

---

# “HOE KAN IK JE HELPEN?”

---

INTERCULTURELE COMPETENTIES VAN ONDERSTEUNEND PERSONEEL  
IN STUDENTHULPGESPREKKEN AAN DE UNIVERSITEIT UTRECHT

**Naam:** Philine Korver  
**Studentnummer:** 5905559

**Thesisbegeleider:** H.E. Messelink  
**Tweede lezer:** J. D. ten Thije

**Masterthesis Interculturele Communicatie**  
**Faculteit Geesteswetenschappen**



**Universiteit Utrecht**

Juni, 2017

## VOORWOORD

Op jonge leeftijd kwam ik er al achter dat communicatie meer was dan woorden heen en weer met één enkele betekenis. Want keer op keer belande ik in situaties waarin ik weer iets had gezegd dat mensen had beledigd, terwijl ik nooit die intentie had. Mijn letterlijke woorden betekende toch precies dat? Hoe belande ik dan toch iedere keer in een situatie waarin ik iets fout gedaan had?

Dit is achteraf gezien het begin geweest van mijn fascinatie met taal en het communicatieproces. Mijn bachelor Taalwetenschap was dan ook zonder twijfel de beste beslissing die ik ook gemaakt heb. Niet alleen gaf het een verklaring voor alle talige en communicatieve observaties die ik ooit gedaan had, maar het leerde mij ook nog eens zoveel meer over de wereld. Ik leerde hoe jouw taal jouw wereld vormt en bepaalt, maar je ook beperkt. Al snel was ik dan ook geboeid door de verschillen in communicatieprocessen in verschillende culturen. Het was in mijn zoektocht naar een master dan ook geen grote stap van taal en communicatie naar interculturele communicatie.

Acht maanden geleden ging ik werken als receptioniste bij het Universitair sportcentrum in Leiden. De sporters daar bestaan voornamelijk uit studenten en universitair personeel. Mensen die van over de hele wereld komen om te werken of te studeren aan de universiteit. En al snel was wat ik dagelijkse leerde in Utrecht, mijn werk in Leiden. Namelijk, mensen van allerlei culturen te woord kunnen staan op de best mogelijk manier. Ik ervaaarde al snel dat dit, noch voor mij, noch voor al mijn collega's altijd even makkelijk was. Ik had al moeite met communicatie van tijd tot tijd, een intercultureel communicatieproces maakt het er niet altijd makkelijker op. Toen Jan ten Thije mij vertelde over zijn onderzoek naar interculturele competenties van onder andere niet-onderwyzend universitair personeel, was ik dus meteen geïnteresseerd. Want eigenlijk ging dat over mij en wat ik dagelijks deed. Ik was benieuwd hoe goed we daar nu eigenlijk in zijn en waar er nog valt te leren? Zo kwam dit scriptieonderwerp tot stand.

Mijn dank gaat in het bijzonder uit naar mijn moeder voor alle hulp en steun. Ze heeft dagen van haar tijd gedoneerd heeft om mij te helpen om van de chaos die mijn scriptie was een samenhangend verhaal te maken. Daarnaast wil ik mijn lieve UB-maatje Anne bedanken voor het gezelschap en steun tijdens alle lange dagen in de UB en mijn fantastisch huisgenootje Pieter voor het nakijken van mijn hele masterscriptie in een dag. Tot slot wil ik mijn scriptiebegeleidster Annelies Messelink bedanken voor alle hulp en herhaaldelijke feedback gedurende het hele proces.

Iedereen ontzettend bedankt!

Philine Korver

Leiden, 2017

## SAMENVATTING

*In deze masterthesis is onderzoek gedaan naar de aanwezigheid van interculturele competenties zoals beschreven door o.a. Byram (1997), Chen & Starosta (1999), Deardorff (2006, 2009), Fantini (2000) en Matveev & Milter (2004), bij ondersteunend universitair personeel aan de Universiteit Utrecht. Door recordaantallen internationale studenten aan Nederlandse universiteiten (NRC, 17 maart 2017), werkt het personeel aan de Universiteit Utrecht in een toenemend internationale werkomgeving, dit geldt niet alleen voor docenten, maar ook voor ondersteunend personeel op International office, op Studiepunt en voor studieadviseurs. Deze groep medewerkers heeft dagelijks contact met internationale studenten om ze te helpen met diverse hulpvragen. Volgens Rost-Roth (2006) kunnen deze interacties op vier soorten problemen stuiten in de communicatie: Algemene problemen, institutionele problemen, taalproblemen en culturele problemen. In dit onderzoek is gekeken in welke mate deze problemen een rol spelen in het werk van deze medewerkers en vervolgens hoe ze omgaan met deze problemen en welke capaciteiten zij hiervoor gebruiken. Hiervoor zijn drie focusgroepen gemaakt met in het totaal 9 medewerkers, waarbij medewerkers is gevraagd naar hun ervaringen in communicatie met internationale studenten en hun handelen daarin. Op de data uit de focusgroepen is een inhoudsanalyse losgelaten waaruit de volgende resultaten kwamen: De medewerkers hebben te maken met alle vier de vormen van miscommunicatie zoals Rost-Roth (2006) beschreef, maar de culturele problemen bleken niet de meest problematische vorm. Tevens bleek dat medewerkers de juiste vaardigheden en attitudes bezitten om communicatie met internationale studenten te bevorderen. De medewerkers bleken echter te weinig gebruik te maken van culturele kennis en ook in het bewustzijn van culturele problemen zijn nog stappen te maken. Ze zijn zich weinig bewust van de rol die cultuur speelt in de interacties die ze hebben en hebben meer oog voor institutionele problematiek en taal.*

