaakt (Mason, et al., 2009).

2.3 VOORBEREIDING AFGESTUDEERDEN OP DE ARBEIDSMARKT: PERSPECTIEF WERKGEVERS & AFGESTUDEERDEN

Naast de hogeronderwijsinstelling, die de student heeft opgeleid in een bepaald vakgebied, is het van belang om te kijken naar het perspectief van de werkgevers. Welke competenties moeten volgens hen afgestudeerden bezitten? Omdat (net) afgestudeerden wanneer ze na een studie een baan gaan zoeken te maken krijgen met de eisen en wensen van de werkgevers, richt het huidige onderzoek zich op het perspectief van de werkgever/stagegever die tijdens de stageperiode van de master de student heeft begeleid. Hieronder zullen de inzichten van zowel de werkgevers als van afgestudeerden weergegeven worden.

Andrews en Higson (2008) hebben onderzoek verricht naar de perspectieven en ervaringen van afgestudeerden in de studierichting *business* en werkgevers uit dezelfde *business*-branche uit vier Europese landen (Verenigd Koninkrijk, Oostenrijk, Slovenië en Roemenië). Uit het onderzoek is gebleken dat er aanzienlijke overeenkomsten zijn in de perspectieven van afgestudeerden en van werkgevers wat betreft de kernvaardigheden die nodig zijn om *employability* te vergroten. Deze zijn ten eerste de *hard business* gerelateerde kennis en vaardigheden, waarin een diploma op het gebied van *business* op zichzelf de kansen van *employability* zou vergroten. Ten tweede blijkt hieruit het belang van interpersoonlijke competenties, oftewel, de *soft business* vaardigheden. Tot slot werd het belang van werkervaring besproken. Werknemers gaven aan het probleemoplossend vermogen van afgestudeerden erg belangrijk te vinden. Het probleemoplossend vermogen gaat gepaard met wat werkgevers zien als de capaciteit om op een kritische en analytische wijze te denken. Daarnaast verwachten werkgevers dat de afgestudeerden zowel over een hoog niveau van vakkundige specifieke vaardigheden beschikken als over meer algemene interpersoonlijke en communicatieve competenties en dat ze in staat zijn te werken met zo min mogelijk toezicht. Kortom, werkgevers verwachten dat afgestudeerden klaar zijn voor het betreden van de arbeidsmarkt, dat ze voorzien zijn van de benodigde vaardigheden en competenties die daarvoor vereist voor zijn en dat ze in staat zijn om zelfstandig te werken (Andrews & Higson, 2008).

Het uitgangspunt van het Europees onderzoek van Humburg, van der Velden en Verhagen (2013) was dat er een gebrek aan informatie is over het perspectief van werkgevers met betrekking tot wat afgestudeerden inzetbaar maakt op de arbeidsmarkt. Er is een enquête verspreid onder meer dan 900 werkgevers uit negen verschillende Europese landen en er zijn diepte-interviews afgenomen met werkgevers, focusgroepen en relevante belanghebbenden in twaalf Europese landen. Hieruit bleek dat werkgevers vinden dat professionele expertise, een combinatie van vakkennis, algemene academische vaardigheden en een bepaald niveau van 'expert denken', de belangrijkste set vaardigheden zijn die de inzetbaarheid van afgestudeerden beïnvloedt. Daarnaast vinden zij de interpersoonlijke vaardigheden bijna net zo belangrijk als professionele expertise: om inzetbaar te zijn moet een afgestudeerde beschikken over communicatievaardigheden en goede teamvaardigheden. Ook blijken volgens werkgevers de algemene academische vaardigheden niet de belangrijkste vaardigheden die afgestudeerden moeten bezitten. Dit betekent niet dat ze onbelangrijk zijn, maar dat werkgevers simpelweg verwachten dat hogeropgeleiden al over voldoende algemene academische vaardigheden beschikken wanneer ze de arbeidsmarkt willen betreden (Humburg, et al., 2013).

Hiernaast geven *business*-afgestudeerden aan de juiste vakinhoudelijke competenties te hebben, maar dat ze tekort schieten op het gebied van presentatievaardigheden. Uit eerdere onderzoeken is

gebleken dat goede presentatievaardigheden een belangrijk onderdeel vormen van *employability*. Er werd gesuggereerd dat het aanleren van dergelijke vaardigheden onderdeel zou moeten uitmaken van het curriculum van een student. Tevens zijn goede communicatieve vaardigheden van uiterst belang om de zakelijke kennis goed te kunnen overbrengen (Fallows & Stevens, 2000; Pittenger et al., 2004).

Het huidig onderzoek beoogt, naast het beantwoorden van de deelvragen en hoofdvraag, te kijken naar het contact tussen de opleidingsinstelling en de stagegever/organisatie. Mourshed et al. (2014) gaven aan dat er geen of nauwelijks communicatie en samenwerking bestaat tussen de opleidingsinstelling en de arbeidsmarkt. Dit onderzoek probeert meer inzicht te verkrijgen in de door Mourshed et al. (2014) genoemde 'missende link' tussen de opleidingsinstelling en de werkgever/stagegever. Ook wordt er gekeken naar de ervaring van stagegevers over de communicatie en samenwerking met de opleidingsinstelling. Hieronder zal de master Interculturele Communicatie en de bijhorende opleidingsdoelstellingen kort toegelicht worden. Tot slot zal de aanleiding van het onderzoek beschreven worden.

2.4 MASTER ICC: STAGE & OPLEIDINGSDOELSTELLINGEN

De master Interculturele Communicatie heeft als doel: *'Het succesvol omgaan met talige en culturele diversiteit in internationale settings'* (www.uu.nl). Het masterprogramma wordt omschreven als meertalig, internationaal, interdisciplinair en toepassingsgericht. Na de afronding van de master kan een afgestudeerde als een meertalige en interculturele expert communicatieprocessen analyseren en verbeteren. Daarnaast kan een ICC-student interculturele problemen helpen voorkomen of oplossen en zorgen voor een goede verstandhouding in internationale/multiculturele contexten.

Binnen de master Interculturele Communicatie (ICC) is een stage verplicht en deze bedraagt een tijdsduur van tien weken. Een stage is bedoeld om de aanstaande interculturele communicatieprofessional aan de ene kant vaardigheden in de praktijk te leren en aan de andere kant competenties die vanuit de studie geleerd zijn te leren toepassen (Stagehandleiding ICC, 2015).

Vanuit de master zijn er verschillende doelstellingen opgesteld (Van der Berg, Kester, Ten Thije & Wismans, 2013), die uitgebreid toegelicht zullen worden in hoofdstuk vier (methode). Om de samenwerking en communicatie tussen de opleidingsinstelling en de arbeidsmarkt (Mourshed, et al., 2014) verder te onderzoeken wordt er in dit onderzoek aan de hand van de doelstellingen die vanuit de master zijn opgesteld, gekeken of deze doelstellingen overeen komen met de wensen en behoeften van de werkgevers.

2.5 AANLEIDING

Dit onderzoek is tot stand gekomen op basis van twee voorafgaande onderzoeken. Ten eerste het masteronderzoek van de studie ICC aan de UU van Van de Ridder (2014). Zij heeft onderzoek gedaan naar de manier waarop ICC-alumni schakelen tussen verschillende interculturele competenties, welke factoren hierop van invloed zijn en hoe het gebruik van interculturele competenties bijdragen aan een efficiënte communicatie. Uit dit onderzoek gaven ICC-studenten aan dat het individueel succes op de werkvloer onder andere afhangt van persoonlijke eigenschappen, internationale ervaring, de mate van interculturele competentie en in hoeverre de ICC-student bijdraagt aan het

succes van de organisatie waarin hij/zij werkzaam is. Tevens is gebleken dat alumni van de master Interculturele Communicatie volgens zichzelf een streepje voor hebben op andere collega's wat betreft hun interculturele competenties. In het huidige onderzoek wordt hierop voortdurend de vraag gesteld: zijn stagegevers ook zo tevreden over de interculturele competenties van ICC-studenten?

Ten tweede is er in 2013 een evaluatieonderzoek uitgevoerd om de veronderstelling te toetsen dat studenten van de master ICC de opgedane vaardigheden/ kennis zullen toepassen in hun stage en in het beroepsveld (Van der Berg et al., 2013). In het evaluatieonderzoek is er bij de alumni en stagegevers nagegaan welke interculturele competenties als zinvol en/of noodzakelijk worden ervaren, hoe de alumni terugblikken op de opleiding en op welke manier stagegevers ICC-studenten beoordelen. Zowel de alumni als de werkgevers zijn tevreden over de opleiding ICC aan de UU, met de respectievelijke cijfers van 7,0 en 7,5. Hieruit is gebleken dat werkgevers de opleidingsdoelstellingen als belangrijk beschouwen, waardoor het niet nodig was om de doelen van de opleiding aan te passen. Daarnaast kwam uit dit onderzoek naar voren dat werkgevers tevreden zijn over de vaardigheden van een ICC-er, maar dat ze wel een aantal belangrijke vaardigheden missen die ze vervolgens wel in de praktijk leren.

Aan de hand van de bovengenoemde onderzoeken zal het huidig onderzoek verder op het onderwerp ingaan. In dit onderzoek wordt gekeken naar welke *employability/soft skills* en interculturele competenties de ICC-studenten hebben ontwikkeld, in de ogen van hun stagegevers. Hiernaast wordt er gekeken naar welke competenties de stagegevers belangrijk vinden om op succesvolle wijze te functioneren op de werkvloer. Tevens wordt er aan hen gevraagd of de doelstellingen vanuit de master van belang zijn om toe te treden tot de arbeidsmarkt. Zodoende zouden studenten beter voorbereid kunnen worden op een stage en aan de hand van de feedback van de stagegever zou de onderwijsinstelling de studenten beter kunnen voorbereiden op de arbeidsmarkt.

3. THEORETISCH KADER

In dit hoofdstuk zullen de theoretische grondslagen van het onderzoek worden besproken. Allereerst zal de overkoepelende term *employability* (inzetbaarheid op de arbeidsmarkt) afgebakend worden. Vervolgens zullen verschillende benaderingen betreffende *employability skills* aan bod komen en zal het verschil tussen *hard* en *soft skills* duidelijk worden gemaakt. Hier opvolgend zal de theorie omtrent interculturele competenties aan bod komen. Deze theorieën benadrukken het belang van bepaalde vaardigheden om succesvol te zijn op de arbeidsmarkt. Ten slotte zal de probleemstelling van het onderzoek verder belicht worden. Deze verschillende vaardigheden leggen de basis voor de afbakening en de beantwoording van de vraagstelling in dit onderzoek.

3.1 EMPLOYABILITY

De meeste auteurs (Harvey, 2005; Holmes, 2006; Rae, 2007) zijn het er over eens dat *employability* een complexe en multidimensionale term is (Tymon, 2013). Daarnaast blijkt dat deze term al snel te simplistisch te worden bij pogingen tot definiëren (Harvey, 2005; Holmes, 2006; Rae, 2007). *Employability* wordt in de literatuur beschreven als de capaciteit om een baan te vinden, krijgen en/of te behouden. Voor het individu is *employability*, oftewel de inzetbaarheid op de arbeidsmarkt,

afhankelijk van diverse factoren; namelijk de eigen kennis, vaardigheden en attitudes (*employability skills*) die iemand bezit en de manier waarop ze deze toepassen en presenteren aan de werkgevers. Daarnaast speelt de omgeving waarin ze werk zoeken nog een rol (Hillage & Pollard, 1998). De *employability skills* zijn dus de vaardigheden, attitudes en eigen kennis (Hillage & Pollard, 1998) die het mogelijk maken voor werknemers om met zijn of haar collega's en leidinggevenden om te gaan en cruciale beslissingen te nemen. In tegenstelling tot beroeps- of technische vaardigheden zijn *employability skills* generiek van aard in plaats van werk-specifiek. Dit betekent dat *employability skills* van toepassing zijn in alle soorten sectoren, bedrijfsgroottes en functieniveaus van een junior werknemer tot aan een senior positie (Robinson, 2000).

Employability wordt naast de capaciteit om een baan te vinden, krijgen en/ of te behouden (Hillage & Pollard, 1998) ook in veel literatuur omschreven als menselijk kapitaal, waarbij de nadruk veelal ligt op studie- en werkervaring. Omdat dit bij veel banen verplicht is, wordt een bepaald opleidingsniveau vaak als belangrijkste aspect genoemd (Wanberg, Watt & Rumsey, 1996). Met de groei van de kenniseconomie is het vanzelfsprekend dat werkgevers op zoek gaan naar werknemers met relevante werkervaring of een goed diploma. Door de flexibilisering en competentie op de arbeidsmarkt en de toename van het algemene opleidingsniveau, worden er vandaag de dag hogere eisen gesteld aan individuen (Brown & Hesketh, 2004). Door de verhoogde eisen blijkt het behalen van een diploma of relevante werkervaring niet meer voldoende. Hierdoor komt er meer aandacht voor de context en de zogenoemde *soft skills*. Deze verschuiving komt onder andere door het toegenomen belang van flexibiliteit binnen de arbeidsmarkt en de bovengenoemde versterkte competitie (Fugate, Kinicki & Ashforth, 2004; McQuaid & Lindsay, 2005). Deze *soft skills* vergroten de kansen op de arbeidsmarkt en omschrijven persoonlijkheidskenmerken, doelen, motivaties en voorkeuren van een individu (Heckman & Kautz, 2012).

De vaardigheden die belangrijk zijn voor iemands inzetbaarheid op de arbeidsmarkt (*employability*), is afhankelijk van het soort functie die een individu aanneemt binnen een bedrijf. Er bestaat echter wel een consensus over het belang van *employability skills* voor werknemers (Sheedy, 2005). Dit omdat het persoonlijke vaardigheden omvatten die in elke professionele functie toepasbaar zijn. Hetzelfde geldt voor *soft skills*. De definitie van vaardigheden en een gemeenschappelijk begrip creëren van wat een vaardigheid is, vormt een probleem voor de vergelijkbaarheid en de interpretatie (Blom & Saeki, 2011). Ondanks het feit dat in het theoretisch kader de *employability* en *soft skills* apart behandeld zullen worden is het wel van uiterste belang om zich ervan bewust te zijn dat deze twee termen veel overlap vertonen. In de analyse van de resultaten zal daarom een overkoepelende term worden gebruikt (*soft/employability skills*). In de volgende paragrafen zullen de geanalyseerde competenties (*employability/soft skills* en interculturele competenties) toegelicht worden die in dit onderzoek deel uitmaken van de *employability* van de ICC-student.

3.2 EMPLOYABILITY SKILLS

Door de snelle uitbereiding van het hoger onderwijs en de toename van de concurrentie op de arbeidsmarkt, komen veel universiteiten in het Verenigd Koninkrijk onder druk te staan om studenten te voorzien van meer dan alleen academische vaardigheden. Het is cruciaal dat universiteiten expliciete inspanning verrichten om de studenten te voorzien van de generieke vaardigheden die nodig zijn op de (hoge) arbeidsmarkt (Mason, et al., 2009).

Er worden veel termen gebruikt om vaardigheden te beschrijven, waardoor er meerdere benaderingen zijn opgesteld (Tench & Yeomans, 2008). Binnen deze benaderingen vertonen termen zoals generieke vaardigheden, *employability* en *soft skills* veel overlap, aangezien ze allemaal verwijzen naar intra- en interpersoonlijke vaardigheden. Er wordt tegenwoordig veel aandacht besteed aan het specificeren van vaardigheden als leerresultaten. In de afgelopen decennia is het een trend geweest om deze vaardigheden te bepalen in de richting van de algemene vaardigheden en de toenemende betrokkenheid van werkgevers en onderwijskundigen. Dit heeft voor nieuwe termen gezorgd zoals *employability* en competentiegericht leren. Het Nederlandse onderwijs is sinds enkele jaren grotendeels overgeschakeld naar competentiegericht leren, waarin persoonlijke competenties centraal staan (Tench & Yeomans, 2008).

In het onderzoek van Tymon (2013) worden zes verschillende benaderingen van *employability skills* naast elkaar gelegd (Kreber, 2006; Andrews & Higson, 2008; Abraham & Karns, 2009; Archer & Davison, 2008; Cumming, 2010). Uit de zes benaderingen blijkt dat ondanks het feit dat veel vaardigheden van elkaar verschillen, er ook overeenkomsten zijn wat betreft de *employability skills*. Zowel communicatieve en interpersoonlijke vaardigheden als het goed kunnen samenwerken met anderen worden opgenomen in de benaderingen van Kreber (2006), Andrews en Higson (2008), Abraham en Karns (2009), Archer en Davison (2008) en Cumming (2010). Vaardigheden zoals creatief, zelfstandig en onafhankelijk werken komen niet bij alle benaderingen naar voren en dit is eventueel de reden waarom Harvey (2005) en Yorke (2006) voorzichtig zijn met de stelling dat er overeenstemming bestaat over het concept *employability*. Volgens Moreau en Leathwood (2006, p.319): ‘Employers may want, for example, someone who is strong and decisive, but they will inevitably read these qualities differently in different applicants’. Dit suggereert dat de drie verschillende perspectieven (werkgever, student en opleidingsinstelling) van Hugh-Jones, Sutherland en Cross (2006) aanzienlijk kunnen worden uitgebreid. In onderstaande tabel staat het overzicht van de zes verschillende benaderingen van Tymon (2013).

Tabel 1. *Vergelijking benaderingen employability skills*

Table 1. Comparison of employability frameworks.