## INHOUDSOPGAVE

Voorwoord .....	2
Samenvatting .....	3
1. Inleiding.....	6
2. Context.....	7
2.1 Internationalisering Universiteiten.....	7
2.2 Universitair personeel.....	8
3. Theoretisch Kader .....	9
3.1. Communicatieproblemen .....	10
3.2. Taal .....	10
3.3. Institutionele communicatie.....	11
3.4. Interculturele communicatie .....	13
3.4.1. Interculturele competenties .....	13
3.4.2 Attitude, Kennis, Vaardigheden en Intercultural Awareness .....	15
3.4.2.1. Attitude .....	15
3.4.2.2. Kennis.....	16
3.4.2.3. Vaardigheden .....	16
3.4.2.4. Intercultural Awareness .....	17
4. Probleemstelling .....	18
5. Methodologie.....	19
5.1. Focusgroepen .....	19
5.1.1. Critical-Incidentmethode .....	20
5.1.2. Topiclist .....	20
5.1.3. Participanten.....	21
5.2. Inhoudsanalyse .....	22
6. Analyse.....	24
6.1. Probleemanalyse .....	24
6.2. Analyse van interculturele Competenties.....	27
6.2.1. Attitude .....	27
6.2.2. Kennis.....	29
6.2.3. Vaardigheden .....	30
6.2.4. Intercultural Awareness .....	32
6.3 Omgevingsfactoren.....	32
7. Conclusie .....	34
Deelvraag 1 .....	34
Deelvraag 2 .....	34

Deelvraag 3 .....	34
Deelvraag 4 .....	35
Hoofdvraag .....	35
8. Discussie .....	36
Literatuurlijst .....	39
Secundaire literatuur .....	39
Websites .....	41
Bijlagen .....	42
Bijlage 1: Topiclist Focusgroepen .....	42
Bijlage 2: Transcripten .....	44
Transcript Focusgroep 1 – 27 maart 16:00 – 17:00 .....	44
Transcript Focusgroep 2 – 31 Maart 13:30 – 14:30 .....	53
Transcript Focusgroep 3 – 3 april 15:00 – 16:00 .....	70
Bijlage 3: Participanten vragenlijsten .....	83
Bijlage 4: Analysememo's .....	84

## 1. INLEIDING

*“Acquisition of intercultural competence, which is the capacity to change one's knowledge, attitudes, and behaviors so as to be open and flexible to other cultures, has become a critical issue for individuals to survive in the globalized society of the 21st century.” (Davis, 2005 p.4)*

Meer studenten reizen de wereld over voor hun onderwijs om deze competenties in de praktijk op te doen (persbericht EC, 10 juli 2014). Engelstalig hoger onderwijs in Nederland maakt toegang voor studenten uit het buitenland beter mogelijk. Dit is een van de redenen dat de Universiteit Utrecht ernaar streeft meer bachelor- en masteropleidingen in z'n geheel in het Engels aan te bieden, om zo meer studenten uit het buitenland aan te trekken (Strategisch plan, 2016-2020). Dit heeft niet alleen gevolgen voor de studenten en docenten, maar daardoor is er ook voor universitair personeel, zoals de studieadviseurs en de medewerkers bij het *International office* en *Studiepunt*, in toenemende mate sprake van een internationale werkomgeving (voorziene toename van internationale studenten 4% voor 2020) waarin deze vaardigheden van belang zijn.

Deze ontwikkelingen leidden ertoe dat de *European Skills Agenda* van de EU in 2008 het belang van transversale (horizontale) skills benadrukte; tot deze skills behoren ook talige en interculturele vaardigheden. De Universiteit Utrecht heeft het belang van diversiteit en internationale en interculturele vaardigheden opgenomen in haar strategisch plan voor 2016-2020. In dat kader is de Universiteit Utrecht in 2016 een projectvoorstel gestart, het zogenaamde USO-project, met als doel het aanbod van interculturele training en onderwijs op de universiteit in kaart te brengen om trainingen te kunnen ontwikkelen voor studenten als voorbereiding op uitwisselingen. Daarnaast zullen ook aan docenten en aan het ondersteunend personeel, zoals studieadviseurs en medewerkers van International Offices, trainingen worden gegeven.

In mijn onderzoek zal ik proberen te identificeren tegen welke problemen het ondersteunend personeel aanloopt in de omgang met internationale studenten, welke competenties noodzakelijk zijn voor het werk van studieadviseurs en medewerkers van het *International office* en welke competenties ze bezitten. Deze informatie zal kunnen worden ingebracht in het bovengenoemde aankomend USO-project van de Universiteit Utrecht. Hopelijk zal dit bijdragen aan de ontwikkeling van interculturele competenties van het ondersteunend personeel aan de universiteit.

## 2. CONTEXT

In het vorige hoofdstuk is de aanleiding en de hoofdvraag van dit onderzoek uiteengezet. In dit hoofdstuk wordt de context van het onderwerp toegelicht. Deze bestaat uit de toenemende internationalisering van het hoger onderwijs en de werkomgeving van het ondersteunend personeel.

### 2.1 INTERNATIONALISERING UNIVERSITEITEN

In het academische jaar 2012/2013 gingen 215.000 Nederlandse studenten een semester aan een buitenlandse universiteit studeren, of werd er voor een complete studie in het buitenland gekozen (persbericht EC, 10 juli 2014). De grote mobiliteit onder studenten heeft tot gevolg dat ook Nederlandse universiteiten recordaantallen buitenlandse studenten ontvangen (NRC, 17 maart 2017). Het Nederlands hoger onderwijs heeft een goede positie op de internationale wereldranglijst voor universitaire opleidingen. Zo stond de Universiteit Utrecht in 2016 op plek 65 op de *Academic Ranking of World Universities* en in de lijst beste universiteiten van Europa staat de Universiteit Utrecht op plek 20 (DUB, 10 maart 2016). Het percentage buitenlandse studenten dat in het jaar 2014/2015 studeert aan Nederlandse Universiteiten bedraagt dan ook 8,96% van het totale aantal studenten dat in dat jaar aan Nederlandse universiteiten studeerde, een absolute stijging ten opzichte van 2013/2014 van 2.237 studenten (Nuffic, 2015). De Universiteit Utrecht ontving in 2015 bijna 1900 internationale studenten (Strategisch plan Universiteit Utrecht 2016-2020).

Ook in Europa wordt er hard samengewerkt in het hoger onderwijs. Onderwijsprogramma's zoals het Erasmus uitwisselingsprogramma, worden door Europese instituties ondersteund en benadrukken de verbetering van vaardigheden en loopbaanvooruitzichten (Persbericht EC, 10 juli 2016). Zowel de EU als universiteiten binnen en buiten Europa, erkennen het belang van het opdoen van interculturele vaardigheden. In het licht van de groeiende globalisering moeten universiteiten hun studenten immers opleiden voor een internationale arbeidsmarkt en het functioneren in een pluriforme maatschappij (Strategisch plan Universiteit Utrecht 2016-2020). Verschillende universiteiten hebben onder andere daarom internationalisering hoog op de agenda staan en hebben programma's opgesteld voor studenten om ze te leren omgaan met een groeiende multiculturele samenleving (Wallace & Hellmundt, 2002; Callen & Lee, 2009; Soria & Troisi, 2014.) In dergelijke programma's leren studenten in de VS en Australië onder meer over de verschillen met betrekking tot hun professie op verschillende plekken in de wereld. Ook vinden in dit kader uitwisselingen met studenten van buitenlandse universiteiten plaats.

De Universiteit Utrecht stelt in zijn Strategisch plan 2016-2020 als doel het percentage internationale studenten te verhogen naar minstens 10 % van de studentenpopulatie in 2020. Dit wil men onder meer doen door meer Engelstalige bachelor- en masterprogramma's aan te bieden (Engelstalig op dit moment: 5/49 Bachelors en 93/146 Masters (UU.nl)). Dit zal ertoe leiden dat steeds meer studenten van buiten Nederland de Universiteit Utrecht zullen bevolken. Deze multiculturele omgeving heeft een toename in interculturele communicatie tot gevolg. Het is daarom van belang dat ook het universitair personeel ondersteund wordt in de ontwikkeling van interculturele en talige vaardigheden om de internationale studenten het best te kunnen dienen (Strategisch plan 2016-2020). De universiteit heeft zich als doel gesteld een 'pluriforme gemeenschap te

realiseren door te investeren in interculturele vaardigheden voor medewerkers en studenten.’ (Strategisch plan 2016-2020, p.24). Hier wordt momenteel aan gewerkt door de universiteit aan de hand van trainingen en dit onderzoek moet bijdragen aan de nodige kennis voor de ontwikkeling van deze trainingen.

## 2.2 UNIVERSITAIR PERSONEEL

Het universitair personeel van de Universiteit Utrecht betreft niet alleen docenten en hoogleraren maar ook ondersteunend personeel zoals studieadviseurs, Studiepunt- en Internationale officemedewerkers, die geen college geven aan internationale studenten, maar wel regelmatig persoonlijk en vaak een-op-een contact hebben met studenten van verschillende nationaliteiten. In dit onderzoek wordt specifiek gekeken naar medewerkers van het Studiepunt, het International office en de studieadviseurs van diverse studies, die te maken hebben met studenten van 97 verschillende nationaliteiten (Strategisch plan, 2016-2020). Het betreft hier medewerkers met een dienstverlenende functie bij wie internationale studenten meestal met een hulpvraag of verzoek komen. In deze groep kunnen de volgende functies worden onderscheiden:

- Medewerkers van het International office; een dienst die speciaal is opgesteld ten behoeve van de dienstverlening aan studenten die op uitwisseling zijn of gaan. International officemedewerkers zorgen voor informatievoorziening en begeleiding van zowel inkomende als uitgaande studenten. Dit doen ze per telefoon, e-mail of door face-to-face adviesgesprekken. Ze verzorgen het selectieproces van studenten voor studie, stage of onderzoek in het buitenland en ze assisteren bij het vinden van huisvesting en bij visumaanvragen. Tevens organiseren ze voorlichtingen voor uitgaande studenten en introductiebijeenkomsten voor vertrekkende studenten. International officemedewerkers moeten beschikken over internationale kennis en ervaring en goede beheersing van de Engelse taal. Van de medewerkers wordt verwacht dat ze goede communicatieve vaardigheden hebben en een gevoel voor interculturele communicatie. Ook wordt van ze verwacht dat ze zich bewust zijn van organisatorische verhoudingen en belangenverschillen en dat ze flexibel om kunnen gaan met *‘groepen die buiten reguliere procedures vallen’* (Vacature International Office regiocoördinator, Universiteit Utrecht; bijlage 2, transcript 2).
- Studiepuntmedewerkers verstrekken informatie aan studenten over onderwijszaken en verrichten administratieve werkzaamheden zoals het verwerken van studieresultaten en cursusinschrijvingen. Hierbij vinden korte hulp/adviesgesprekken plaats face-to-face of per mail. De studiepuntmedewerkers moeten dan ook beschikken over mondelinge en schriftelijke vaardigheden in de Nederlandse en Engelse taal om hiermee de student actief van dienst te kunnen zijn (Vacature studiepuntmedewerker, Universiteit Utrecht). Tevens moeten de medewerkers openstaan voor nieuwe ideeën en ontwikkelingen (Vacature Studiepuntmedewerker, Universiteit Utrecht).
- Studieadviseurs hebben als taak het voorlichten, informeren, adviseren en begeleiden van studenten op een contact-intensievere basis dan studiepuntmedewerkers. Studieadviseurs volgen en begeleiden een student gedurende het hele traject van een bachelor- of masterprogramma en adviseren studenten over studiemogelijkheden en vakkencombinaties. Ze begeleiden studenten en bemiddelen in het maken van studiegerelateerde keuzes en het oplossen van klachten en problemen. Ze zijn



verantwoordelijk voor het bijhouden van de studievoortgang en houden de uitval van studenten in de gaten. Tevens adviseren ze over het Bindend Studietoelichting en kunnen dus beslissingen nemen die van groot belang zijn voor de student (vacature studieadviseur, Universiteit Utrecht). Een studieadviseur moet de student zo goed mogelijk bijstaan en moet daarvoor beschikken over sociale, communicatieve en adviesvaardigheden in zowel de Nederlandse als de Engelse taal (vacature studieadviseur, Universiteit Utrecht). Tevens wordt er in een studieadviseur gezocht naar empathisch en analytisch vermogen (Vacature studieadviseur, Rijksuniversiteit Groningen), die nodig zijn om de juiste vragen te stellen en een luisterend oor te bieden in vaak weinig tijd. Daarnaast moet een studieadviseur onder andere beschikken over een, servicegerichte en flexibele werkhouding (Vacature Studieadviseur, Universiteit Utrecht); Studieadviseurs werken binnen specifieke richtlijnen om studenten te helpen, waarbij de student hele uiteenlopende hulpvragen kan hebben.