Kreber (2006, 5) Multiple countries – competencies higher education institutions should provide.	Andrews and Higson (2008, 413) Employer and graduate perspectives: multiple sources.	Abraham and Karns (2009, 352)		Archer and Davison (2008, 7) Employers in the UK.	Cumming (2010, 7) Government in Australia.
		Top 10 competencies identified by businesses in the USA	Top 10 competencies emphasised in the business school curriculum in the USA		
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Be able and willing to contribute to innovation and be creative</i> • <i>Be able to cope with uncertainties</i> • <i>Be interested in and prepared for lifelong learning</i> • Have acquired social sensitivity and communicative skills • Be able to work in teams • <i>Be willing to take on responsibilities</i> • Become entrepreneurial • Prepare themselves for the internationalisation of the labour market through an understanding of various cultures • Be versatile in generic skills that cut across disciplines • Be literate in areas of knowledge forming the basis for various professional skills, for example, in new technologies 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Professionalism</i> • <i>Reliability</i> • <i>The ability to cope with uncertainty</i> • <i>Ability to work under pressure</i> • Ability to think and plan strategically • Capability to communicate and interact with others, either in teams or through networking • Good written and verbal communication skills • Information and communication technology skills <ul style="list-style-type: none"> • <i>Creativity and self-confidence</i> • Good self-management and time-management skills • <i>A willingness to learn and accept responsibility</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Communication skills • Problem solver • <i>Results oriented</i> • Interpersonal skills • Leadership skills • Customer focus • <i>Flexible/adaptable</i> • Team worker • <i>Dependable</i> • Quality focussed 	<ul style="list-style-type: none"> • Communication skills • Problem solver • Team worker • Leadership skills • Technical expertise • Interpersonal skills • Business expertise • <i>Hard worker</i> • <i>Results oriented</i> • <i>Dependable</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Communication skills • Team-working skills • <i>Integrity</i> • Intellectual ability • <i>Confidence</i> • <i>Character/personality</i> • Planning and organisational skills • Literacy (good written skills) • Numeracy (good with numbers) • Analysis and decision-making skills 	<ul style="list-style-type: none"> • Communication • Teamwork • Problem solving • <i>Initiative and enterprise</i> • Planning and organising • Self-management • <i>Learning</i> • Technology

Highlighted in bold = commonly cited items which appear in all frameworks.

Highlighted in italics = attributes with clear links to personality traits.

Highlighted by underlining = attributes potentially linked to proactive personality.

Elke aanwijsbare overeenkomst in vaardigheden (tabel 1), komt voort uit een lijst met *labels* waar geen gedetailleerd onderzoek naar is gedaan (Holmes, 2006). Een voorbeeld; hebben de volgende vaardigheden 'samenwerken', 'flexibiliteit' of 'communicatieve vaardigheden', dezelfde betekenis voor twee verschillende *stakeholders*? Jackson (2010, p.29), gaf aan: '*Empirical studies on graduate employability liberally adopt different terms for competencies, resulting in confused findings*'. Dit zou voor verwarring kunnen zorgen wanneer het gebruikt wordt voor beleidsredenen en op de arbeidsmarkt. Gezien het belang van *soft skills* voor werknemers, zal de bovenstaande lijst van Andrews en Higson (2008) in dit onderzoek onderdeel vormen van de competenties die aan stagegevers worden voorgelegd. In deze benadering worden de perspectieven van de werkgevers en afgestudeerden weergegeven aan de hand van verschillende vaardigheden. Tevens hebben Andrews en Higson (2008) een lijst aan *soft skills* ontwikkeld aan de hand van diverse bronnen (McLarty, 1998; Tucker, Sojka, Barone, & McCathy, 2000; Nabi, 2003; Elias & Purcell, 2004), waardoor het meetinstrument betrouwbaarder wordt gemaakt. De volgende paragraaf zal ingaan op het onderscheid tussen *soft* en *hard skills*.

3.3 SOFT & HARD SKILLS

In de context van de inzetbaarheid op de arbeidsmarkt (*employability*) wordt gesproken over diverse vaardigheden waarover een individu moet beschikken om succesvol te zijn op de hedendaagse arbeidsmarkt. Waar voorheen de focus lag op *hard skills* (praktische vaardigheden in de vorm van opleiding en werkervaring), zijn *soft skills* (houding en gedrag) ondertussen de belangrijkste vaardigheden voor het verkrijgen of behouden van een baan (Robles, 2012).

Soft skills of *social skills* omvatten veelal intra- en interpersoonlijke competenties die te maken hebben met emotionele intelligentie zoals inlevingsvermogen, het vermogen tot samenwerken en communiceren, flexibiliteit, begrip en aanpassingsvermogen. Daarentegen hebben *hard skills* of *business specific issues* meer te maken met het verbale of performale IQ zoals kennis en taalvaardigheden en de kundigheid taken op een bepaalde manier uit te voeren (Andrews & Higson, 2008).

De *soft skills* zijn sector- of beroepsoverstijgend en kunnen op een meer algemene wijze ingezet worden dan *hard skills*. Om deze reden zijn *soft skills* van cruciaal belang om op succesvolle wijze te kunnen presteren op de werkvloer. Hierdoor leggen de huidige en toekomstige zakelijke leiders de nadruk op de ontwikkeling van *soft skills* (Nealy, 2005). Hoewel de *hard skills* al onderdeel zijn de onderwijsprogramma's, moeten de *soft skills* eerder worden opgenomen in een universitaire opleiding, zodat studenten het belang van deze vaardigheden leren voordat ze aan een carrière beginnen (Wellington, 2005). Er wordt door de organisaties/bedrijven minder gevraagd naar vakinhoudelijke kennis en meer gekeken naar persoonsgerelateerde vaardigheden zoals netwerken en samenwerken, persoonlijkheidskenmerken en motivatie (*soft skills*). Er is veel onderzoek verricht naar het belang van *soft skills* op de werkvloer (Klaus, 2010; Maes, Weldy & Icenogel, 1997; Nealy, 2005; Smith, 2007). Een onderzoek gaf aan dat 75% van de lange-termijn successen afhankelijk is van sociale vaardigheden, terwijl 25% afhankelijk is van technische kennis (Klaus, 2010). Uit een ander onderzoek bleek dat *hard skills* slechts 15% bijdragen aan het succes van het individu, terwijl 85% van het succes te danken is aan *soft skills* (Wats & Wats, 2008).

Om *employability/soft skills* meetbaar te maken is gebruik gemaakt van twee meetinstrumenten. Cleary, Flynn en Thomasson (2006) hebben een lijst ontwikkeld met acht vaardigheden die

betrekking hebben op *employability skills*. Het tweede meetinstrument dat is meegenomen in het onderzoek is die van Andrews en Higson (2008). Zij hebben een lijst (tabel 1) gepubliceerd van *soft skills* aan de hand van diverse bronnen (McLarty, 1998; Tucker et al., 2000; Nabi, 2003; Elias and Purcell, 2004). Deze meetinstrumenten en bijhorende competenties zullen verder toegelicht worden in het methode-hoofdstuk.

3.4 INTERCULTURELE COMPETENTIES

In de voorgaande paragrafen werd het belang van *employability/soft skills* voor afgestudeerden beschreven. Omdat veel organisaties en instanties steeds internationaler zijn geworden, is het ook van belang dat afgestudeerden intercultureel competent zijn. Om goed te kunnen meten in hoeverre stagiaires over interculturele competenties beschikken zullen deze hieronder duidelijk gedefinieerd worden.

Door de toegenomen diversiteit in de hedendaagse samenleving komen we steeds meer en op verschillende manieren in contact met mensen van verschillende culturele achtergronden. Zowel binnen eigen land als buiten de eigen landsgrenzen komen mensen vaker in contact met andere culturen, als toerist zijnde of in een werksituatie. Het is daarom erg belangrijk om in alle mogelijke contexten op een correcte interculturele manier met andere mensen om te gaan (Callen & Lee, 2009; Hammer, 2009; Moodian, 2009). In het kader van dit onderzoek wordt er gekeken naar de professionele context waarin interculturele communicatie plaatsvindt. Een correcte omgang met anderen vraagt om een intercultureel referentiekader waarin respect en waardering voor de diversiteit aan culturen centraal staan (Krols, Simons & de Graef, 2011). Er is immers vraag naar intercultureel competente medewerkers. Zowel in het (hoger)onderwijs als op de werkvloer dient er de nodige aandacht te worden besteed aan de ontwikkeling van interculturele competenties.

In de literatuur zijn verscheidende definities van interculturele competentie te vinden. Er is echter geen consensus wat betreft de terminologie van interculturele competenties (Deardorff, 2006). De termen die gebruikt worden, variëren per vakgebied: binnen maatschappelijk werk wordt de term culturele competentie gebruikt terwijl in de technische invalshoek *global competence* als term wordt gebruikt en per benadering, zo worden op het gebied van diversiteit termen zoals, multiculturele competentie en *intercultural maturity* gebruikt (Deardorff, 2006). In dit onderzoek zal de term interculturele competentie worden aangehouden. Het is echter belangrijk om op te merken dat kennis van andere culturen niet voldoende is om intercultureel competent te zijn. Interculturele competentie omvat ook de ontwikkeling van iemands vaardigheden en attitudes in een succesvolle interactie met mensen van diverse culturele achtergronden (Deardorff, 2004).

Chen en Starosta (1999, p.28) definiëren interculturele communicatieve competentie als: *'the ability to effectively and appropriately execute communication behaviors that negotiate each other's cultural identity or identities in a culturally diverse environment'*. De auteurs geven aan dat interculturele competentie voortkomt uit het affectieve perspectief (attitudes), het cognitieve perspectief (kennis) en het gedragsperspectief (vaardigheden) (Chen & Starosta, 1996). Deze worden gedefinieerd als verbale en non-verbale vaardigheden die nodig zijn om effectief te handelen in interculturele interacties. In de definitie van Chen en Starosta (1996) wordt aangegeven dat crossculturele competente personen op 'gepaste en efficiënte' wijze kunnen interacteren met mensen die verschillende culturele identiteiten hebben. Hogeronderwijsinstellingen besteden veel aandacht aan de internationalisering van het onderwijs, waardoor ze interculturele competente

afgestudeerden willen leveren op de arbeidsmarkt in de bovenstaande drie specifieke gebieden. Het is echter van belang om erop te wijzen dat er geen consensus bestaat over wat de attitudes, kennis en vaardigheden precies zijn van een intercultureel competent persoon (Chen & Starosta, 1996).

Van de bovengenoemde elementen die deel uitmaken van interculturele competentie wordt aan de elementen attitudes, vaardigheden en kennis van Chen & Starosta (1996) door Byram (1997) een vierde element 'bewustzijn' toegevoegd. Het element attitudes legt de nadruk op openheid en nieuwsgierigheid ten opzichte van verschillende culturen. Vaardigheden kunnen onderverdeeld worden in twee soorten vaardigheden die belangrijk zijn in interculturele settings, namelijk het verkrijgen van informatie wanneer een interculturele interactie plaatsvindt en deze vervolgens te interpreteren. Kennis houdt in, de kennis over gebruiken, normen en waarden van andere culturen. Als laatste, bewustzijn, omschrijft het vermogen kritisch naar de eigen en naar de andere cultuur te kunnen kijken en evalueren (Byram, 1997). Volgens Byram (1997) zijn attitudes, vaardigheden, kennis en bewustzijn de vier elementen die ervoor zorgen dat een persoon intercultureel competent is.

Naast Byram (1997) en Chen & Starosta (1996) hebben verschillende auteurs overzichtslijsten gemaakt waarin de belangrijkste vaardigheden worden opgesomd die deel uitmaken van interculturele competenties (Gudykunst, 2005; Spitzberg & Changnon, 2009). Een instrument voor interculturele competenties verwijst naar elk meetinstrument dat (culturele) kenmerken van individuen, groepen en organisaties identificeert, beschrijft, meet, categoriseert en evalueert (Paige, 2004). Eén van de opleidingsdoelstellingen van de master Interculturele Communicatie is ook dat de interculturele communicatie professional over interculturele competenties beschikt (Stagehandleiding ICC, 2015). Aangezien de elementen van Byram (1997) en Chen en Starosta (1996) vrij abstract zijn is er in dit onderzoek voor het meetinstrument van Krols, Simons & de Graef (2011) gekozen. Dit meetinstrument is onderverdeeld in concrete categorieën en heeft betrekking op het binnenlandse onderwijs en de arbeidscontext, welke ook in de stagehandleiding van de master Interculturele Communicatie aan bod komt (Stagehandleiding ICC, 2015).

Universitaire alumni hebben enquêtes ingevuld over de *employability* van afgestudeerden waarin de centrale vraag werd gesteld of afgestudeerden zich voorbereid voelen om tot de arbeidsmarkt toe te treden. Tot nu toe werd bij de meeste enquêtes betreffende *employability* de rol van interculturele competenties niet onderzocht, zoals de Europees grootschalige CHEERS enquête (Schomburg & Teichler, 2006). Deze gaat op geen enkel aspect van interculturele competenties in (Busch, 2009). Wanneer het belang van interculturele competenties wel wordt herkend vanuit de arbeidsmarkt bestaat de neiging om deze competenties te zien als een voordeel. Werkgevers beschouwen interculturele competenties als een belangrijk onderdeel van iemands kernkwalificaties, terwijl maar weinig een concreet beeld hebben van wat interculturele competenties inhouden en/of hoe deze te identificeren zijn. Sterker nog, de mogelijkheden voor de uitwisseling van ideeën tussen de werkgevers en de onderzoekers lijken zeldzaam te zijn (Busch, 2009). In het huidig onderzoek wordt het belang van interculturele competentie professionals binnen de steeds toenemende internationale werksfeer als heel belangrijk gezien, waardoor deze competenties in dit onderzoek zullen worden onderzocht. Wanneer er naar de verhouding tussen interculturele competenties en *employability/soft skills* wordt gekeken, blijkt al snel dat zoals bij de termen *employability skills* en *soft skills* hier ook veel overlap is. Zowel *soft/employability skills* als interculturele competenties leggen de focus op intra- en interpersoonlijke competenties. Waar de focus van interculturele competenties ligt op de relatie en het kunnen omgaan met mensen van verschillende culturen (Chen & Starosta, 1996), zijn *soft/employability skills* veelal gericht op intra- en interpersoonlijke

competenties van de persoon zelf (Andrews & Higson, 2008) en is het niet noodzakelijk verbonden aan het contact met mensen van verschillende culturen.

Uit het onderzoek van de British Council *Culture at Work* van Pressley en Beall (2013) komt naar voren dat werkgevers veel waarde hechten aan interculturele vaardigheden op de werkvloer. Het hebben van sterke interculturele vaardigheden wordt geassocieerd met zakelijke voordelen, zoals meer productiviteit en meer omzet. Het gebrek aan interculturele vaardigheden wordt echter geassocieerd met zakelijke risico's, zoals miscommunicatie en teamconflicten. Werkgevers begrijpen het belang van interculturele vaardigheden voor hun bedrijf en waarderen deze vaardigheden vaak meer dan technische vaardigheden en de behaalde diploma's. Het belang van interculturele vaardigheden manifesteert zich in het efficiënt te werk gaan, het binnenhalen van nieuwe klanten, het opbouwen van vertrouwen en het verbeteren van de reputatie. Werkgevers zien aanzienlijke risico's bij de werknemers waar deze interculturele vaardigheden ontbreken. Zonder deze vaardigheden, vrezen de werkgevers dat er conflicten binnen het team optreden, zoals verlies van klanten, reputatie- en merkschade en culturele ongevoeligheid (Pressley & Beall, 2013). Om zakelijk potentieel te maximaliseren en risico's te minimaliseren, zouden werkgevers tijdens de wervingsprocedure de kandidaten die deze vaardigheden bezitten beter moeten identificeren. Hoewel werkgevers interculturele vaardigheden als universeel waarderen, is het vaak geen eis tijdens een sollicitatiegesprek (Pressley & Beall, 2013).

Werkgevers geven ook aan dat opleidingsinstellingen meer zouden kunnen doen om studenten beter voor te bereiden op het gebied van interculturele vaardigheden. De bevindingen uit het onderzoek van Pressley en Beall (2013) geven aan dat beleidsmakers en opleidingsinstellingen meer kunnen doen om ontwikkelingen op het gebied van interculturele vaardigheden op de werkvloer te bevorderen.

De bovenstaande onderzoeken lijken te impliceren dat de tekortkomingen van afgestudeerden wat betreft de inzetbaarheid (*employability*) op de arbeidsmarkt alleen een kwestie is in het Verenigd Koninkrijk. Dit komt echter alleen omdat er significant meer onderzoek naar is verricht in het Verenigd Koninkrijk dan elders (Jackson, 2009). Evenwel worden de eisen van de economische globalisering over hoger onderwijsinstellingen over de hele wereld herkend door veel onderzoekers (Cumming, 2010; Jackson, 2009; Kreber, 2006).

3.5 VERHOUDING EMPLOYABILITY & COMPETENTIES - OPLEIDINGSDOELSTELLINGEN

Om te onderzoeken in hoeverre een ICC-afgestudeerde inzetbaar is op de arbeidsmarkt (*employability*) volgens stagegevers, worden in dit onderzoek de *employability/soft skills*, interculturele competenties en de doelen vanuit de master ICC geanalyseerd. Ten eerste worden de *employability/soft skills* (intra- en interpersoonlijke competenties) onderzocht. Daarna wordt er gekeken naar de mate van interculturele competentie (het denken en handelen op intercultureel passende wijze) van de afgestudeerde. Tot slot is het van belang om te kijken of de doelen van de master aansluiten op de wensen en behoeften van de stagegever. De vraag die hier uit voortkomt is: vinden stagegevers de doelen die vanuit de master zijn opgesteld belangrijk om succesvol te zijn op hun werkvloer? Door verschillende invalshoeken te benaderen wordt er beoogt *employability* op een zo breed mogelijke wijze te omvatten.