Deze verschillende groepen medewerkers hebben allemaal een verschillende functie in hun dienstverlening aan studenten buiten het onderwijs om. Maar allemaal hebben ze een dienstverlenende functie waarbij ze over het algemeen alleen benaderd worden bij problemen, of wanneer de student hulp nodig heeft bij het bewerkstelligen van iets. Daarnaast verschaffen zij allemaal toegang tot bepaalde informatie en middelen. Tevens dienen zij bij hun werk goede competentie van het Engels te hebben, een flexibiliteit in denken te bezitten en goede luistervaardigheid en empathie te hebben, om de diverse studenten te kunnen dienen. Deze competenties dragen bij aan succesvolle interculturele interacties. Het is dus nuttig om te zien hoe het staat met de competenties van deze medewerkers en om waar nodig deze competenties te verbeteren aan de hand van trainingen. Het is ten slotte van belang dat internationale studenten dezelfde goede hulp en toegang hebben tot informatie en middelen als Nederlandse studenten. In het theoretisch kader zal er verder ingegaan worden op deze competenties.

### 3. THEORETISCH KADER

In de voorgaande hoofdstukken zijn de aanleiding en context beschreven. In onderstaand theoretisch kader wordt de theoretische achtergrond van het onderwerp uitgewerkt.

Koole & Ten Thije (1994) stellen dat onderzoek in interculturele communicatie, waar dit onderzoek zich op richt, het gevaar loopt eenzijdige interpretaties te geven. Ofwel te weinig, ofwel te veel. Deze valkuilen worden beschreven als het *minimum object* en de *maximum interpretation* (Koole & Ten Thije, 1994). Het minimum object houdt in dat men te weinig acht neemt van de afbakening van het onderzoeksobject, bijvoorbeeld wanneer alleen misverstanden in interculturele communicatie worden onderzocht, maar niet de succesvolle interacties en de keuzes in de afbakening van het onderwerp niet voldoende worden verantwoord. Wanneer te veel fenomenen in interactie toegeschreven worden aan de invloed van cultuur, spreken we van de maximum interpretation.

Deze valkuilen in acht genomen is cultuur dus niet de enige factor in interculturele interactie. Rost-Roth (2006) onderscheidt vier problemen bij communicatie; algemene, talige, institutionele en interculturele problemen die

een rol spelen in de adviesgesprekken die ondersteunend personeel voert met internationale studenten. Deze vormen worden achtereenvolgend besproken en toegelicht waarna de competenties op het gebied van interculturele communicatie nader zullen worden uitgewerkt.

### 3.1. COMMUNICATIEPROBLEMEN

Rost-Roth (2006) stelt dat in iedere interactie problemen in begrip voorkomen. Zij noemt deze vorm van miscommunicatie de 'algemene problemen' die zich kunnen voordoen in elk gesprek. Miscommunicatie kan zich dan bijvoorbeeld voordoen door onvolledige of niet gelijke informatie van de sprekers (Gass & Varonis, 1985). Maar voordat de verschillende oorzaken van miscommunicatie herkend kunnen worden, moet er eerst worden vastgesteld wat miscommunicatie precies is. Zhu (2014) definieert miscommunicatie op basis van de definities van Bremer (1996) en Mauranen (2006). Mauranen (2006: in Zhu, 2014) noemt miscommunicatie een 'potential breakdown point' wanneer een luisteraar niet in staat is te begrijpen wat er gebeurt in een gesprek. Zhu zet deze algemene definitie van miscommunicatie af tegen het idee dat men zich bij miscommunicatie niet altijd bewust is van wat het probleem precies is. Bremer (1996: in Zhu, 2014) definieert miscommunicatie daarom op een schaal van *misunderstanding* naar *non-understanding*. *Misunderstanding* is daarin het bereiken van een interpretatie door de luisteraar die logisch lijkt, maar niet is wat de spreker bedoelde en *non-understanding* de afwezigheid van begrip in zijn geheel. *Misunderstanding* wordt vaak pas later in het gesprek problematisch, bij *non-understanding* loopt het begrip meteen vast (Zhu, 2014).

In adviesgesprekken is de algemene vorm van miscommunicatie dus altijd mogelijk ongeacht de situatie, of de afkomst van de student of adviseur. Een adviesgesprek wordt in dit onderzoek gedefinieerd door een aantal elementen. Het gesprek wordt gevoerd tussen een niet-onderwijzend medewerker van de universiteit en een student, de medewerker is de *gatekeeper* tot bepaalde mogelijkheden en oplossingen en zonder de medewerking van de adviseur of medewerker heeft de student geen toegang tot bepaalde opties (Erickson & Schultz, 1982), en het gesprek heeft als doel de student te ondersteunen in het onderwijstraject. De student is geheel afhankelijk van de medewerker/adviseur voor hulp bij een probleem (Erickson & Schultz, 1982). De studieadviseur heeft in de interactie met de student dus alle macht in handen omdat de student de hulp van de medewerker nodig heeft. De student draagt daarom ook de gevolgen van slechte communicatie tussen de medewerkers en de student. De student zal bij slechte communicatie niet de antwoorden of oplossingen krijgen die hij nodig heeft (Porila & Ten Thije, 2007). Daarom is het voor de ontwikkeling en voortgang van de student belangrijk dat de communicatie tussen de medewerker en de student goed verloopt. De algemene communicatieproblemen zijn niet de enige problemen waar in deze interacties rekening mee moet worden gehouden.

### 3.2. TAAL

Het ontbreken van taalbegrip is volgens Rost-Roth de tweede oorzaak voor onbegrip in adviesgesprekken. Slechte taalvaardigheid van het Engels of de verkeerde communicatieve norm kunnen leiden tot miscommunicatie (Rost-Roth, 2006). In deze omschrijving zijn 2 aspecten te onderscheiden.

Het eerste aspect is de taal; de grammatica en fonologie. Men zal zijn taal aanpassen aan de ander omdat een gemeenschappelijke taal in veel gevallen de communicatie vergemakkelijkt en goede taalvaardigheid in die taal de communicatie bevordert. In internationale communicatie is Engels vaak de voertaal, zo wordt ook in het hoger onderwijs in grote mate in het Engels gesproken en gepubliceerd.

Het Engels dat wordt gesproken aan de universiteit door personeel en studenten is doorgaans een tweede taal en wordt gesproken met mensen die ook vaak een andere moedertaal dan het Engels hebben. Engels is dus een Lingua Franca op universiteiten. Een Lingua Franca is een taal die overwegend gebruikt wordt voor communicatieve doeleinden, maar waar de spreker zich niet mee identificeert (Pözl, 2005 in: Spencer-Oathy & Franklin, 2009). Engels als Lingua Franca (ELF) is een communicatietaal, bedoelt om te kunnen communiceren met mensen van een andere moedertaal (House, 2010: 365).

Hier komt het tweede aspect kijken. Deze versie van het Engels is namelijk volgens Zhu (2014) geen taal meer zoals het Brits Engels of het Amerikaanse Engels, maar een taal 'vrij' van de native norm die cultureel ingegeven kennis en eigenschappen bevat en is daardoor alleen nog maar een grammaticale taal. ELF kan ook gesproken worden door moedertaalsprekers van het Engels maar dan geldt de communicatieve norm en niet de native norm (Zhu 2014: 137). Wanneer de cultureel ingegeven eigenschappen meegenomen worden kunnen er misverstanden ontstaan. Bijvoorbeeld iemand die verrast is als een Britse studente haar dank uit voor *endless* support. Dit kan dan alsoverdreven worden ervaren, maar binnen de norm van het Brits Engels heeft dit mogelijk een minder overdreven strekking.

Bij het gebruik van ELF als communicatietaal op universiteiten is vaardigheid hierin dus ook een belangrijk aspect in succesvolle communicatie.

### 3.3. INSTITUTIONELE COMMUNICATIE

De adviesgesprekken die studieadviseurs en Studiepuntmedewerkers voeren met studenten binnen de universitaire context behoren tot institutionele communicatie. Porila & Ten Thije (2007) deden onderzoek naar gesprekken in overheidsinstellingen tussen immigranten en ambtenaren die de immigranten te woord staan in hun immigratieprocedure (Porila & Ten Thije, 2007). Deze gesprekken zijn vergelijkbaar met de gesprekken van Studiepuntmedewerkers en studieadviseurs in die zin dat er in beide situaties sprake is van een advies- of hulpgesprek in interculturele setting waarbij een van de partijen de gatekeeper is en er dus een machtsverschil bestaat. Communicatie bij overheidsinstellingen is sterk gebonden aan regels. Het is zwaar gereguleerd, gecontroleerd en geformaliseerd (Porila & Ten Thije, 2007). Adviesgesprekken van deze aard hebben een vaste structuur bestaande uit een opening, een probleemstelling, een oplossingsontwikkeling, een voorstel tot oplossing, de oplossingsverwerking en een afsluiting (Rost-Roth, 2006).

Adviesmedewerkers van instituties staan frequent voor de opdracht om problemen die ontstaan door situaties die nog niet vastgelegd zijn in voorschriften (wetten/regels) toch met communicatie op te lossen. Het volgen van institutionele doelen moet efficiënt, direct en kostenneutraal verlopen. Ambtenaren en instellingen kunnen het zich niet veroorloven om voor elk nieuw probleem een nieuw loket te openen (Porila & Ten Thije, 2007). Voor medewerkers van de universiteit betekent dit bijvoorbeeld dat ze de regels voor

cursusinschrijvingen of toelatingen voor iedereen hetzelfde moeten laten gelden. Het is dus noodzakelijk iedere persoonlijke situatie te kunnen vertalen naar een model waar een regel voor is. Dit werd vooreen al aangehaald in de functievereisten van International officemedewerkers. De institutionele context waarin het gesprek plaatsvindt bepaalt de normen en regels die gelden voor de interactie die plaatsvindt. Zo zijn er binnen de Universiteit Utrecht gedragsregels met betrekking tot de interactie tussen medewerkers en studenten:

*“Respect staat centraal in de contacten van studenten met medewerkers van de universiteit. Dit uit zich onder meer in de stijl, toon en aanspreekvorm in e-mails en directe contacten.”* – Code of Conduct

Universiteit Utrecht, p.4

De misverstanden die ontstaan komen vaak voort uit organisatorische of juridische normen en regels in plaats van culturele of communicatieve normen (Porila & Ten Thije, 2007). Rost-Roth noemt in haar onderzoek een aantal problemen in adviesgesprekken tussen adviseur en student waar institutionele oorzaken aan ten grondslag liggen. Zo stelt ze dat de institutionele situatie waarin de adviesgesprekken plaatsvinden vaak een reden is voor de student om geen expliciete hulpvraag te stellen in de opening of de problempresentatiefase, waardoor er miscommunicatie kan ontstaan over de hulpvraag. Het vereist dan goede interpretatievaardigheden van de medewerker om deze vraag accuraat te kunnen deduceren. Het verschil in positie tussen adviseur en student kan tevens leiden tot een tegengesteld perspectief op de situatie, omdat niet dezelfde doelen en kennis worden gedeeld door de beide partijen (2006). Dit kan tot communicatieproblemen leiden.