De afgelopen decennia is er veel geschreven over interculturele competenties en *employability/soft skills*. Echter is er in de literatuur, zowel voor interculturele competenties als voor *employability/soft skills*, geen eenduidige definitie en/of een samenhangende benadering over te vinden. Hierdoor beperkt dit onderzoek zich door de gekozen en best passende benaderingen en door het eenzijdige perspectief van de stagegevers/werknemers van organisaties. Hiernaast wordt door het bewezen belang van de *employability/soft skills* op de werkvloer en vanwege de grootte van het huidige onderzoek in deze masterscriptie, naast de interculturele competenties, de nadruk op de *employability/soft skills* van de studenten Interculturele Communicatie gelegd.

4. PROBLEEMSTELLING

Zoals beschreven in het theoretisch kader geven huidige onderzoeken aan dat afgestudeerden niet over de juiste vaardigheden beschikken die nodig zijn op de hedendaagse werkvloer (Bowers-Brown & Harvey, 2004; Cumming, 2010; Heaton, et al., 2008). Daarnaast blijkt dat veel studenten zich niet voorbereid voelen wanneer ze de stap naar de arbeidsmarkt moeten zetten (Albin & Crockett, 1991; Hall, 1998; Mathews, 2000). Dit onderzoek gaat hier verder op in, met name op de vaardigheden die voor een ICC-student nodig zijn voor professioneel succes. Het doel van het onderzoek is daarom om meer inzicht te verkrijgen in welke vaardigheden de werkgevers van voornamelijk communicatiefuncties het belangrijkste vinden, zodat de masteropleiding Interculturele Communicatie de succeschansen van deze studenten op de arbeidsmarkt kan vergroten. Hierop aansluitend zouden de uitkomsten van het onderzoek een advies kunnen vormen voor de opleiding ICC aan de UU. Het zou wellicht een wetenschappelijke bijdrage kunnen leveren aan het onderwerp omtrent de voorbereiding van studenten op de arbeidsmarkt, waarbij soortgelijk onderzoek uitgebreid zou kunnen worden naar andere opleidingen.

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt als volgt: *‘In hoeverre hebben studenten Interculturele Communicatie aan de Universiteit Utrecht bepaalde professionele en interculturele competenties ontwikkeld die aansluiten bij de wensen en behoeften van de stagegevers op de arbeidsmarkt?’*

De deelvragen die deze hoofdvraag zullen onderbouwen zijn:

Deelvraag 1: In welke mate hebben ICC-studenten *employability/soft skills* ontwikkeld volgens hun stagegevers?

Deelvraag 2: In welke mate hebben ICC-studenten interculturele competenties ontwikkeld volgens hun stagegevers?

Deelvraag 3: Welke *employability/soft skills* dragen bij of zijn van invloed voor professioneel succes volgens stagegevers?

Deelvraag 4: Welke interculturele competenties dragen bij of zijn van invloed voor professioneel succes volgens stagegevers?

Deelvraag 5: In hoeverre vinden de stagegevers de opleidingsdoelstellingen van belang om succesvol te zijn op de werkvloer?

In het volgende hoofdstuk zal de methodologie van dit onderzoek toegelicht worden door de bespreking van de dataverzameling en –verwerking.

5. METHODE

In dit hoofdstuk wordt de methode van dit kwantitatief onderzoek toegelicht. De online vragenlijst is verstuurd naar 58 stagebegeleiders die één of meerdere ICC-studenten hebben begeleid tussen de periode van 2009 t/m 2015. In totaal hebben hiervan 16 stagegevers de vragenlijst ingevuld. Dit hoofdstuk zal een overzicht geven van de respondenten en gaat verder op de inhoud van de vragenlijst.

5.1 KWANTITATIEF ONDERZOEK

Dit onderzoek is kwantitatief van aard omdat de data is verzameld door middel van het verspreiden van een enquête. Bij kwantitatief onderzoek verzamelt de onderzoeker numerieke data en worden analyses uitgevoerd met behulp van statistische technieken. De meest gebruikte methode voor het meten van attitudes, meningen en kennis bij een grote groep mensen is een survey (Verhoeven, 2007). Surveyonderzoek is een gestructureerde dataverzamelmethode en is de best passende methode om dit onderzoek op te baseren, omdat er in een kort tijdsbestek veel stagegevers benaderd kunnen worden om de vragenlijst in te vullen en de steekproef aselekt (willekeurig) is samengesteld. Een nadeel is dat de context waarbinnen de antwoorden worden gegeven onbekend blijft. De vraag 'waarom' een respondent een bepaald antwoord geeft, kan niet worden beantwoord (Verhoeven, 2007).

5.2 RESPONDENTEN

De e-mail met de link naar de vragenlijst is naar 58 respondenten verstuurd. Hiervan hebben aan het begin van de vragenlijst 16 respondenten de vragenlijst ingevuld die één of meerdere ICC-studenten hebben begeleid tussen de periode van 2009 t/m 2015. Naarmate de vragenlijst vorderde zijn 3 respondenten uitgevallen waardoor er uiteindelijk 13 respondenten de vragenlijst in zijn totaliteit hebben ingevuld. Vanwege de lage respons (27,59%) op de vragenlijst is er besloten om alle 16 respondenten mee te nemen in het onderzoek. Onder de 16 respondenten waren er 3 mannen en 13 vrouwen. Er is gevraagd naar de hoogst behaalde opleiding van de respondenten, waaruit bleek dat 13 respondenten een WO-opleiding hebben afgerond en 3 een HBO-opleiding. In tabel 2 is te zien in welke branche de werknemers actief zijn. De meeste respondenten (31,3%) zijn werkzaam bij een internationale dienstverlening, buitenlandse zaken of ambassades. 75% van de stagegevers hebben ICC-studenten begeleid die voornamelijk stage liepen op de afdeling communicatie, pr & voorlichting.

Tabel 2. Branche waarin de stagegevers werkzaam zijn

<i>Branche</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Wetenschappelijk onderwijs & onderzoek	3	18,8
Internationaal bedrijfsleven	1	6,3
Consultancy/advies/trainingen	1	6,3
Beleidsvorming en- uitvoering	2	12,5
Internationale dienstverlening/ buitenlandse zaken/ ambassade	5	31,3
Anders, namelijk	4	25
Totaal	16	100

5.3 DE ENQUÊTE

Vooraf aan de daadwerkelijke verspreiding van de vragenlijst is deze gecontroleerd door de mastercoördinator, de stagecoördinator en de scriptiebegeleider van de master ICC. De verkregen feedback is daarna verwerkt tot een eindversie. Via de stagebegeleiders van de masteropleiding ICC zijn contactgegevens van stagegevers verkregen. Zij zijn per e-mail verzocht om de vragenlijst in te vullen. De digitale vragenlijst is bijgevoegd in bijlage I. Het invullen van de vragenlijst duurde naar schatting 15 à 20 minuten. Om de respons te verhogen, is er na dit eerste e-mailbericht nog een herinnerings-e-mail verstuurd, met daarin opnieuw het verzoek om de vragenlijst in te vullen (zie bijlage II). De uiteindelijke responspercentage op de vragenlijst was 27,59%. De data is binnen een tijdsbestek van drie weken verzameld, waarna de statistische analyses hebben plaatsgevonden. In de volgende paragrafen zal verder ingegaan worden op de inhoud van de enquête.

De online enquête is opgesteld met het programma Qualtrics (www.qualtrics.com), en kon via een link snel gedeeld worden met de stagegevers. Vervolgens is de data geanalyseerd met behulp van het statistische programma *IBM SPSS Statistics 21*. Aan het begin van de vragenlijst werd de stagebegeleider bedankt voor de deelname en werd het onderwerp geïntroduceerd. Vervolgens is de duur van de vragenlijst aangegeven en is de anonimiteit en vertrouwelijkheid van de gegevens beloofd. De enquête zelf begon met het verzamelen van algemene informatie over persoonskenmerken, organisatiekenmerken en de stagebegeleiding. Daarnaast werden de constructen *employability/soft skills*, interculturele competenties en de opleidingsdoelstellingen bevraagd. Bij de verschillende constructen werd een instructie gegeven over de inhoud van de vragen en de antwoordmogelijkheden. Tot slot werd er aan het einde van de vragenlijst vragen gesteld over praktische zaken, die gericht waren op een betere samenwerking tussen de universiteit en de stagegevers. De antwoordmogelijkheden van de vragenlijst varieerden van antwoordschalen met één keuzemogelijkheid, diverse antwoordmogelijkheden tot open vragen (Dörnyei, 2007). Hieronder zullen de algemene vragen en de verschillende onderdelen en constructen beschreven worden.

Persoonskenmerken

De persoonskenmerken bestaan uit geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en de branche waarin de persoon werkt.

Organisatiekenmerken

De organisatiekenmerken bestaan uit de naam van de huidige organisatie, het aantal jaar werkzaam bij de organisatie, het aantal werknemers binnen de organisatie, het aantal nationaliteiten intern, het aantal werknemers die te maken hebben met interculturele communicatie en tot slot stellingen om het internationale karakter van de organisatie te illustreren. De grootte van de organisatie waar de werknemers werken varieert aanzienlijk. Zes stagegevers geven aan dat de organisatie waar ze werkzaam zijn 1 à 20 werknemers heeft, vijf stagegevers werken in een organisatie met 50 à 250 werknemers, twee werken in een organisatie met 20 à 50 werknemers en drie stagegevers werken in een bedrijf met meer dan 2000 werknemers.

Stagebegeleiding

Om meer informatie te krijgen over de stagebegeleiding zijn er een aantal vragen gesteld over het aantal ICC-studenten dat de stagegever heeft begeleid, over hoeveel ICC-ers de stagebegeleider uitspraak kan doen (maximaal 7 jaar geleden) en op welke afdeling de student(en) stage liep(en).

75% van de stagegevers heeft één student begeleid en kan dan ook uitspraken doen over één student. Ongeveer 56% van de werkgevers werken al meer dan 9 jaar bij de organisatie waar de stagebegeleiding plaatsvond.

Constructen enquête

Bij de drie constructen, *employability/soft skills*, interculturele competenties en opleidingsdoelstellingen zijn de antwoordmogelijkheden verdeeld over een vijfpuntenschaal. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van likertschalen om de vragen op de constructen te beantwoorden. Het doel van de Likertschaal is dat er door middel van meerdere vragen per onderwerp een juiste meting kan worden gemaakt van de houding van de respondent ten opzichte van het onderwerp (Dörnyei, 2007). Bij alle vragen die gesteld zijn om antwoord te geven op de deelvragen is de optie 'niet van toepassing' of de optie 'dat kan ik niet inschatten' toegevoegd. Er is hiervoor gekozen omdat het de respondent de mogelijkheid gaf om een antwoord te geven in hoeverre de competentie wel of niet van toepassing was bij de student of op de werkvloer. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat de stagegever niet meer precies wist of de student in het bezit was van een specifieke competentie. Om een overzicht te geven van de gestelde vragen en de bijhorende likertschalen zal hieronder een overzicht weergegeven worden per construct.

Construct 1: *Employability/soft skills* van ICC-studenten

Om *employability/soft skills* meetbaar te maken is er gebruik gemaakt van twee meetinstrumenten. Cleary et al. (2006) hebben een lijst ontwikkeld met acht vaardigheden die betrekking hebben op *employability skills*. De onderstaande lijst met *employability skills* maakt deel uit dit onderzoek.

- Communicatieve vaardigheden
- Samenwerken
- Probleemoplossend vermogen
- Plannen en Organiseren
- Initiatief nemen
- Ondernemerschap
- Zelfmanagement
- Leergierig

Het tweede meetinstrument dat is meegenomen in het onderzoek is die van Andrews en Higson (2008). Zij hebben een lijst gepubliceerd van *soft skills* aan de hand van diverse bronnen (McLarty, 1998; Tucker et al., 2000; Nabi, 2003; Elias & Purcell, 2004). De bijhorende vaardigheden worden hieronder benoemd:

- Professionaliteit
- Betrouwbaarheid
- Omgaan met onzekerheid
- Omgaan met werkdruk
- Strategisch kunnen plannen en denken
- Goed schriftelijk- en verbaal communicatieniveau
- Creativiteit
- Zelfverzekerd
- Zelfstandig werkvermogen
- Timemanagement

- Kunnen communiceren en samenwerken met anderen, in teams of in een netwerk
- De wil om te leren (leergierig)
- Verantwoordelijkheid accepteren.

Alle bovengenoemde competenties zijn samengevoegd tot één meetschaal met in totaal 21 competenties. De bijhorende vraag was: 'In hoeverre bent u tevreden over de beheersing van de volgende competenties van de ICC-stagiair(es)?' waarin de antwoordmogelijkheden bestonden onder: zeer ontevreden (1), ontevreden (2), tevreden (3), zeer tevreden (4) en n.v.t. (5). De betrouwbaarheid van dit construct is $\alpha=0.90$, waardoor het een (zeer) hoge betrouwbaarheid vertoond.

Construct 2: Interculturele competenties van ICC-studenten

In dit onderzoek is er gekozen voor het meetinstrument van Krols et al. (2011) met negen competenties dat betrekking heeft op het binnenlandse onderwijs en de arbeidscontext, welke ook in de stagehandleiding van de master Interculturele Communicatie aan bod komt (Stagehandleiding ICC, 2015). Krols et al. (2011) hebben zelf een meetinstrument ontwikkeld voor het in kaart brengen van interculturele competenties. Omdat dit meetinstrument in de stagehandleiding van de master Interculturele Communicatie naar voren komt als de interculturele competenties waarover een interculturele communicatie professional moet beschikken na de opleiding en vanwege de perfecte aansluiting met dit scriptieonderwerp is er gekozen om dit bestaand meetinstrument te gebruiken in dit onderzoek. Hieronder worden de negen dimensies van het instrument beschreven.

De interculturele competenties met bijbehorende stellingen luiden als volgt:

- **Culturele zelfkennis:** De student beschikt over zelfkennis: kennis over het eigen referentiekader en het eigen wereldbeeld
- **Culturele flexibiliteit:** De student is flexibel en is bereid zich aan te passen en alternatieven te verkennen
- **Culturele veerkracht:** De student kan omgaan met de moeilijkheden en de negatieve gevoelens die met onzekere of lastige situaties gepaard kunnen gaan
- **Culturele ontvankelijkheid:** De student kan zich openstellen om naar de visie en de deskundigheid van de ander te luisteren en deze te integreren en beschikt over het vermogen om de relativiteit van de eigen visies en ideeën te aanvaarden
- **Culturele relationele competentie:** De student is bereid om tijd en energie te investeren in het creëren van vertrouwen en om in (professionele) relaties te treden
- **Culturele communicatieve competentie:** De student is bekwaam om de specifieke kenmerken van de eigen communicatiestijl te onderzoeken, te remediëren indien nodig en om de communicatiestijl van de ander te verkennen
- **Culturele conflicthantering:** De student heeft het vermogen om conflicten te beschouwen als leerkansen en is zich bewust van de eigen conflicthanteringsstijl
- **Multiperspectiviteit:** De student heeft het vermogen om een situatie, vraagstuk of probleem vanuit meerdere invalshoeken te benaderen en te begrijpen
- **Employability:** De student heeft het vermogen om de eigen *unique selling points* te verwoorden en de eigen leerpunten te adresseren.

Om antwoord te kunnen geven op de tweede deelvraag over de interculturele competenties is in het introductieverhaal van de enquête de volgende vraag gesteld: 'Indien van toepassing op de werkzaamheden binnen uw afdeling/bedrijf, kunt u aangeven in hoeverre u vindt dat de ICC-

studenten over de volgende competenties beschikken?’ waarin de antwoordmogelijkheden bestonden uit: helemaal mee oneens (1), mee oneens (2), mee eens (3), helemaal mee eens (4) en dat kan ik niet inschatten (5). De betrouwbaarheid van construct 2 is $\alpha=0.76$ en wordt gezien als betrouwbaar.

Construct 3 & 4: *Employability/soft skills & interculturele competenties op de werkvloer*

Constructen 3 en 4 meten dezelfde competenties als constructen 1 en 2 maar leggen de focus op het belang van deze vaardigheden op de werkvloer volgens stagegevers. Vanwege de lengte van de vragenlijst en om geen onderscheid te maken tussen constructen 3 en 4 is er besloten om deze vragen samen te voegen. Aan de stagegevers werd gevraagd om aan te geven in welke mate zij de competenties relevant achten om op succesvolle wijze de werkzaamheden binnen hun afdeling uit te voeren. De *employability/soft skills* en interculturele competenties die bij deze twee constructen zijn gebruikt komen overeen met de vorige twee constructen, namelijk de *employability/soft skills* van Cleary, et al., (2006) en Andrews en Higson (2008) en het meetinstrument voor interculturele competenties van Krols, et al., (2011). De antwoordmogelijkheden op deze vraag waren: zeer irrelevant (1), irrelevant (2), relevant (3), zeer relevant (4) en n.v.t. (5). De betrouwbaarheid van construct 3 en 4 zijn respectievelijk, $\alpha=0.89$ (hoge betrouwbaarheid) en $\alpha=0.64$ (lage betrouwbaarheid). De lage Cronbach’s Alpha van construct 4 zorgt ervoor dat de uitkomsten van dit construct (extra) voorzichtig geïnterpreteerd moeten worden. De betrouwbaarheidsniveau van constructen 3 en 4 samen liggen zeer hoog ($\alpha=0,9$).