Rost-Roth (2006) noemt drie elementen die een rol spelen in communicatieproblemen tussen adviseur en student:

- Verschil in kennis; de adviseur handelt met professionele kennis en de student met niet specifieke *everyday* kennis.
- Verschil in ‘actie-gerelateerde ervaring’; de adviseur heeft een routine opgebouwd voor het helpen van de studenten volgens een bepaalde methode. De student neemt zelden deel aan zo’n gesprek en heeft dan ook geen kennis van de routine waardoor hij niet weet wat er van hem of haar verwacht wordt.
- Verschil in actie-gerelateerde interesse; de adviseur handelt met een taak, namelijk het helpen van de student met een specifiek probleem. De student is vaak veel meer op zoek naar begrip voor zijn probleem.

De hier door Rost-Roth genoemde institutionele problemen kunnen ook nog een intercultureel aspect hebben als de student afkomstig is uit een andere cultuur. De problemen kunnen zo nog complexer worden.

### 3.4. INTERCULTURELE COMMUNICATIE

Interculturele communicatie wordt door Gudykunst & Kim (2003) beschreven als “...a transactional, symbolic process involving the attribution of meaning between people from different cultures” (Gudykunst & Kim, 2003, p. 17). In de communicatie met mensen is een intercultureel referentiekader waarin respect en waardering voor de verscheidenheid aan culturen centraal staan belangrijk (Krols, Simons & De Graef, 2011). De kernwaarden van een cultuur worden weerspiegeld in de wijze waarop men elkaar groet, complimenteert of bedankt. Om attitudes die voortkomen uit een groet of een compliment te kunnen waarderen, is het dus van belang de kernwaarden te kennen of bewust te zijn van hun invloed om ze te kunnen interpreteren en waarderen (Wierzbicka, 2003). Zo kan iemand bijvoorbeeld beledigd zijn door de directe wijze van communiceren van Australische studenten, maar wanneer deze wijze van communiceren tegen Australische kernwaarden van ruigheid en oprechtheid wordt gelegd, is deze beter te waarderen (Wierzbicka, 2003). Deze kernwaarden uit zich dan in cultuurspecifieke conventies (Wierzbicka, 2003). Men kan van taal wisselen met de kennis van een ander taalsysteem zoals men dat doet bij het gebruik van Engels als Lingua Franca, maar daarnaast moeten ook de conventies van de conversatie worden aangepast aan de ander (Erickson & Schultz, 1982; pp.7-8). Deze conventies kunnen in een adviesgesprek bijvoorbeeld bestaan uit intonatie of spreektempo (para-linguïstische features) of het verschil tussen directe of indirecte spreek- of luisterstijl in de vorm van bijvoorbeeld oogcontact, houding of gebaren (Erickson & Schultz, 1982; pp.7-8). Het kunnen en weten wanneer te schakelen in deze elementen zijn deel van communicatieve competenties en deze elementen worden vaak meegenomen uit de eigen taal wanneer er gewisseld wordt naar een andere taal, wat voor verwarring kan zorgen (Erickson & Schultz, 1982; pp.7-8). Het zijn deze laatste elementen die volgens Rost-Roth (2006) onderdeel zijn van de vierde oorzaak van problemen in interculturele interactie. Zij refereert aan deze problemen als “problems in understanding which arise due to a mismatch in culturespecific knowledge and to cultural contrasts in action-related norms and expectations”.

De studieadviseur en International office- en Studiepuntmedewerkers werken dagelijks in situaties met internationale studenten en zullen mogelijk dan ook tegen dit soort problemen aanlopen. Ze zullen dan in staat moeten zijn met deze verschillen om te gaan om de student toch zo goed mogelijk te helpen. In de volgende paragraaf zullen competenties die hierbij helpen worden besproken.

#### 3.4.1. INTERCULTURELE COMPETENTIES

Door de toenemende internationalisering waar de Universiteit Utrecht voor de komende jaren naar streeft, zal ook de vraag naar intercultureel competente medewerkers toenemen. Zowel in het onderwijs zelf als op de werkvloer is er aandacht nodig voor de ontwikkeling van interculturele competenties om op een respectvolle en effectieve manier met elkaar om te kunnen gaan en samen te kunnen werken. Nealy (2005), stelt dat interculturele competenties *soft skills* zijn en soft skills onder andere betrekking hebben op het onderhouden van cross-cultural relations en communicatie. Omdat soft skills sector- of beroep overstijgend zijn, zijn deze op ieder werkgebied inzetbaar in tegenstelling tot de beroep-specifieke *hard skills* (Nealy, 2005). Organisaties, met name in serviceberoepen en sociale functies, vragen steeds minder naar alleen vakinhoudelijke kennis, terwijl

het belang van sociale vaardigheden zoals netwerken en samenwerken steeds groter wordt volgens onderzoek van Nealy naar het belang van deze vaardigheden in de businessindustrie (Nealy, 2005). Onderzoek naar communicatie op de werkvloer vond dat van de lange-termijn successen in de zakenwereld 75% afhankelijk waren van sociale vaardigheden, terwijl 25% van de successen afhankelijk waren van vakspecifieke kennis (Klaus, 2010). Hieruit blijkt dat de aanwezigheid van interpersoonlijke vaardigheden van groot belang is in banen waarbij sociaal contact een grote rol speelt. Het is dus nuttig is om te weten in hoeverre de Studiepuntmedewerkers en studieadviseurs van de universiteit deze vaardigheden bezitten en waar deze nog verbeterd kunnen worden.