Construct 5: *Relevantie opleidingsdoelstellingen voor professioneel succes*

Om antwoord te geven op de laatste deelvraag werd er in de vragenlijst de volgende vraag gesteld: ‘In hoeverre zijn de volgende algemene doelen van belang om op succesvolle wijze de werkzaamheden binnen uw afdeling uit te voeren?’. De schaal die gebruikt is bij deze vraag is: heel erg belangrijk (1), belangrijk (2), redelijk belangrijk (3), niet echt belangrijk (4) en n.v.t. (5). Omdat de antwoordopties bij de andere vragen gerankt waren van negatief tot positief, was het noodzakelijk om deze vraag om te polen zodat alle vragen dezelfde rangorde hebben. Na het ompolen van de antwoordcategorieën is de rangorde veranderd naar: niet echt belangrijk (1), redelijk belangrijk (2), belangrijk (3), heel erg belangrijk (4) en n.v.t. (5). De betrouwbaarheid van dit construct is $\alpha=.83$, waardoor het een hoge betrouwbaarheid vertoont. Een belangrijk aspect om rekening mee te houden is dat de respondenten die werkzaam zijn binnen het wetenschappelijk onderwijs (18,8%), vervolgens ook de relevantie van de opleidingsdoelstellingen heel hoog inschatten.

De opleidingsdoelstellingen die in dit onderzoek gehanteerd worden, komen voort uit de stagehandleiding van de master Interculturele Communicatie van 2015. Hieronder worden de zeven doelstellingen beschreven:

- Het kunnen reflecteren op het eigen communicatieve functioneren in een internationale, meertalige of interculturele context
- De kennis en vaardigheden, opgedaan tijdens de opleiding, kunnen relateren aan de eisen en verwachtingen van een concrete organisatie
- Communicatieve problemen in een interculturele praktijksituatie kunnen benoemen in termen van gangbare interculturele modellen en organisatietheorieën
- Het verschil kunnen maken tussen een organisatieprobleem, een intercultureel/meertalig probleem en communicatief probleem inclusief de bijbehorende oplossingen

- Het kunnen vertalen van een communicatief probleem van een interculturele of internationale organisatie in concrete onderzoeksvragen, beargumenteerd kunnen kiezen voor een adequate onderzoeksmethode en het onderzoek binnen de interculturele organisatiecontext kunnen uitvoeren
- Het vinden van een verantwoord compromis tussen wetenschappelijk ideaal en praktische haalbaarheid binnen een organisatie
- De resultaten van eigen onderzoek inclusief aanbevelingen adequaat presenteren in de taal van studie aan de betrokkenen in de organisatie.

5.4 CROHNBACH'S ALPHA

De betrouwbaarheid van de constructen wordt gemeten aan de hand van de Crohnbach's Alpha. De betrouwbaarheid van een construct betekent dat de vragen per construct allemaal hetzelfde meten. Wanneer de vragen een te lage samenhang vertonen, is het construct niet betrouwbaar (Dörnyei, 2007). In een betrouwbaarheidsanalyse mag de Crohnbach's Alpha niet lager zijn dan 0,7. Hieronder wordt de betrouwbaarheid van de samenhang van constructen 1 & 3 en 2 & 4 weergegeven

Tabel 3. *Betrouwbaarheid samenhang constructen*

Construct	Betrouwbaarheid (α)
Employability skills van ICC-studenten en op de werkvloer (constructen 1 en 3)	.909
Interculturele competenties van ICC-studenten en op de werkvloer (constructen 2 en 4)	.751

Naar aanleiding van de samenvoeging van constructen 1 en 3 en constructen 2 en 4 kan worden gesteld dat ze een Crohnbach's Alpha hebben dat hoger is dan 0,7 waardoor ze een matige (samenvoeging constructen 1 en 3) en een hele goede (samenvoeging constructen 2 en 4) samenhang vertonen. Om deze reden konden de constructen meegenomen worden in het huidige onderzoek en was het zowel mogelijk om het gemiddelde per construct te berekenen als het gemiddelde per competenties/opleidingsdoelstellingen. Hierdoor kan aangegeven worden op welke competenties/opleidingsdoelstellingen ICC-stagiaires het hoogst scoren en tevens welke het belangrijkste zijn om op succesvolle wijze te kunnen functioneren op de werkvloer.

6. RESULTATEN

In dit hoofdstuk zal een uitgebreid beeld worden geschetst van de context van de stagebegeleiding en de organisatiekenmerken waarin de respondenten werkzaam zijn. Tevens worden de belangrijkste bevindingen besproken per construct. Dit leidt tot de volgende vijf constructen: *employability/soft skills* van ICC-studenten (construct 1), interculturele competenties van ICC-studenten (construct 2), *employability/skills* op de werkvloer (construct 3), interculturele competenties op de werkvloer (construct 4) en het belang opleidingsdoelstellingen voor professioneel succes (construct 5). Tevens zijn constructen 1 & 3 en 2 & 4 samengenomen om te kijken of er daadwerkelijk verschillen zijn tussen de *employability/soft skills* en interculturele competenties die ICC-studenten bezitten en het belang van deze competenties op de werkvloer. Tot

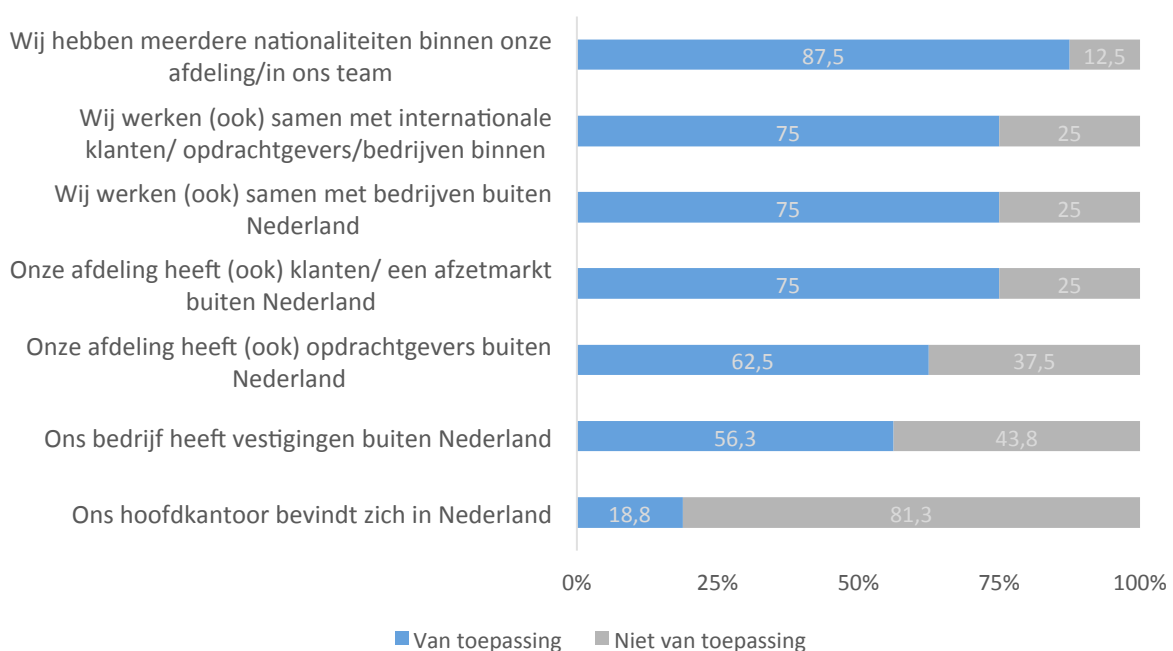
slot wordt er gekeken naar de samenwerking tussen universiteit en stagegevers waarin ICC-stagiaires voornamelijk stage hebben gelopen op de afdeling communicatie/pr/voorlichting. Er dient voorzichtig omgegaan te worden met de interpretatie van de resultaten gezien het lage aantal respondenten waarop dit onderzoek gebaseerd is. Dit heeft vervolgens weer gevolgen voor de generaliseerbaarheid van de resultaten. In de discussie-hoofdstuk zal hier verder op ingegaan worden.

Internationaal karakter van de organisatie

Uit de beschrijvende statistieken blijkt dat 15 van de 16 stagegevers aangeeft dat er meerdere nationaliteiten onder het personeel vertegenwoordigd zijn binnen hun organisatie en dat alle werknemers tijdens de uitvoering van hun taken binnen de afdeling te maken hebben met interculturele communicatie. Vanwege het internationale karakter van de master en de vraag omtrent interculturele competenties in het huidige onderzoek, is het zeer belangrijk om te kijken in hoeverre de organisatie, waar de studenten stage hebben gelopen, internationaal georiënteerd is.

De meerderheid van de respondenten (75%) geeft aan dat de organisaties waarin ze werken samenwerken met internationale opdrachtgevers/klanten/bedrijven en met bedrijven buiten Nederland. Tevens geeft ook 75% van de respondenten aan dat hun afdeling klanten/een afzetmarkt heeft buiten Nederland. Daarnaast heeft 87,5% van de werkgevers meerdere nationaliteiten binnen zijn afdeling/team en bevindt bij 81,3% van de respondenten het hoofdkantoor niet in Nederland. Bij de stelling: 'Ons bedrijf heeft vestigingen buiten Nederland' geeft 56,3% aan dit van toepassing is bij zijn/haar bedrijf. De uitkomsten van deze vraag zijn te zien in grafiek 1.

Grafiek 1. *Internationaal karakter van de organisatie (in %)*



6.1 CONSTRUCT 1: EMPLOYABILITY/SOFT SKILLS VAN ICC-STUDENTEN

Het totaal aantal respondenten dat de vragen onder het construct *employability/soft skills* van ICC-studenten uit de vragenlijst heeft beantwoord is 15. De gemiddelde uitkomst van dit construct is 3,25

met een standaarddeviatie van 0,08. Met dit construct is er gevraagd aan de stagegevers om uit een lijst van *employability/soft skills* aan te geven in hoeverre deze van toepassing is bij ICC-stagiair(e)s. De antwoordmogelijkheid 'n.v.t.' is niet meegenomen in de berekening van de gemiddelden, waardoor het aantal respondenten (N) in de tabel ook omlaag gaat wanneer deze optie door de respondent is gebruikt. Zes respondenten hebben de optie 'n.v.t.' gebruikt voor: presentatievaardigheden (N=1), analytische vaardigheden (N=1) en ondernemerschap (N=4). Van de vragen onder het construct, *employability/soft skills* van ICC-studenten, zijn de volgende uitkomsten gemeten.

Grafiek 2. *Employability skills ICC-studenten*

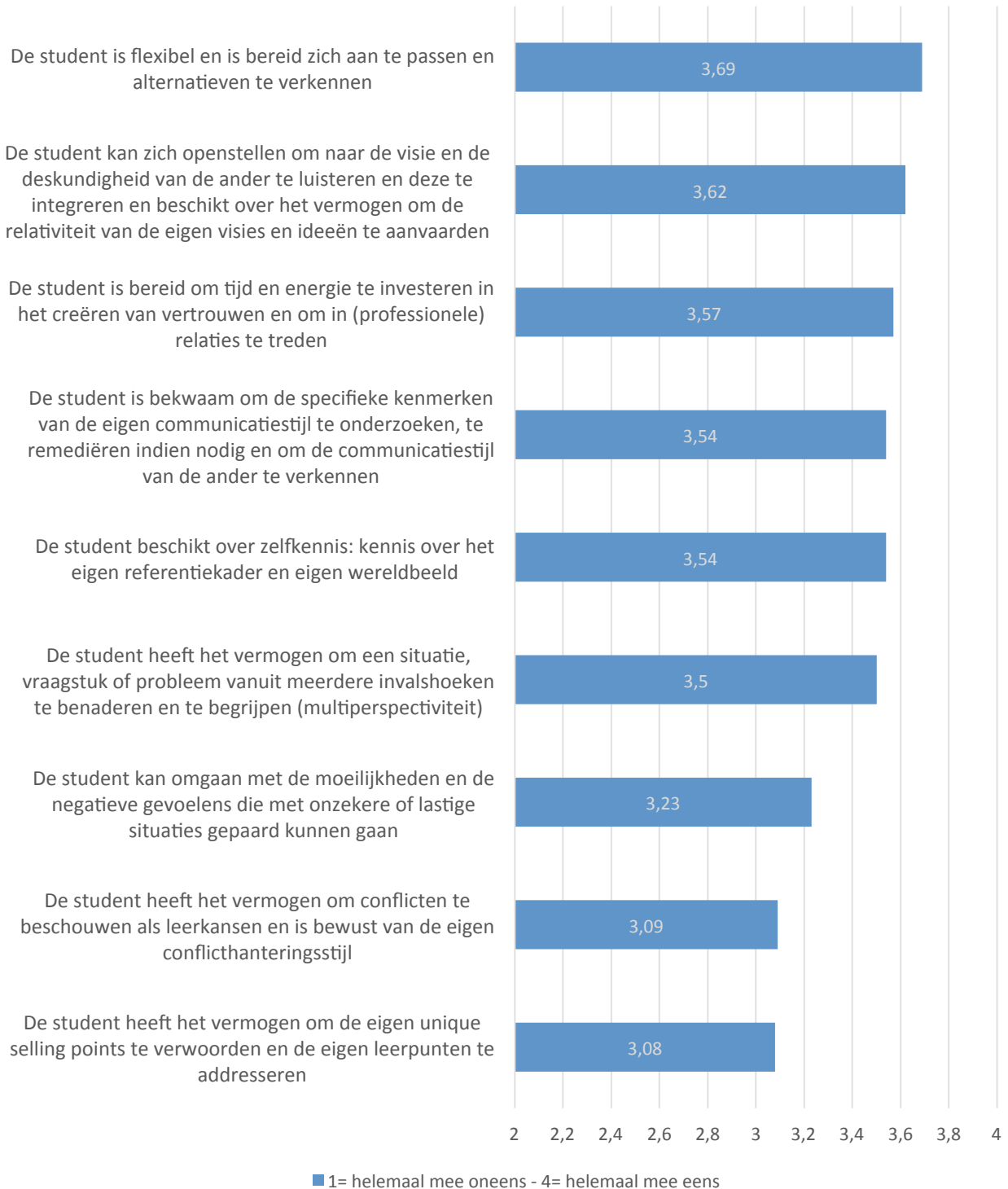


Stagegevers gaven aan het meest tevreden te zijn met de volgende *employability/soft skills* van ICC-stagiaires: betrouwbaarheid (3,73), presentatievaardigheden (3,71), zelfstandig werkvermogen (3,67) en schriftelijk en verbaal communicatieniveau (3,6). Het hebben van deze interpersoonlijke vaardigheden komt overeen met de geanalyseerde literatuur, zo worden presentatievaardigheden (Fallows & Stevens, 2000) en een goed schriftelijk- en verbaal communicatieniveau (Mourshed, et al., 2012) als zeer belangrijke vaardigheden gezien. Daarentegen vinden stagegevers dat ICC-studenten het laagst scoren op de *employability/soft skills*: omgaan met onzekerheid (3,07), ondernemerschap (3,09), netwerkvaardigheden (3,13) en onderzoeksvaardigheden (3,13).

6.2 CONSTRUCT 2: INTERCULTURELE COMPETENTIES VAN ICC-STUDENTEN

Het totaal aantal respondenten dat de vragen onder het construct interculturele competenties van ICC-studenten van de vragenlijst heeft beantwoord is 15. De gemiddelde uitkomst van het construct is 3,59 en de standaarddeviatie is 0,43. Met dit construct is aan de stagegevers gevraagd om uit een lijst van interculturele competenties aan te geven in hoeverre zij vinden dat ICC-stagiaires over deze competenties beschikken. Zoals bij construct 1 is de antwoordmogelijkheid 'dat kan ik niet inschatten' niet meegenomen in de berekening van de gemiddelden. Dit heeft ervoor gezorgd dat het aantal respondenten (N) in de tabel ook omlaag is gegaan bij gebruik van deze optie door de respondent. De respondenten hebben de optie 'dat kan ik niet inschatten' gebruikt om antwoord te geven op de volgende vragen: vertrouwen creëren (N=1), zelfkennis (N=1), communicatiestijl (N=2), meerdere invalshoeken (N=1), omgaan met moeilijkheden (N=2), conflicten (N=4) en *unique selling points* (N=2). In vergelijking met construct 1 (*employability skills* van ICC-studenten) blijkt dat ICC-studenten hoger scoren op de interculturele competenties (3,59) dan op de *employability/soft skills* (3,25). Dit zou eventueel verklaard kunnen worden door de gevolgde ICC master, waarin de ontwikkeling van interculturele competenties van de student wordt gestimuleerd (Stagehandleiding ICC, 2015). Onder construct 2, *employability/soft skills* van ICC-studenten, zijn de volgende uitkomsten gemeten, die weergegeven worden in grafiek 3.

Grafiek 3. *Interculturele competenties ICC-studenten*



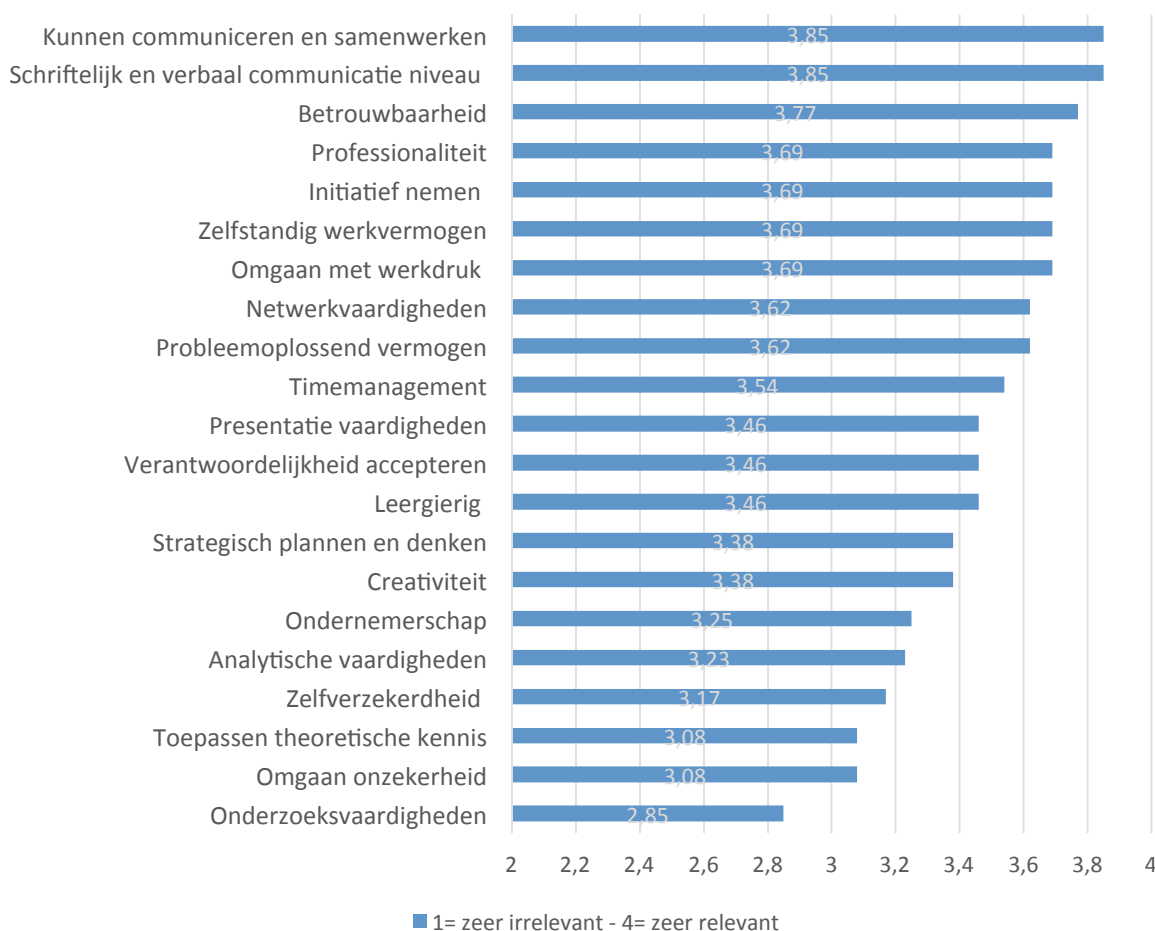
De interculturele competenties van ICC-stagiaires waar de respondenten het meest over eens zijn, luiden als volgt: *de student is flexibel en is bereid zich aan te passen en alternatieven te verkennen* (3,69) en *de student kan zich openstellen om naar de visie en de deskundigheid van de ander te luisteren en deze te integreren en beschikt over het vermogen om de relativiteit van de eigen visies en ideeën te aanvaarden* (3,62). Daarentegen vinden stagegevers dat ICC-studenten het laagst scoren op de interculturele competenties: *de student heeft het vermogen om conflicten te beschouwen als*

leerkansen en is bewust van de eigen conflicthanteringsstijl (3,09) en de student heeft het vermogen om de eigen unique selling points te verwoorden en de eigen leerpunten te adresseren (3,08).

6.3 CONSTRUCT 3: EMPLOYABILITY/SOFT SKILLS OP DE WERKVLOER

Het derde construct *employability/soft skills* op de werkvloer meet de mening van stagegevers over de mate waarin ze de competenties relevant achten voor het succesvol kunnen uitvoeren van de werkzaamheden binnen hun afdeling, voornamelijk binnen de internationale dienstverlening, buitenlandse zaken en ambassades (31,3%). De vragen zijn ingevuld door 13 respondenten. Het gemiddelde van het construct *employability/soft skills* op de werkvloer is 3,58 met een standaarddeviatie van 0,35. Ook bij deze vraag is optie 5 'n.v.t.' niet meegerekend bij de gemiddelden bij de vaardigheden ondernemerschap (N=2) en zelfverzekerdheid (N=1).

Grafiek 4. *Employability/soft skills op de werkvloer*



Stagegevers vinden een goed schriftelijk- en verbaal communicatieniveau (3,85), het kunnen communiceren en samenwerken (3,85), betrouwbaar zijn (3,77) en het kunnen omgaan met werkdruk (3,77) de belangrijkste *employability/soft skills* van werknemers op voornamelijk communicatie/pr/voorlichting afdelingen. Het laagst wordt gescoord op de volgende *employability/soft skills*; omgaan met onzekerheid (3,08), het toepassen van theoretische kennis (3,08) en onderzoeksvaardigheden (2,85). Humburg et al. (2013) geven aan dat de algemene academische vaardigheden niet de belangrijkste vaardigheden zijn die afgestudeerden moeten

bezitten. Dit komt overeen met de lagere scores op het toepassen van theoretische kennis en onderzoeksvaardigheden (academische vaardigheden).

6.4 CONSTRUCT 4: INTERCULTURELE COMPETENTIES OP DE WERKVLOER

Onder het construct interculturele competenties op de werkvloer wordt gekeken naar de mate waarin stagegevers deze competenties relevant achten om op succesvolle wijze de werkzaamheden uit te voeren. Deze vraag is door 13 respondenten ingevuld. Het construct interculturele competenties op de werkvloer heeft als gemiddelde 3,43 en een standaard deviatie van 0,33. Tevens was bij deze vraag de optie 'n.v.t.' ook aanwezig en werd deze optie niet meegerekend bij de gemiddelden van de vaardigheden multiperspectiviteit (N=1) en het kunnen omgaan met moeilijkheden en negatieve gevoelens die met onzekere of lastige situaties gepaard kunnen gaan (N=1).

Grafiek 5. Interculturele competenties op de werkvloer



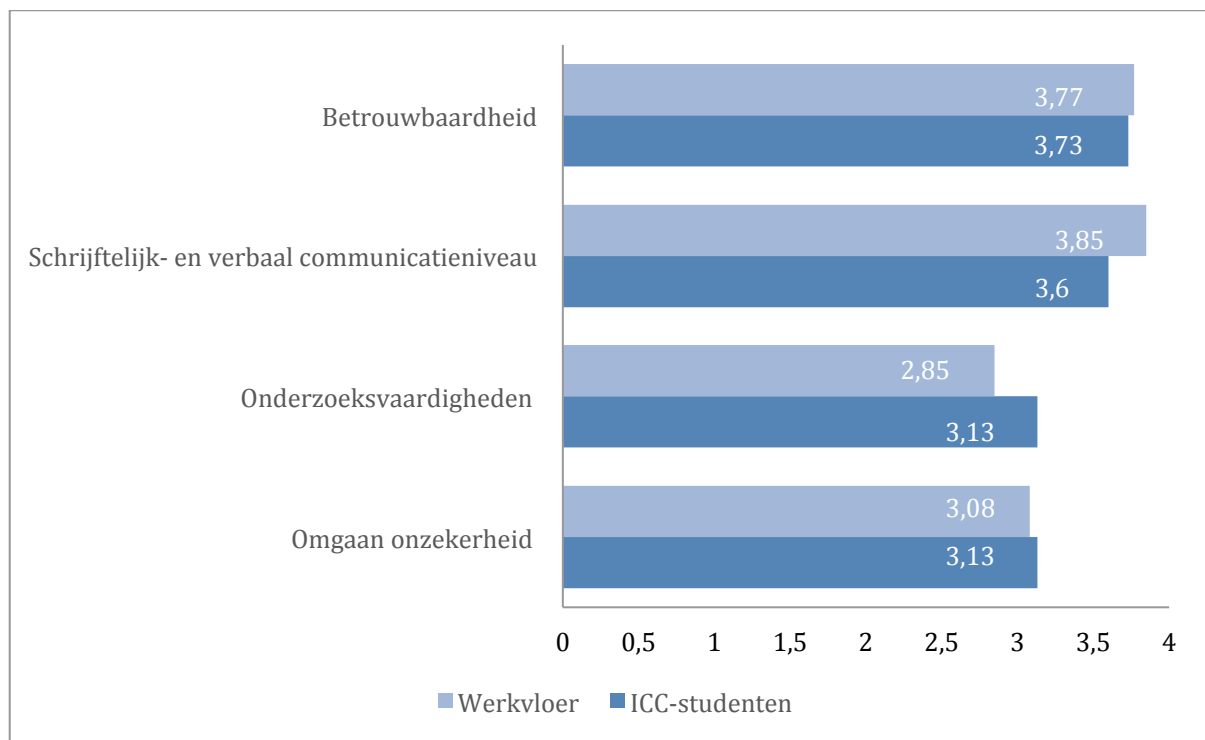
Het hoogst wordt gescoord op de vaardigheden flexibiliteit (3,69) en openstaan voor andere visies en ideeën (3,69). Het laagst wordt gescoord op de vaardigheid: het vermogen om de eigen *unique selling points* te verwoorden en de eigen leerpunten te adresseren (2,77). Wanneer dit construct vergeleken wordt met construct 3 blijkt dat *employability/soft skills* (3,58) als (iets) belangrijker worden gezien dan de interculturele competenties (3,43) voor het succesvol functioneren op de werkvloer. Dit verschil is echter heel klein, waardoor beide competenties als een belangrijk onderdeel kunnen worden beschouwd van iemands kernkwalificaties. In de volgende paragraaf zal een overzicht weergegeven worden van de hoogste en laagste vaardigheden binnen constructen 1 t/m 4.

6.6 SAMENVATTING CONSTRUCTEN

Constructen 1 en 3: *Employability/soft skills* van ICC-studenten en belang op de werkvloer

In de onderstaande tabel worden de *employability/soft skills* van zowel de ICC-studenten als het belang van deze vaardigheden op de werkvloer met elkaar gecontrasteerd. Hieruit blijkt dat stagegevers de vaardigheid betrouwbaarheid heel belangrijk vinden op hun werkvloer en dat ICC-studenten ook heel hoog scoren op deze vaardigheid. Het kunnen omgaan met onzekerheid scoort daarentegen veel lager bij zowel de ICC-studenten als het belang hiervan op de werkvloer. Bij het hebben van een goed schriftelijk- en verbaal communicatieniveau scoren ICC-studenten lager (M=3,6) dan het belang van deze vaardigheid op de werkvloer (M=3,85). Daarentegen scoren de studenten hoger op onderzoeksvaardigheden (M=3,13) dan dat stagegevers onderzoeksvaardigheden als heel belangrijk beschouwen in een professionele context (M=2,85).

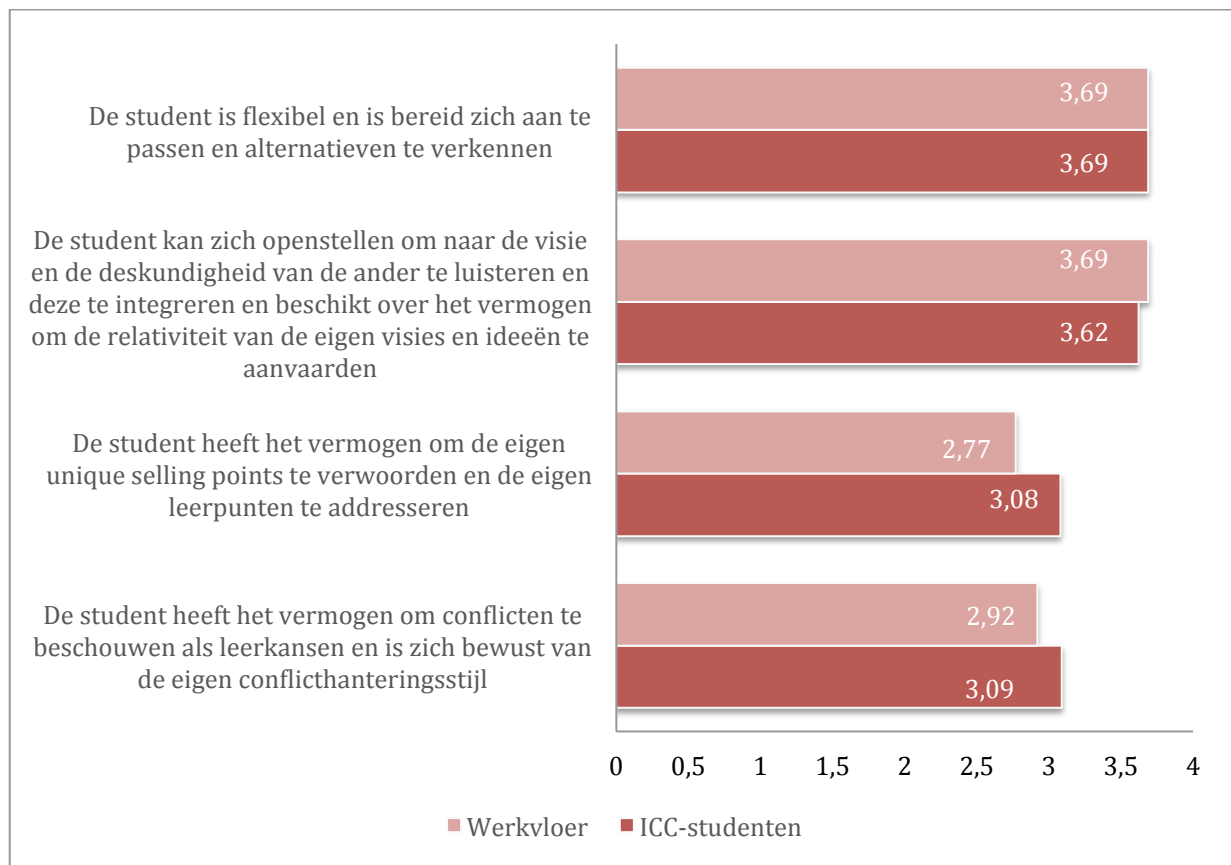
Grafiek 6. Vergelijking *employability/soft skills* van ICC-studenten en belang op de werkvloer



Constructen 2 en 4: Interculturele competenties van ICC-studenten en belang voor op de werkvloer

De vorige tabel had betrekking tot de *employability/soft skills* van ICC-studenten en het belang hiervan op de werkvloer. Hieronder zal dezelfde vergelijking worden gemaakt maar dan met interculturele competenties. Er is gebleken dat de interculturele competenties: de student is flexibel en is bereid zich aan te passen en alternatieven te verkennen en de student kan zich openstellen om naar de visie en de deskundigheid van de ander te luisteren en deze te integreren en beschikt over het vermogen om de relativiteit van de eigen visies en ideeën te aanvaarden door de stagegevers als heel belangrijk worden gezien op de werkvloer en dat ICC-stagiaires in hoge mate over deze competenties beschikken. De interculturele competenties die het laagst scoren zijn: de student heeft het vermogen om de eigen *unique selling points* te verwoorden en de eigen leerpunten te adresseren en de student heeft het vermogen om conflicten te beschouwen als leerkansen en is zich bewust van de eigen conflicthanteringsstijl. Deze laatste competenties scoren wel lager als we kijken naar het belang van deze competenties op de werkvloer (construct 4) dan bij de vraag in hoeverre ICC-studenten over deze competenties beschikken (construct 2).

Grafiek 7. Vergelijking interculturele competenties van ICC-studenten en belang werkvloer

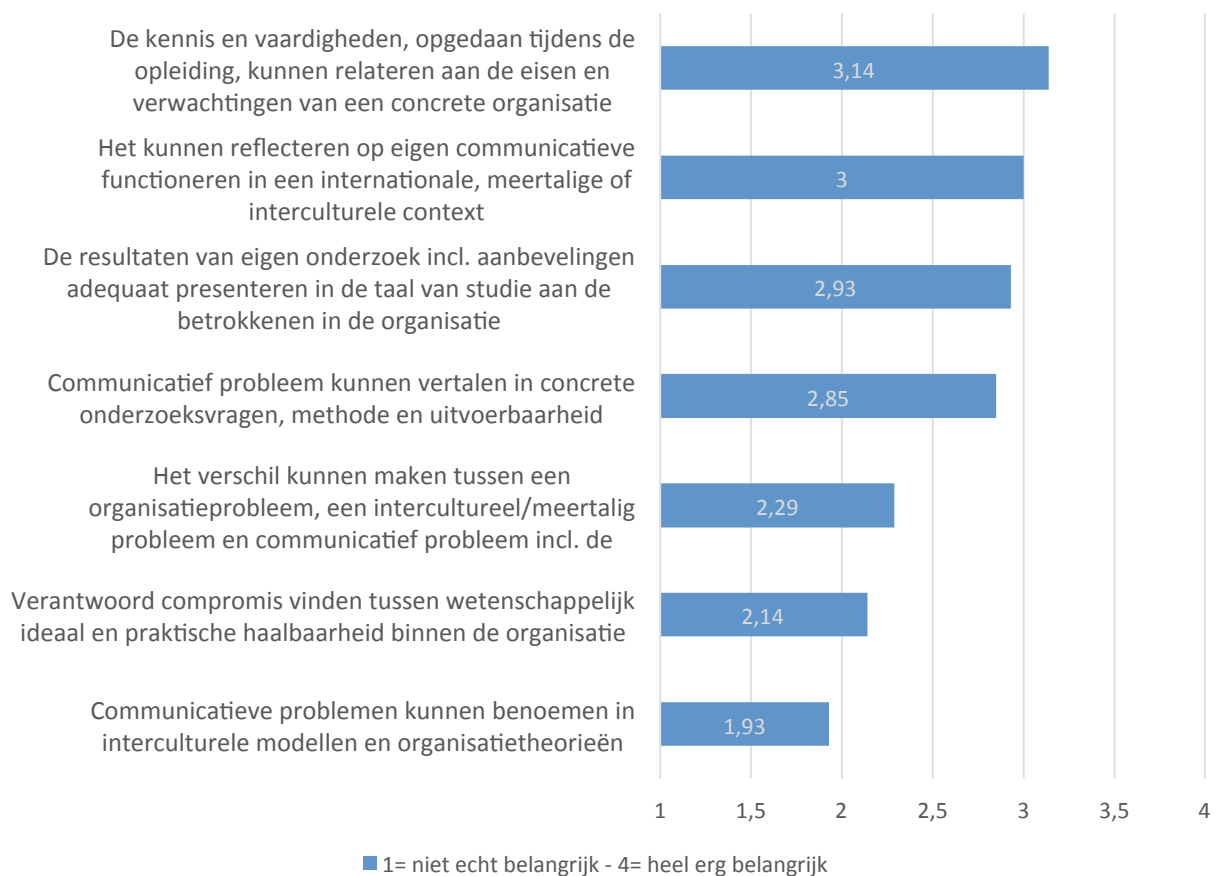


6.7 CONSTRUCT 5: BELANG OPLEIDINGSDOELSTELLINGEN VOOR PROFESSIONEEL SUCCES

Het construct belang opleidingsdoelstellingen voor professioneel succes scoort aanzienlijk lager dan de vorige vier constructen met een gemiddelde van 2,4 en standaard deviatie van 0,60. De opleidingsdoelstellingen komen voort uit de stagehandleiding van de master Interculturele Communicatie (2015). Hieruit blijkt dat de doelstellingen vanuit de master als minder belangrijk

worden beoordeeld. De doelstelling vanuit de master die het hoogste scoort is: de kennis en vaardigheden, opgedaan tijdens de opleiding, kunnen relateren aan de eisen en verwachtingen van een concrete organisatie (3,14) en degene die het laagst scoort is: communicatieve problemen kunnen benoemen in interculturele modellen en organisatietheorieën (1,93). Hierdoor zou naar verwachting meer aandacht besteed moeten worden aan de opleidingsdoelstellingen, zodat deze in de toekomst (meer) overeen komen met de wensen en behoeften van de werkgevers. De bijhorende Likertschaal bij deze vraag (heel erg belangrijk (1) – belangrijk (2) – redelijk belangrijk (3) – niet echt belangrijk (4) – n.v.t. (5)) is omgepoold zodat alle antwoordmogelijkheden in de vragenlijst dezelfde richting hebben. Uit de uitkomsten van tabel 8 is gebleken dat de meeste opleidingsdoelstellingen een score hebben tussen 2 (belangrijk) en 3 (redelijk belangrijk).