Er bestaan in de literatuur verschillende definities van interculturele competentie. In dit onderzoek zal de term *intercultural competence* (interculturele competentie) worden aangehouden zoals Deardorff dit hanteert in haar handboek *Intercultural Competence* (2009). Het is van belang om op te merken dat intercultureel competent zijn meer inhoudt dan alleen kennis van andere culturen. Interculturele competentie houdt in dat men vaardigheden en attitudes ontwikkelt in een succesvolle interactie met mensen van verschillende culturele achtergronden (Deardorff, 2004). Chen & Starosta (1999, p.28) geven de volgende definitie van interculturele communicatie competenties:

*‘the ability to effectively and appropriately execute communication behaviors that negotiate each other’s cultural identity or identities in a culturally diverse environment’.* - Chen & Starosta (1999, p.28)

Fitzgerald noemt twee perspectieven op culturele competentie. Het cultuur algemeen perspectief en een cultuurspecifiek perspectief (2000). Het cultuurspecifieke perspectief heeft betrekking op het participeren binnen een specifieke sociale groep of cultuur en de specifieke kennis van die groep of cultuur. Het cultuur-algemene perspectief, stelt Fitzgerald, is een context-gebonden vorm van communicatie waarbij bewustzijn, kennis, attitude en vaardigheden van belang zijn (McAllister, 2006).

In de literatuur komen diezelfde dimensies steeds terug. Sommigen noemen er drie (Chen & Starosta, 1996) anderen noemen er vier (Deardorff, 2009; Byram; 1997; McAllister; 2006) en soms wordt taalvaardigheid als vijfde dimensie genoemd (Fantini; 2000). De drie meest genoemde dimensies van interculturele communicatie competenties zijn: het affectieve perspectief (attitudes), het cognitieve perspectief (kennis) en het gedragsperspectief (vaardigheden) (Chen & Starosta, 1996).

Chen & Starosta (1996) wijzen erop dat er geen consensus is over de invulling van de attitudes, kennis en vaardigheden die bij een intercultureel competent persoon horen. Bij de dimensie attitudes draait het om openheid en nieuwsgierigheid en respect naar andere, verschillende culturen. Bij vaardigheden ligt de nadruk op twee soorten vaardigheden. Beide zijn belangrijk in de interculturele omgeving: het verkrijgen van informatie over een cultuur; *discovery*, en het interpreteren van deze informatie in een situatie; volgens Byram (1997). Andere literatuur over interculturele vaardigheden noemen vooral communicatieve vaardigheden zoals bijvoorbeeld luisteren, relateren en observeren (Deardorff, 2009). De kennis-dimensie omvat kennis over normen, waarden en gebruiken van andere culturen en de cultuurspecifieke kennis over het interactieproces (Byram, 1997). In deze context is het aantal culturen waarover cultuurspecifieke kennis is te verzamelen zo

groot, dat het eigenlijk onwerkbaar is voor de medewerkers om te handelen met cultuurspecifieke kennis en dus zullen ze het moeten doen met het cultureelalgemeen deel.

In verschillende benaderingen wordt aan deze drie dimensies vervolgens een vierde dimensie toegevoegd (Byram, 1997; Deardorff; 2009; McAllister, 2006; Fantini; 2000): 'bewustzijn'. Bewustzijn gaat om het kritisch kunnen reflecteren op jezelf en jouw eigen cultuur ten opzichte van een andere cultuur (Byram, 1997). Fantini stelt dat de dimensie bewustzijn niet geheel van dezelfde orde is als de andere drie. Zo zegt hij:

*"Awareness emanates from learnings in the other areas while it also enhances their development."* (Fantini, 2000, p. 28)

McAllister geeft aan dat cultuurspecifieke informatie alleen, geen garantie geeft voor succesvolle interactie en zelden of nooit leidt tot interculturele competentie (2006). O'Dowd stelt zelfs dat alleen maar blootstelling aan kennis van een andere cultuur zonder kritische (zelf)reflectie negatieve gevolgen heeft voor de manier waarop iemand een andere cultuur waardeert (2011). Kennis en ervaring in interculturele interactie kunnen worden omgezet in intercultureel competent handelen met behulp van reflectie op gebeurtenissen (McAllister, 2006). Het is dus mogelijk relevant welke ervaringen medewerkers in het verleden hebben opgedaan in interculturele interacties die mogelijk geleid kunnen hebben tot competentere medewerkers.

In de volgende paragraaf zal er uitgebreider worden ingegaan op de elementen Kennis, Attitude, Vaardigheden en Bewustzijn die een rol spelen in interculturele competent communiceren. In het kader van dit onderzoek wordt er gekeken naar de competenties die nodig zijn om succesvol en effectief te zijn in de interculturele communicatie in de academische context.

### 3.4.2 ATTITUDE, KENNIS, VAARDIGHEDEN EN INTERCULTURAL AWARENESS

In deze paragraaf wordt er verder ingegaan op de verschillende competenties die in bovenstaande paragraaf uit de literatuur (Byram, 1997; Shadid, 2000; Chen & Starosta, 1996; McAllister, 2006) naar voren zijn gekomen. Deze elementen; attitude, kennis, vaardigheden en bewustzijn spelen een grote rol in het communicatieproces.

---

#### 3.4.2.1. ATTITUDE

Attitudes zijn over het algemeen vooroordelen of stereotypes, die berusten op aannames. Deze hoeven niet altijd negatief te zijn, maar zijn het vaak wel (Byram, 1997). Tevens kunnen ook positieve vooroordelen een negatieve invloed hebben op de communicatie. Attitudes gebaseerd op vooroordelen bemoeilijken namelijk het communicatieproces, omdat men niet handelt op basis van wat er in de interactie gebeurt maar op basis van wat men verwacht dat de ander meeneemt naar de interactie (Byram, 1997). De 'juiste' attitudes zijn daarom van belang om interculturele communicatie competenties te vergroten. Om dit te bereiken moeten attitudes niet alleen positief, maar ook open-minded en nieuwsgierig zijn (Byram, 1997; Deardorff, 2006). Matveev & Milter beschrijven een attitude die nodig is voor intercultureel competente interactie als *cultural empathy* en definiëren dit als *"related to the capacity to behave as if one understands the world as others do"* (2004). Men moet zich (willen) kunnen onthouden van oordelen over de ander met respect voor diens mening of overtuigingen (Byram, 1997).