Grafiek 8. Opleidingsdoelstellingen



Beoordeling stageonderzoek

Op de vraag: ‘Wat vond u van het stageonderzoek dat de ICC-stagiaire heeft uitgevoerd?’ gaven alle respondenten (N=13) aan het heel nuttig (38,5%) of nuttig (61,5%) te vinden. Daarnaast vinden 7 stagebegeleiders het onderzoek voornamelijk toepasbaar in de praktijk, 5 vinden het stageonderzoek zowel toepasbaar op de praktijk als van academische/theoretische waarde en slechts één respondent vindt dat het stageonderzoek voornamelijk van academische/theoretische waarde is. Op de open vraag: ‘Hoe lang zou een stage volgens u idealiter duren?’ gaf de meerderheid (N=9) aan 4 of meer maanden de ideale tijdsduur van een stage te vinden. 2 respondenten gaven aan 3-6 maanden de ideale stageduur te vinden en slechts 2 respondenten vinden 3 maanden voldoende tijd. Bij de vraag: ‘Besteedde de student voornamelijk tijd aan reguliere werkzaamheden of aan het

stageonderzoek?’ gaven 5 respondenten aan dat de student voornamelijk tijd besteedde aan het onderzoek of aan beide (onderzoek en reguliere werkzaamheden). De restante 3 stagegevers gaven aan dat de studenten voornamelijk tijd besteedde aan reguliere werkzaamheden.

Contact met de universiteit

Het contact met de universiteit werd als prettig ervaren door 7 respondenten (N=13) en 6 respondenten gaven aan geen of nauwelijks contact te hebben gehad met de universiteit. Bij de stellingen: ‘Ik had het gevoel dat de begeleider vanuit de universiteit verstand van zaken had met betrekking tot mijn werkveld op theoretisch niveau’ kon 84,6% van de respondenten dit niet inschatten en vond 15,4% dat de begeleider vanuit de universiteit heel veel verstand had met betrekking tot het werkveld op theoretisch niveau. Tevens werd dezelfde vraag gesteld maar met betrekking tot de kennis van de begeleider vanuit de universiteit tot het werkveld op praktisch niveau. Hieruit blijkt dat 76,9% van de respondenten dit niet kon inschatten, 15,4% vond dat de begeleider vanuit de universiteit in grote mate verstand van zaken had met betrekking tot het werkveld op praktisch niveau. Slechts één persoon vond dat de begeleider vanuit de universiteit nauwelijks verstand van zaken had op praktisch gebied.

7. CONCLUSIE

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag en de bijhorende deelvragen. In het voorliggend onderzoek stond de volgende hoofdvraag centraal: *‘In hoeverre hebben studenten Interculturele Communicatie aan de Universiteit Utrecht bepaalde professionele en interculturele competenties ontwikkeld die aansluiten bij de wensen en behoeften van de stagegevers op de arbeidsmarkt?’* Om de hoofdvraag te beantwoorden wordt eerst antwoord gegeven op de deelvragen.

Employability/soft skills van ICC-studenten

De eerste deelvraag van het onderzoek luidde: ‘In welke mate hebben ICC-studenten *employability/soft skills* ontwikkeld volgens hun stagegevers?’. Stagegevers blijken tevreden tot zeer tevreden te zijn over de *employability/soft skills* van ICC-studenten. Ze zijn zeer tevreden over de studenten op het gebied van betrouwbaarheid, presentatievaardigheden, zelfstandig werkvermogen en het schriftelijk- en verbaal communicatieniveau. Fallows en Stevens (2000) geven aan dat *business*-afgestudeerden tekortschieten op het gebied van presentatievaardigheden. Voor ICC-studenten geldt dit volgens hun stagegevers echter niet: zij scoren juist erg hoog op deze vaardigheid. Volgens Fallows & Stevens (2000) en Pittenger et al. (2004) is gebleken dat presentatievaardigheden een belangrijk onderdeel vormen in de inzetbaarheid van afgestudeerden op de arbeidsmarkt (*employability*) en Pittenger et al. (2004) suggereerden dat het aanleren van dergelijke vaardigheden onderdeel zou moeten uitmaken van het curriculum van een student. Hiernaast geeft het onderzoek van Mourshed et al. (2012) weer dat werkgevers mensen zoeken die goed kunnen samenwerken en die een goed schriftelijk- en verbaal communicatieniveau hebben. In het huidige onderzoek zijn dit ook de vaardigheden die het hoogst scoren wat betreft de mate van belang om succesvol te zijn op de werkvloer. De *employability/soft skills* waar stagegevers wel tevreden over zijn, maar waar Interculturele Communicatie studenten het laagst op scoren zijn; onderzoeksvaardigheden, netwerkvaardigheden en ondernemerschap. Het kunnen omgaan met onzekerheid is de vaardigheid waar stagegevers het minst tevreden over zijn. Humburg, et al. (2013) geven in hun Europees-georiënteerd onderzoek aan dat de algemene academische vaardigheden

niet de belangrijkste vaardigheden zijn die afgestudeerden moeten beheersen. Onder de academische vaardigheden vallen bijvoorbeeld de onderzoeksvaardigheden.

Interculturele competenties van ICC-studenten

Op deelvraag twee: 'In welke mate hebben ICC-studenten interculturele competenties ontwikkeld volgens hun stagegevers?', bleek dat ICC-studenten aanzienlijk hoog scoren op flexibiliteit en dat ze bereid zijn om zich aan te passen en alternatieven te verkennen. Hiernaast geven de stagegevers ook aan dat ze zich kunnen openstellen voor de visie en de deskundigheid van de ander en deze kunnen integreren en beschikken ze over het vermogen om de relativiteit van de eigen visies en ideeën te aanvaarden. Daarnaast vinden stagegevers dat ICC-studenten het minst beschikken over de interculturele competenties om conflicten te beschouwen als leeransen, zich bewust te zijn van de eigen conflicthanteringsstijl, het vermogen om de eigen *unique selling points* te verwoorden en de eigen leerpunten te adresseren. Het gemiddelde van dit construct scoort aanzienlijk hoog (3,59), ook wanneer het vergeleken wordt met het gemiddelde van construct 1 '*employability/soft skills* van ICC-studenten' (3,25). Deze resultaten zijn niet verrassend wanneer we zien dat één van de *unique selling points* vanuit de master is dat de ICC-student gedurende de master bepaalde interculturele competenties leert en vanuit dat perspectief vraagstukken kan analyseren en benaderen (Master ICC: Programmaboek, 2015). Aangezien ICC-ers hoog scoren op zowel de *employability/soft skills* als op interculturele competenties zou dit wellicht hun inzetbaarheid op de arbeidsmarkt (*employability*) positief beïnvloeden, aangezien hieruit blijkt dat zij aan de wensen en behoeften van hun werkgevers voldoen.

Employability/soft skills op de werkvloer

De derde deelvraag was: 'Welke *employability/soft skills* dragen bij of zijn van invloed voor professioneel succes volgens stagegevers?'. Hieruit bleek dat respondenten het zeer relevant vinden dat werknemers een goed schriftelijk- en verbaal communicatieniveau hebben, goed kunnen communiceren en samenwerken, betrouwbaar zijn en kunnen omgaan met werkdruk. De minst relevante *employability/soft skills* om op succesvolle wijze te functioneren op de werkvloer zijn het omgaan met onzekerheid, het toepassen van theoretische kennis en onderzoeksvaardigheden. Stagegevers geven aan dat Interculturele Communicatie studenten betrouwbaar zijn en dat ze vinden dat ze een goed schriftelijk en verbaal communicatieniveau hebben (deelvraag 1). Opvallend is dat deze competenties ook als één van de belangrijkste *employability/soft skills* worden gezien die een werknemer dient te hebben op hun werkvloer (deelvraag 3). Met betrekking tot de *employability/ soft skills* blijken stagegevers het minst tevreden te zijn over de onderzoeksvaardigheden en het omgaan met onzekerheid van ICC-studenten. Het blijkt dat dezelfde stagegevers de laatste twee vaardigheden ook het minst relevant vinden op de werkvloer. Dit zou impliceren dat de ICC-studenten de juiste *employability/soft skills* en interculturele competenties bezitten en dat de vaardigheden waar zij het laagst op scoren ook de vaardigheden zijn die stagegevers het minst relevant vinden.

Interculturele competenties op de werkvloer

Deelvraag vier luidde: 'Welke interculturele competenties dragen bij of zijn van invloed voor professioneel succes volgens stagegevers?'. Hieruit blijkt dat stagegevers interculturele competenties relatief iets minder hoog scoren dan *employability/soft skills*, wat betreft de relevantie van deze vaardigheden op de werkvloer, maar het zijn alsnog positieve scores. De interculturele competentie die stagegevers het meest relevant vinden is het openstaan voor andere visies en ideeën en

flexibiliteit. De minst relevante interculturele competentie op de werkvloer is het vermogen om de eigen *unique selling points* te verwoorden en de eigen leerpunten te adresseren. Busch (2009) geeft in zijn onderzoek weer dat interculturele competenties belangrijk zijn, maar dat deze competenties meestal slechts gezien worden als een meerwaarde om succesvol te zijn op de werkvloer. In het huidige onderzoek wordt dit (deels)bevestigd, aangezien de *employability/soft skills* als iets belangrijker worden gezien dan de interculturele competenties om succesvol te zijn op de werkvloer.

Belang opleidingsdoelstellingen voor professioneel succes

Tot slot, bij de vijfde deelvraag: 'In hoeverre vinden de stagegevers de opleidingsdoelstellingen van belang om succesvol te zijn op de werkvloer?', kwam naar voren dat de opleidingsdoelstellingen de laagste waarden scoorden (2,4) in vergelijking met de andere deelvragen. In tegenstelling tot het evaluatieonderzoek van Van der Berg et al. (2013) blijkt uit de resultaten van dit onderzoek dat de doelen vanuit de opleiding gemiddeld slechts als 'redelijk belangrijk' worden bestempeld. Dit is de laagste score van de getoetste vijf constructen. Slechts twee doelstellingen worden als belangrijk beschouwd, de overige vijf doelen worden door de stagegevers gezien als redelijk belangrijk of niet echt belangrijk. De doelstelling vanuit de master die het hoogste scoort is: de kennis en vaardigheden, opgedaan tijdens de opleiding, kunnen relateren aan de eisen en verwachtingen van een concrete organisatie. Een verklaring waarom deze doelstelling juist het hoogst scoort, kan herleid worden naar de behoefte van de arbeidsmarkt voor 'work-ready' werknemers (Jackson, 2010). De doelstelling waarop het laagst gescoord is, is: communicatieve problemen kunnen benoemen in interculturele modellen en organisatietheorieën. Opvallend is dat de onderzoeksvaardigheden van zowel ICC-studenten als het belang hiervan op de werkvloer ook lagere scores hebben. Dit zou vervolgens verklaard kunnen worden door het feit dat de academische vaardigheden van studenten, niet als de allerbelangrijkste vaardigheden worden beschouwd (Humburg, et al., 2013). Hiernaast komen de onderzoeksvaardigheden wel sterk naar voren bij de doelstellingen vanuit de master, waardoor het een mogelijke verschil in focus, wensen en behoeften tussen de onderwijsinstelling en de werkgever zou kunnen betekenen. Het is belangrijk dat vanuit de opleiding meer aandacht besteed wordt aan de wensen en behoeften van de werknemers, met als doel de ICC-student zo goed mogelijk voor te bereiden op de arbeidsmarkt. Dit wordt bevestigd door Mourshed et al. (2012), die stellen dat zonder een dialoog aan te gaan, onderwijsinstellingen vaak onderschatten of overschatten wat bedrijven willen waardoor vaak verkeerde dingen worden benadrukt.

Samenwerking met de universiteit

Aan het eind van de vragenlijst zijn er nog enkele vragen gesteld over de samenwerking met de universiteit. Uit het onderzoeksrapport van Mourshed, et al. (2012) is gebleken dat een derde van de werkgevers nooit contact heeft gehad met de onderwijsinstelling. Van de werkgevers die wel contact hebben gehad met de instelling geeft minder dan de helft aan dat het effectief was. Het minimale contact tussen de werkgever en de opleidingsinstellingen wordt in dit onderzoek (deels) bevestigd, waaruit is gebleken dat 6 werknemers (N=13) geen of nauwelijks contact hebben gehad met de universiteit. Vanwege het lage aantal respondenten, kunnen hieruit geen eenduidige conclusies getrokken worden. Wel zou het gebrek aan contact tussen de universiteit en de arbeidsmarkt die wordt ervaren door 6 werknemers mogelijkerwijs een verklaring kunnen zijn voor de lage score op het belang van de opleidingsdoelstellingen.

Antwoord op de hoofdvraag

Het doel van het onderzoek is om meer inzicht te verkrijgen in welke vaardigheden de werkgevers van voornamelijk communicatiefuncties het belangrijkste vinden, zodat de masteropleiding Interculturele Communicatie de succesansen van deze studenten op de arbeidsmarkt kan vergroten. Als antwoord op de leidende hoofdvraag van het onderzoek: *'In hoeverre hebben studenten Interculturele Communicatie aan de Universiteit Utrecht bepaalde professionele en interculturele competenties ontwikkeld die aansluiten bij de wensen en behoeften van de stagegevers op de arbeidsmarkt?'* kan worden gesteld dat de 16 stagegevers over het algemeen tevreden tot zeer tevreden zijn over de *employability/soft skills* en interculturele competenties van ICC-studenten. Door de hoge mate van tevredenheid van stagegevers zou gesteld kunnen worden dat de vaardigheden die ICC-studenten beheersen overeen komen met de wensen en behoeften van stagegevers die actief zijn op de arbeidsmarkt. Tevens zou de titel van dit onderzoek: *in hoeverre zijn ICC-studenten nu klaar voor de arbeidsmarkt?* positief beantwoord kunnen worden. Omdat de onderzochte ICC-studenten hoog scoren op veel vaardigheden, zou dit kunnen impliceren dat ze volgens hen ook klaar zijn voor de arbeidsmarkt. Daarentegen of ICC-studenten in het specifiek zich ook zo voorbereid voelen om de arbeidsmarkt te betreden zou aan de hand van vervolgonderzoek uitgewezen moeten worden. Wanneer er gekeken wordt naar de wensen van *global employers* vanuit de literatuur en de werkgevers uit het huidige onderzoek zijn veel overeenkomsten te vinden. Ondanks het feit dat de geanalyseerde literatuur vooral voortkomt uit het Verenigd Koninkrijk, komen veel wensen van werkgevers met dit onderzoek overeen. Het belang van *soft skills* zoals, goede communicatieve vaardigheden (Andrews & Higson, 2008; Mourshed et al., 2012), het kunnen samenwerken (Mourshed et al., 2012) en goede presentatievaardigheden (Fallows & Stevens, 2000; Pittenger, et al., 2004), kwamen ook in dit onderzoek in hoge mate naar voren. Hiernaast gaven de 16 stagegevers lagere scores op de doelen die opgesteld zijn vanuit de master ICC, waaruit blijkt dat de wensen en behoeften vanuit de opleidingsinstelling en werknemers niet overeenkomen. Dit zou eventueel verklaard kunnen worden door een gebrek aan communicatie en samenwerking tussen de opleidingsinstelling en werknemer (Mourshed et al., 2014). Hier zou echter een grootschalig onderzoek verricht moeten worden zodat er duidelijke conclusies getrokken kunnen worden. Dit onderzoek wijst uit dat de focus op de vaardigheden die door werkgevers als belangrijk wordt beschouwen, mogelijk een belangrijke bijdrage zal kunnen leveren aan de voorbereiding van studenten tot de arbeidsmarkt.

8. DISCUSSIE

In dit hoofdstuk wordt kritisch gereflecteerd op het onderzoek en zullen aanbevelingen tot vervolgonderzoek worden gegeven.

Allereerst moet er rekening gehouden worden met het begrip interculturele competentie. Aan de hand van de bestaande literatuur is er gekeken naar de best passende schaal om interculturele competenties te meten vanuit het perspectief van de werkgever. Omdat er geen eenduidige definitie bestaat voor interculturele competenties is het daarom lastig gebleken om een schaal te vinden die alle kenmerken van interculturele competenties omvat. Het zou daarom voor toekomstig onderzoek aan te bevelen zijn om met een afgebakende definitie van interculturele competenties te komen. Tevens blijkt uit de literatuur dat er aanzienlijk meer onderzoek is verricht naar de *employability/soft skills* van afgestudeerden in het Verenigd Koninkrijk dan elders (Jackson, 2009). Hierdoor zou het

voor vervolgonderzoek wenselijk zijn dat er meer onderzoek zou worden gedaan vanuit de Nederlandse context.

Daarnaast is het belangrijk om aan te geven dat het werven van de respondenten niet zoveel respondenten heeft opgeleverd als gewenst, deels vanwege een moeilijk te bereiken doelgroep. Stagegevers, oftewel werknemers binnen organisaties, hebben bijvoorbeeld niet altijd tijd om een vragenlijst in te vullen, herinneren zich de stagiair(e)s niet meer, en/of zijn inmiddels werkzaam in een andere organisatie. Dit zijn mogelijkwel factoren die invloed hebben gehad op de lage respons van de enquête. Aan het begin van de vragenlijst hadden 16 respondenten de vragenlijst ingevuld, naarmate de vragenlijst vorderde haakten drie respondenten af, waardoor er uiteindelijk 13 respondenten de gehele vragenlijst hebben ingevuld. Dit is mogelijk gebeurd omdat de online enquête te lang was. Omdat de steekproef redelijk klein was, is er besloten om ook de respondenten mee te nemen die de vragenlijst niet hadden afgerond en deze te rapporteren als *missing values*. Van de drie respondenten die de enquête niet helemaal hebben ingevuld, is één respondent gestopt met de enquête bij de algemene vragen, een ander respondent vóór de vraag die antwoord gaf op deelvraag 3 en 4 en de laatste als vóór deelvraag 5. Achteraf had de vragenlijst korter moeten zijn zodat de respondenten gemotiveerder zouden zijn om alle vragen te beantwoorden. Door deze aantekening mee te nemen in vervolgonderzoek zal het aantal compleet ingevulde vragenlijsten omhoog gaan waardoor de criteriumvaliditeit zal stijgen (Boeije, 2005).

Een ander discussiepunt betreft de keuze van het toepassen van de optie 'niet van toepassing' (n.v.t.) of 'dat kan ik niet inschatten'. Bij sommige vaardigheden zou de respondent eventueel geen betrouwbaar antwoord kunnen geven, vanwege het feit dat ze zich simpelweg niet meer konden herinneren of omdat ze het niet konden inschatten. De toevoeging van de benoemde opties heeft ervoor gezorgd dat de respondent een zo breed mogelijke schaal aan antwoordmogelijkheden had. Echter zijn de benoemde twee opties niet meegenomen in de berekeningen van de gemiddelden van de constructen omdat het niet als een valide waarde kan worden beschouwd in de analyse. Dit heeft er wel voor gezorgd dat er minder respondenten beschikbaar waren voor de analyse, wat in dit onderzoek extra nadelig is vanwege de bestaande lage aantal respondenten (N).

Omdat de data afkomstig is van een selecte groep stagegevers moet er voorzichtig worden omgegaan met de generaliseerbaarheid van de resultaten naar alle Interculturele Communicatie studenten. De vragenlijst is ingevuld door stagegevers, over ICC-studenten die maximaal 7 jaar geleden zijn afgestudeerd, tussen de periode van 2009 tot 2015. Het is belangrijk om rekening te houden met het feit dat binnen het tijdsbestek van 7 jaar er ook veranderingen binnen de master zelf hebben plaatsgevonden waardoor studenten van verschillende jaargangen ook andere leerdoelen kunnen hebben gehad. Voor vervolgonderzoek zou het daarom interessant zijn om een grotere steekproef te hebben, zodat de externe validiteit omhoog gaat (Dörnyei, 2007). Hiernaast moet er onder voorbehoud naar de interpretatie van de data worden gekeken. De resultaten zijn gebaseerd op de gemiddelde ingevulde waarde per vaardigheid. Hieruit kwam naar voren dat per antwoord het gemiddelde meestal rond de drie lag. Het blijft lastig om vragen te construeren waarbij de respondent niet voor een sociaal wenselijk antwoord of een veilige keuze gaat.

Ten slotte is het interessant om het huidig onderzoek naar meerdere opleidingen uit te breiden en/of een grootschalig onderzoek te verrichten onder universiteiten, omdat hierdoor de communicatie en samenwerkingsverhoudingen tussen werkgever, afgestudeerde en de opleidingsinstelling versterkt kunnen worden. Door meer op bepaalde vaardigheden te richten die relevant zijn voor een bepaald

vakgebied en werkveld waar studenten werkzaam in zullen zijn, zouden opleidingen de succeschansen op de arbeidsmarkt van de student kunnen vergroten. Dit zou een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de voorbereiding van studenten tot de arbeidsmarkt, waar uit veel onderzoeken Albin en Crockett (1991), Hall (1998) en Mathews (2000) blijkt dat veel studenten zich niet voorbereid voelen wanneer ze de stap tot de arbeidsmarkt moeten zetten en dat werkgevers vinden dat zij niet over de juiste vaardigheden beschikken die nodig zijn op de hedendaagse werkvloer (Bowers-Brown & Harvey, 2004; Cumming, 2010; Heaton, et al., 2008).

9. LITERATUURLIJST

9.1 PRIMAIRE BRONNEN

- Abraham, S.E. & Karns, L. (2009). Do business schools value the competencies that businesses value? *Journal of Education for Business*, 84(6), 350–356.
- Albin, M. J. & Crockett, J. R. (1991). Integrating necessary skills and concepts into the accounting curriculum. *Journal of Education for Business*, 66(6), 325-327.
- Andrews, J. & Higson, H. (2008). Graduate employability, 'soft skills' versus 'hard' business knowledge: A European study. *Higher Education in Europe*, 33(4), 413–422.
- Archer, W. & Davison, J. (2008). *Graduate employability: What do employers think and want?* London, UK: The Council for Industry and Higher Education.
- Byram, M. (1997). *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Baarda, D. B., Goede, M. P. & Dijkum, C. (2007). *Basisboek statistiek met SPSS: Handleiding voor het verwerken en analyseren van en rapporteren over (onderzoeks)gegevens*. Groningen: Wolters Noordhoff.
- Baarda, B., Goede, M. de & van der Hulst, M. (2012). *Basisboek interviewen*. Groningen/Houten: Noordhoff.
- Berkhout, E. & van der Werff, S. (2015). *Studie & Werk 2015: Hbo'ers en academici van studiejaar 2012/2013 op de arbeidsmarkt*. Amsterdam: SEO.
- Blom, A., & Saeki, H. (2011). *Employability and skill set of newly graduated engineers in India*. Washington, DC: The World Bank.
- Bowers-Brown, T. & Harvey, L. (2004). Are there too many graduates in the UK? A literature review and an analysis of graduate employability. *Industry and Higher Education*, 18(4), 243-254.
- Branine, M. (2008). Graduate recruitment and selection in the UK: A study of recent changes in methods and expectations. *Career Development International*, 13(6), 497–513.
- Brown, P., Hesketh, A. & Williams, S. (2004). *The mismanagement of talent: Employability and jobs in the knowledge economy*. Oxford: Oxford University Press.
- Busch, D. (2009). What kind of intercultural competence will contribute to students' future job employability? *Intercultural Education*, 20(5), 429-438.

- Callen, B. L. & Lee, J. L. (2009). Ready for the world: Preparing nursing students for tomorrow. *Journal of Professional Nursing*, (25)5, 292-298.
- Roddis, E. & Morgan, L. (2008). Taking Stock: CBI Education and Skills Survey 2008. London, England: Confederation of British Industry.
- Cumming, J. (2010). Contextualized performance: Reframing the skills debate in research education. *Studies in Higher Education*, 35(4), 405-419.
- Cleary, M., Flynn, R. & Thomasson S. (2006). *Employability skills: from framework to practice*. Canberra, Australia: Department of Education, Science and Training.
- Crebert, G., Bates, M., Bell, B., Patrick, C. J. & Cragolini, V. (2004). Developing generic skills at university, during work placement and in employment: graduates' perceptions. *Higher Education Research & Development*, 23(2), 147-165.
- Chen, G. M. & Starosta, W. J. (1996). Intercultural Communication Competence: A Synthesis. *Communication Yearbook*, 19(1), 353-384.
- Deardorff, D. K. (2006). Identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization. *Journal of studies in international education*, 10(3), 241-266.
- Deardorff, D. K. (2004). Internationalization: In search of intercultural competence. *International educator*, 13(3), 13-15.
- Dörnyei, Z. (2007). *Research methods in applied linguistics: Quantitative, qualitative, and mixed methodologies*. Oxford: Oxford University Press.
- Eby, L. T., Butts, M. & Lockwood, A. (2003). Predictors of success in the era of the boundaryless career. *Journal of Organizational Behavior*, 24(6), 689-708.
- Elias, P. & Purcell, K. (2004). Is Mass Higher Education Working? Evidence from the Labour Market Experiences of Recent Graduates. *National Institute Economic Review*, 190(1), 60-74.
- Fugate, M., Kinicki, A. & Ashforth B. (2004). Employability: A psycho-social construct, its dimensions and applications. *Journal of Vocational behavior*, 65(1), 14-38.
- Hall, W. D. (1998). The education of an accountant. *Massachusetts CPA Review*, 62(3), 34-38.
- Harvey, L. (1999). Employability: Developing the relationship between higher education and employment. *Quality in higher education*, 1-14.
- Harvey, L. (2000). New realities: The relationship between higher education and employment. *Tertiary Education & Management*, 6(1), 3-17.
- Harvey, L. (2005). Embedding and integrating employability. *New Directions for Institutional Research*, 2005(128), 13-28.
- Heckman, J. J. & Kautz, T. (2012). Hard evidence on soft skills. *Labour economics*, 19(4), 451-464.
- Hilbers, P., Vreeburg, A. & de Vries, M. (2016). *UWV Landelijke arbeidsmarktprognose 2016*. Amsterdam: UWV Afdeling Arbeidsmarkt-informatie en -advies.

- Holmes, L. (2006). Reconsidering graduate employability: Beyond possessive-instrumentalism. *7th International Conference on HRD Research and Practice Across Europe*, University of Tilburg.
- Hugh-Jones, S., Sutherland, E. & A. Cross (2006). The graduate: Are we giving employers what they want? *Teaching and Learning Conference*, Leeds.
- Humburg, M., van der Velden, R. K. & Verhagen, A. (2013). The employability of higher education graduates: the employers' perspective. Brussels: European Commission.
- Jackson, D. (2009). Profiling industry-relevant management graduate competencies: The need for a fresh approach. *International Journal of Management Education*, 8(1), 85–98.
- Jackson, D. (2010). An international profile of industry-relevant competencies and skill gaps in modern graduates. *International Journal of Management Education*, 8(3), 29–58.
- John, J. (2009). Study on the nature of impact of soft skills training programme on the soft skills development of management students. *Pacific Business Review*, 19-27.
- King, Z. (2003). New or Traditional Careers? A Study of UK Graduates' Preferences, *Human Resource Management*, 13(1), 5–27.
- Klaus, P. (2010). Communication breakdown. *California Job Journal*, 28, 1-9.
- Kreber, C. (2006). Setting the context: The climate of university teaching and learning. *New Directions for Higher Education*, 2006(133), 5–11.
- Krols, Y., Simons, J. & Graef, G. de (2011). *Theoretisch kader. Interculturele competentie: een raamkader*. Brussel: Politeia.
- Kuijpers, A. C. T., Schyns, B. & Scheerens, J. (2006). Career Competencies for Career Success. *The Career Development Quarterly*, 55(2), 168-178.
- Maes, J., Weldy, T. & Icenogel, M. (1997). A managerial perspective: Oral communication is most important for business students in the workplace. *Journal of Business Communication*, 34(1), 67-80.
- Mason, G., Williams, G. & Cranmer, S. (2009). Employability skills initiatives in higher education: what effects do they have on graduate labour market outcomes? *Education Economics*, 17(1), 1-30.
- Mathews, M. R. (2000). Accounting in Higher education: Report of the Review of the Accounting discipline in Higher Education. Commissioned by the Department of Employment, Education and Training, AGPS: Canberra.
- McLarty, R. (1998). *Using Graduate Skills in Small and Medium Sized Enterprises*. Ipswich: University College Suffolk Press.
- Moreau, M.P. & C. Leathwood (2006). Graduates' employment and the discourse of employability: A critical analysis. *Journal of Education and Work*, 19(4), 305–24.
- Mourshed, M., Farrel D. & Barton D. (2012). Education to Employment— Designing a system that

- works. McKinsey Center for Government. Washington: McKinsey & Company.
- Mourshed, M., Patel, J. & Suder, K. (2014). Education to Employment: Getting Europe's Youth into Work. McKinsey Center for Government. Washington: McKinsey & Company.
- Nabi, G. R. (2003). Graduate Employment and Underemployment: Opportunity for Skill Use and Career Experiences amongst Recent Business Graduates. *Education and Training*, 45(7), 371–383.
- Nealy, C. (2005). Integrating soft skills through active learning in the management classroom. *Journal of College Teaching & Learning*, 2(4), 1-6.
- Paige, M.R. (2004). Instrumentation in Intercultural Training. *Handbook of intercultural training*, 3, 85-128.
- Pittenger, K. K., Miller, M. C. & Mott, J. (2004). Using real-world standards to enhance students' presentation skills. *Business Communication Quarterly*, 67(3), 327-337.
- Possa, G. (2006). Europe's Universities Response to Europe's Challenges. *Higher Education in Europe*, 31(4), 355–357.
- Pressley, D. L. & Beall, J. (2013). *Culture at Work: The Value of Intercultural Skills in the Workplace*. London: British Council.
- Purcell, K., Wilton, N. & Elias, P. (2007). Hard lessons for lifelong learners? Age and experience in the graduate labour market. *Higher Education Quarterly*, 61(1), 57-82.
- Rae, D. (2007). Connecting enterprise and graduate employability. Challenges to the higher education culture and curriculum? *Education+ Training*, 49(8/9), 605-619.
- Robles, M. M. (2012). Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 453–465.
- Robinson, J. P. (2000). What are employability skills. *The workplace*, 1(3), 1-3.
- Saunders, V. & Zuzel, K. (2010). Evaluating employability skills: Employer and student perceptions. *Bioscience Education*, 15(1), 1-15.
- Sheedy, J. R. V. (2005). Are graduates equipped with the right skills in the employability stakes? *Industrial and Commercial Training*, 37(5), 259 – 263.
- Schmid, G. (2002). Employment systems in transition: Explaining performance differentials of post-industrial economies. *The Dynamics of Full Employment, Social Integration through Transitional Labour Markets*, 23-48.
- Schomburg, H. & Teichler, U. (2006). *Higher education and graduate employment in Europe. Results of graduates surveys from twelve countries* (vol. 15). Dordrecht: Springer.
- Smith, L. (2007). Teaching the intangibles. *T+D*, 61(10), 23-25.
- Sleezer, C.M., Gularte, M.A., Waldner, L. & Cook, J. (2004). Business and Higher Education Partner to Develop a High-skilled Workforce: A Case-Study. *Performance Improvement Quarterly*, 17(2), 65–82.

- Spitzberg, B. & Changnon, G. (2009). Conceptualizing Intercultural Competence. The SAGE *Handbook of Intercultural Competence*, 2-52.
- Van der Berg, I., Kester, E.-P., Thije, J.D. ten & Wismans, G. (2013). *Eindrapportage EMP project ICC-lab*. Universiteit Utrecht.
- Van de Ridder, B. A. (2014). Alumni Interculturele Communicatie hebben een streepje voor op de arbeidsmarkt! Onderzoek naar hoe alumni Interculturele Communicatie bijdragen aan efficiënte communicatie in multiculturele werksituaties. Masterscriptie, Universiteit Utrecht.
- Verhoeven, N. (2007). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. Amsterdam: Boom.
- Taylor-Gooby, P. (2004). *New Risks, New Welfare: The Transformation of the European Welfare State*. Oxford: Oxford University.
- Teichler, U. (2003). The Future of Higher Education and the Future of Higher Education Research. *Tertiary Education and Management*, 9(3), 171–185.
- Tench, R. & Yeomans, L. (2008). *Organisatiecommunicatie: Inleiding in professioneel communicatiemanagement*. Amsterdam: Pearson Education.
- Tucker, M. L., Sojka, S., Barone, F. & McCathy, A. (2000). Training Tomorrow's Leaders: Enhancing the Emotional Intelligence of Business Graduates", *Journal of Education for Business*, 75(6), 331-338.
- Tymon, A. (2013). The student perspective on employability. *Studies in higher education*, 38(6), 841-856.
- Wanberg, C. R., Watt, J. D. & Rumsey, D. J. (1996). Individuals without jobs: An empirical study of job-seeking behavior and reemployment. *Journal of Applied Psychology*, 81(1), 76-87.
- Wats, M. & Wats, R. K. (2009). Developing Soft Skills in Students. *The International Journal of Learning*, 15(12), 1-10.
- Wellington, J. K. (2005). The "soft skills" of success: Be it high tech, low tech, or no tech. *Vital Speeches of the Day*, 71(20), 628-634.
- Wilthagen, T., Peijen, R., Dekker, R. & Bekker, S. (2014). Het perspectief van jongeren op de Nederlandse arbeidsmarkt: Arbeidsmarktintrede, dienstverbandtransities, aansluiting vanuit het onderwijs. Tilburg: Universiteit van Tilburg.
- Wilton, N. (2008). Business graduates and management jobs: An employability match made in heaven? *Journal of Education and Work*, 21(2), 143–58.
- West, R. (1998). Learning for life: Higher education review – Final report. Department of Employment, Education, Training, and Youth Affairs. Canberra: Australian Government Publishing Service.
- Weil, S. (1999). Re-Creating Universities for Beyond the Stable State: From Dearingsque Systematic

Control to Post-Dearing Systematic Learning and Inquiry. *Systems Research and Behavioural Science* 16(2), 171–190.

Yorke, M. (2004). Employability in the undergraduate curriculum: Some student perspectives. *European Journal of Education*, 39(4), 409–27.

Yorke, M. (2006). *Employability in Higher Education: What it is – What it is not*. ESECT, Learning and Employability Series one. York: The Higher Education Academy.

9.2 SECUNDAIRE BRONNEN

CBS (2015). Herstel arbeidsmarkt zet door in lager tempo. Geraadpleegd op (26/4/2016):
<https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2015/20/herstel-arbeidsmarkt-zet-door-in-lager-tempo>

Interculturele Communicatie: Carrièreperspectieven. Geraadpleegd op (23/03/2016):
<http://www.uu.nl/masters/interculturele-communicatie/carriereperspectieven>

Masterhandleiding Interculturele Communicatie: Programmaboek (2015). Universiteit Utrecht.

NOS (2016). Studenten fout voorgelicht over kansen op arbeidsmarkt. Geraadpleegd op (1/4/2016):
<http://nos.nl/artikel/2085403-studenten-fout-voorgelicht-over-kansen-op-arbeidsmarkt.html>

Onderwijsraad: Aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt (2016). Geraadpleegd op (20/04/2016): <https://www.onderwijsraad.nl/actueel/lopende-adviestrajecten/aansluiting-tussen-onderwijs-en-arbeidsmarkt/item7367>

Stagehandleiding Interculturele Communicatie (2015). Universiteit Utrecht.

WO-Monitor (2013). Geraadpleegd op (1/5/2016):
http://www.vsnu.nl/f_c_masterstudenten_arbeidsmarkt.html

BIJLAGE I: FORMAT ENQUÊTE

ALGEMENE INLEIDING

Beste stagebegeleider,

In het kader van mijn masterscriptie bij Interculturele Communicatie (ICC) aan de Universiteit Utrecht, wil ik onderzoek doen naar het functioneren van masterstudenten ICC in professionele contexten, specifiek naar de beoordeling van hun functioneren door stagegevers. Dit doe ik onder begeleiding van, en in samenwerking met, docenten en de stagecoördinator vanuit de opleiding Interculturele Communicatie.

Met dit onderzoek hoop ik meer inzicht te verkrijgen in welke mate onze studenten reeds over bepaalde vaardigheden/competenties beschikken en welke competenties nog verbeterd kunnen worden, gebaseerd op uw opvatting van relevante competenties voor uw bedrijf en werkveld. Zo kan de opleiding mogelijk meer investeren in het onderwijzen van dergelijke vaardigheden en zo beter bijdragen aan de succeskansen van haar studenten op de arbeidsmarkt (*employability*). Daarnaast zullen er nog wat praktische zaken bevestigd worden, die gericht zijn op een betere samenwerking

tussen de universiteit en de stagegevers. Graag krijgt de opleiding meer inzicht in de wensen vanuit de stagegever met betrekking tot het verloop en de inhoud van de stage van haar studenten.

Uw instelling werkt, of heeft gewerkt, met studenten en/of afgestudeerden van de Master Interculturele Communicatie. Daarom vragen wij u om aan te geven of hun bagage gedurende de stage toereikend is gebleken, en indien niet, waar het aan schortte.

Ik zou het zeer op prijs stellen als u deze vragenlijst zou willen invullen. De deelname aan het onderzoek zal slechts 10 minuten van uw tijd in beslag nemen. De gegevens die uit dit onderzoek worden verkregen zullen anoniem worden verwerkt. Indien u geïnteresseerd bent in de uitkomsten van dit onderzoek, kunt u aan het einde van de vragenlijst uw contactgegevens achterlaten.

Alvast heel erg bedankt voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Kim Daamen

PERSOONLIJKE INFORMATIE

1. Geslacht:

- Man
- Vrouw

2. Leeftijd:

- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- >60

3. Wat is uw opleidingsniveau?

- MBO
- HBO
- WO
- Anders, namelijk

4. In welke branche werkt u? Eén antwoord mogelijk.

- Kunst, cultuur
- Wetenschappelijk onderwijs & onderzoek
- Voortgezet en overig onderwijs
- Toegepast onderzoek/onderzoeksbureau
- Journalistiek/media/communicatie
- Gezondheidszorg
- Internationaal bedrijfsleven
- Consultancy/advies/trainingen
- Beleidsvorming en –uitvoering
- Internationale dienstverlening/ buitenlandse zaken/ ambassade
- Anders, namelijk

5. Voor welk bedrijf werkte u ten tijde van de stagebegeleiding?

6. Hoeveel jaar werkt u al voor deze organisatie?

0-1 jaar

1-2 jaar

2-5 jaar

6-9 jaar

> 9 jaar

STAGEBEGELEIDING

7. Hoeveel studenten Interculturele Communicatie heeft u begeleid als stagegever?

1

2

3

4

5 of meer

8. Over hoeveel ICC-ers (maximaal 7 jaar geleden afgestudeerd) kunt u uitspraken doen?

1

2

3

4

5 of meer

9. Op welke afdeling liep/liepen de ICC-studenten voornamelijk stage?

Advies, HRM

Sales

Communicatie, PR & voorlichting

Marketing

Anders, namelijk

ORGANISATIEKENMERKEN

10. Hoeveel werknemers heeft uw organisatie?

1-20

20-50

50 -250

500 -2000

> 2000

11. Hoeveel verschillende nationaliteiten zijn er onder het personeel vertegenwoordigd?

0

1-5

10-20

20-30

>30

12. Hoeveel werknemers hebben in de uitvoering van hun taken binnen uw afdeling te maken met interculturele communicatie (communicatie met personen van verschillende culturele achtergronden)?

1-20

20-50

50 -250
500 -2000
> 2000

13. In hoeverre zijn onderstaande stellingen van toepassing op het bedrijf of de afdeling waar u werkt / waar de ICC-stagiaire heeft gewerkt?

Antwoordmogelijkheid: Niet van Toepassing / Van toepassing

- Ons hoofdkantoor bevindt zich niet in Nederland
- Ons bedrijf heeft vestigingen buiten Nederland
- Onze afdeling heeft (ook) klanten/ een afzetmarkt buiten Nederland
- Onze afdeling heeft (ook) opdrachtgevers buiten Nederland
- Wij werken (ook) samen met bedrijven buiten Nederland
- Wij werken (ook) samen met internationale klanten/opdrachtgevers/bedrijven binnen Nederland
- Wij hebben meerdere nationaliteiten binnen onze afdeling/in ons team

DEELVRAAG 1: EMPLOYABILITY SKILLS VAN ICC-STUDENTEN

14. Hieronder zal worden gevraagd naar de specifieke competenties van ICC-studenten. Voor de beantwoording van de volgende vragen is het van belang dan u één specifieke student in gedachte neemt. Er zullen verschillende competenties worden voorgelegd. In hoeverre bent u tevreden over de beheersing van de volgende competenties van ICC-stagiair(es)?

Zeer ontevreden – ontevreden – tevreden – zeer ontevreden – N.v.t.

Probleemoplossend vermogen

Initiatief nemen

Ondernemerschap

Schriftelijk- en verbaal communicatieniveau

Toepassen theoretische kennis

Professionaliteit

Betrouwbaarheid

Omgaan met onzekerheid

Onderzoeksvaardigheden

Netwerkvaardigheden

Omgaan met werkdruk

Strategisch kunnen plannen & organiseren

Kunnen communiceren en samenwerken met anderen, in teams of in een netwerk

Analytische vaardigheden

Creatief

Zelfverzekerdheid

Zelfstandig werkvermogen

Timemanagement

Leergierig

Verantwoordelijkheid accepteren

DEELVRAAG 2: INTERCULTURELE VAARDIGHEDEN VAN ICC-STUDENTEN

15. De master interculturele communicatie heeft onder andere als doel om studenten voor te bereiden om te werken in internationale contexten. Hiervoor zijn specifieke competenties van belang. Indien van toepassing op de werkzaamheden binnen uw afdeling / bedrijf, kunt u aangeven in hoeverre u vindt dat de ICC-studenten over de volgende competenties beschikken?

Zeer ontevreden – tevreden – ontevreden – zeer ontevreden – N.v.t.

*De student beschikt over zelfkennis: kennis over het eigen referentiekader en eigen wereldbeeld.
De student is flexibel en is bereid zich aan te passen en alternatieven te verkennen*

De student kan omgaan met de moeilijkheden en de negatieve gevoelens die met onzekere of lastige situaties gepaard kunnen gaan

De student kan zich openstellen om naar de visie en de deskundigheid van de ander te luisteren en deze te integreren en beschikt over het vermogen om de relativiteit van de eigen visies en ideeën te aanvaarden

De student heeft interesse om kennis over andere mensen en thema's te verwerven en de capaciteit om deze kennis op een aangepaste manier aan te wenden zonder de uniciteit van iedere persoon in een specifieke situatie onrecht aan te doen

De student is bereid om tijd en energie te investeren in het creëren van vertrouwen en om in (professionele) relaties te treden

De student is bekwaam om de specifieke kenmerken van de eigen communicatiestijl te onderzoeken, te remediëren indien nodig en om de communicatiestijl van de ander te verkennen

De student heeft het vermogen om conflicten te beschouwen als leerkansen en is bewust van de eigen conflicthanteringsstijl

De student heeft het vermogen om een situatie, vraagstuk of probleem vanuit meerdere invalshoeken te benaderen en te begrijpen

De student heeft het vermogen om de eigen unique selling points te verwoorden en de eigen leerpunten te adresseren

DEELVRAAG 3 EN 4: BELANG EMPLOYABILITY SKILLS EN INTERCULTURELE COMPETENTIES OP DE WERKVLOER

16. U krijgt nu nog een keer dezelfde competenties te zien als in de vorige twee vragen. Alleen dit keer moet u niet beantwoorden in hoeverre u van mening bent dat ICC-stagiaires over deze competenties beschikken, maar de mate waarin u deze competenties relevant acht voor het succesvol kunnen uitvoeren van de werkzaamheden binnen uw afdeling.

Zeer irrelevant – irrelevant – relevant – zeer relevant – n.v.t.

Probleemoplossend vermogen

Zelfkennis

Initiatief nemen

Ondernemerschap

Toepassen theoretische kennis

Professionaliteit

Goed schriftelijk- en verbaal communicatieniveau

Betrouwbaarheid

In een internationale context, is de student bekwaam de eigen communicatiestijl te onderzoeken, te interveniëren indien nodig en om de communicatiestijl van de ander te verkennen

Omgaan met onzekerheid
 Onderzoeksvaardigheden
 Openstaan voor andere visies en ideeën
 Netwerkvaardigheden
 Multiperspectiviteit
 Omgaan met werkdruk
 Strategisch kunnen plannen en denken
 Kunnen communiceren en samenwerken met anderen, in teams of in een netwerk
 De bereidheid om tijd en energie te investeren in het creëren van vertrouwen en de bereidheid om in een (professionele) relatie te treden
 Analytische vaardigheden
 Creatief
 Zelfverzekerdheid
 Het vermogen om conflicten te beschouwen als leerkansen en het bewustzijn van de eigen conflicthanteringsstijl
 Presentatievaardigheden
 Zelfstandig werkvermogen
 Timemanagement
 Het kunnen omgaan met moeilijkheden en negatieve gevoelens die met onzekere of lastige situaties gepaard kunnen gaan
 Leergierig
 Verantwoordelijkheid accepteren
 Flexibiliteit
 Het vermogen om zelf te kunnen inschatten wat de eigen unique selling points zijn en de eigen leerpunten te adresseren

DEELVRAAG 5: BELANG OPLEIDINGSDOELSTELLINGEN

17. Hieronder zal er gevraagd worden naar uw mening over het belang van de opleidingsdoelstellingen. In hoeverre zijn de volgende algemene doelen van de opleiding van belang om op succesvolle wijze de werkzaamheden binnen uw afdeling uit te voeren?

Heel erg belangrijk – Belangrijk – Redelijk belangrijk – Niet echt belangrijk – N.v.t.

Het kunnen reflecteren op het eigen communicatieve functioneren in een internationale, meertalige of interculturele context

De kennis en vaardigheden, opgedaan tijdens de opleiding, kunnen relateren aan de eisen en verwachtingen van een concrete organisatie

Communicatieve problemen in een interculturele praktijksituatie kunnen benoemen in termen van gangbare interculturele modellen en organisatie-theorieën

Het verschil kunnen maken tussen een organisatieprobleem, een intercultureel/meertalig probleem en communicatief probleem incl. de bijbehorende oplossingen

Het kunnen vertalen van een communicatief probleem van een interculturele of internationale organisatie in concrete onderzoeksvragen, beargumenteerd kunnen kiezen voor een adequate onderzoeksmethode en het onderzoek binnen de interculturele organisatiecontext uitvoeren

Het vinden van een verantwoord compromis tussen wetenschappelijk ideaal en praktische haalbaarheid binnen een organisatie

De resultaten van eigen onderzoek incl. aanbevelingen adequaat presenteren in de taal van studie aan de betrokkenen in de organisatie

SAMENWERKING MET DE UNIVERSITEIT

In dit onderdeel volgen vragen of stellingen met betrekking tot de samenwerking met, en regelingen vanuit, de universiteit. Deze kunt u, indien gewenst, verder toelichten.

18. Wat vond u van het stageonderzoek dat de ICC-stagiaire heeft uitgevoerd?

Heel nuttig – Nuttig - niet nuttig

19. In hoeverre vond u het stageonderzoek voldoende toepasbaar op de praktijk of voornamelijk van academische waarde? (een optie aanvinken)

- Voornamelijk toepasbaar op de praktijk
- Voornamelijk van academische/theoretische waarde
- Zowel toepasbaar op de praktijk als van academische/theoretische waarde
- Beperkt toepasbaar op de praktijk en beperkt van academische/theoretische waarde

20. Besteedde de student voornamelijk tijd aan reguliere werkzaamheden of het stageonderzoek?

Reguliere werkzaamheden

Stageonderzoek

Beide evenveel tijd

21. Hoe zou de ideale verdeling tussen reguliere werkzaamheden en het stageonderzoek er volgens u uitzien? (aangeven met een slide tot 100)

Regulier

Stageonderzoek

Eventuele Toelichting:

CONTACT MET DE UNIVERSITEIT

22. Het contact met de universiteit verliep

Prettig

Moeizaam

Ik heb geen/nauwelijks contact gehad met de universiteit

23. Ik had het gevoel dat de begeleider vanuit de universiteit verstand van zaken had met betrekking tot mijn werkveld op theoretisch niveau

Heel erg

Nauwelijks

Dat kan ik niet inschatten

24. Ik had het gevoel dat de begeleider vanuit de universiteit verstand van zaken had met betrekking tot mijn werkveld op praktisch niveau

Heel erg

Nauwelijks

Dat kan ik niet inschatten

Eventuele toelichting:

PRAKTISCHE ASPECTEN

25. De duur van de stage was:

Te kort

Goed

Te lang

26. Hoe lang zou een stage volgens u idealiter duren? (open vraag)

27. Heeft u nog andere opmerkingen of algemene suggesties met betrekking tot de aansluiting tussen ICC-studenten, de universiteit en de werkgever? (open vraag)

Dit is het einde van de vragenlijst.

Heel erg bedankt voor uw medewerking!

Indien u op de hoogte gehouden wilt worden van de resultaten van dit onderzoek, kunt u hieronder uw e-mailadres achterlaten.

Vergeet u niet de vragenlijst te verzenden via het pijltje onderin?

BIJLAGE II: HERINNERINGSMAIL INVULLEN ENQUÊTE

Geachte heer/mevrouw,

Op 10 maart heb ik u een e-mail gestuurd om deel te nemen aan het onderzoek naar de competenties van stagiaires van de master Interculturele Communicatie aan de Universiteit Utrecht. Indien u de vragenlijst al heeft ingevuld wil ik u hartelijk bedanken voor uw bijdrage.

Is de uitnodiging aan u aandacht ontsnapt of heeft u nog geen gelegenheid gehad de vragenlijst in te vullen? Dan wil ik u vriendelijk vragen dat alsnog te doen. Uw mening is van uiterst belang zodat de opleiding mogelijk meer kan investeren in het onderwijzen van dergelijke vaardigheden en zo beter kan bijdragen aan de succeskansen van haar studenten op de arbeidsmarkt.

De deelname aan het onderzoek zal slechts 15 à 20 minuten van uw tijd in beslag nemen. De vragenlijst staat tot Vanzelfsprekend behandelen we uw antwoorden vertrouwelijk en anoniem.

De link naar de vragenlijst is: https://qtrial2016q1az1.qualtrics.com/SE/?SID=SV_9H3yYIX0jYgBi8l

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Jan ten Thije