Deardorff voegt aan de lijst met eigenschappen toe dat attitudes misschien een minder belangrijk element zijn in het verwerven van interculturele competentie, maar dat waarde hechten aan de gelijkheid van (sociale) groepen en waarde hechten aan je eigen sociale groep van belang zijn en dat men moet geloven dat communicatie tussen verschillende culturen, waarde toevoegend is (2009). Matveev & Milter stellen dat ook het kunnen accepteren van ambiguïteit en onzekerheid een grote rol spelen en dat daar een bepaald niveau van mentale flexibiliteit voor nodig is (2004). Deardorff bevestigt het belang van deze eigenschappen. Zij stelt namelijk dat ook het durven nemen van risico's een eigenschap is die bijdraagt aan competente interactie (2009).

---

#### 3.4.2.2. KENNIS

De kennis waarvan gebruik gemaakt wordt in interactie bestaat uit twee categorieën: kennis over de eigen en andere cultuur en sociale verbanden, en de kennis over het interactieproces (Byram, 1997; Matveev & Milter, 2004).

De kennis over de betrokken cultuur is door socialisatie altijd in zekere mate aanwezig. De kennis van de betrokken cultuur bestaat uit symbolische kenmerken van de betrokken cultuur en uit onderscheidende kennis zoals historische kennis, geloofsovertuigingen (Byram, 1997), culturele identiteiten en kennis van culturele verschillen op het gebied van onder andere individualisme tegenover collectivisme en *power distance* (Deardorff, 2009).

De kennis over het interactieproces aan de andere kant heeft betrekking op concepten en processen van interactie in specifieke omstandigheden. In deze categorie valt de kennis van interactiestijlen en de verschillende *facework*-stijlen op het gebied van beleefdheid (Deardorff, 2009; Matveev & Milter, 2004). Deze kennis is van fundamenteel belang voor een succesvolle communicatie en wordt niet automatisch verworven. De kennis van processen is gerelateerd aan de vaardigheden die hieronder besproken zullen worden. Vaardigheden als relateren en interpreteren die betrekking hebben op het handelen binnen een interactie, verschillen per cultuur (Byram, 1997). Met de cultuurspecifieke kennis van processen is het mogelijk het handelen van de student hieraan te relateren en in het juiste kader te interpreteren. Het zijn deze elementen die tot Rost-Roth's (2006) vierde oorzaak van miscommunicatie in interculturele context leiden, namelijk de culturele verschillen. Deze kennis helpt een persoon om te reageren en in te spelen op specifieke eigenschappen van de interactie en zo competent te communiceren (Byram, 1997).

---

#### 3.4.2.3. VAARDIGHEDEN

De vaardigheden die door Byram (1997) en Deardorf (2006) aan intercultureel competent communiceren worden verbonden, zijn de vaardigheden om open te staan voor alle mogelijk interpretaties. Vaardigheden zijn bijvoorbeeld het kunnen interpreteren en relaties identificeren, observeren, luisteren, reflecteren en tevens het ter plaatse kunnen opbouwen van nieuwe kennis (Byram, 1997; Deardorff, 2009). Interactievaardigheden zijn noodzakelijk (Byram, 1997), in het bijzonder voor de medewerkers in dit onderzoek. Vertrouwen opbouwen, verschillen kunnen benoemen, anderen op discriminerende acties kunnen wijzen en gezichtsbehoud kunnen managen zijn samen met het tonen van nieuwsgierigheid en openheid van denken van



belang om in interculturele interactie goed te kunnen functioneren. Daarom zijn ze van belang voor de medewerkers om hun studenten zo goed mogelijk te helpen en om uit te zoeken waar de problemen zitten en hoe deze het beste zijn op te lossen (Byram, 1997; Deardorf, 2009). De attitudes van nieuwsgierigheid en openheid zijn hierin van belang om vaardigheden te faciliteren. Tevens komt terug dat men zich flexibel moet kunnen opstellen en handelen ten opzichte van anderen in iedere situatie (Fantini, 2000). Hoewel medewerkers vanuit hun functie van strakke richtlijnen worden voorzien met betrekking tot wat er van ze verwacht wordt, zijn studenten niet altijd op te hoogte van welke werkzaamheden bij de functie van de medewerker hoort (Rost-Roth, 2006). De medewerkers zullen zich flexibel moeten kunnen opstellen om zowel de communicatie als de student te dienen. Daarnaast is het belangrijk dat men aan verschijnselen die zich voordoen betekenis kan geven. De vaardigheid van interactie is volgens Byram de meest complexe vaardigheid omdat het gaat om een vaardigheid die live plaatsvindt en waarbij dus de druk van tijd komt kijken en de houdingen en percepties van de studenten een rol spelen (1997).

---

#### 3.4.2.4. INTERCULTURAL AWARENESS

Awareness, bewustzijn, mindfulness, het zijn verschillende termen die in de literatuur over interculturele competenties gebruikt worden om een bewustzijn van je omgeving en van anderen te benoemen en van jouw perspectief en rol daarin (Byram, 1997; Fantini, 2000). Het is een 'sensitivity to distinctions across cultures', minder bewustzijn en gevoeligheid voor verschillen leidt tot minder bekwame interlocutors (Deardorff, 2009, p.21). Fantini benadrukt dat bewustzijn een afwijkende dimensie is, omdat deze voortkomt uit en tegelijkertijd versterkt wordt door de andere dimensies. Zo stelt hij dat de ontwikkeling van competenties in een andere cultuur en taal de gelegenheid creëert tot '*powerfull reflections into one's own native world view*' (2000, p.26). Bewustzijn omvat dan ook het onderzoeken, uitzoeken en ervaren van de wereld, en refereert aan de competentie van (zelf)reflectie en de mentale processen die een rol spelen bij het kunnen wisselen van perspectief op een situatie (Deardorff, 2009; Fantini; 2000). Dit mentale proces vindt plaats zonder dat hier expliciete uitingen of benoembare vaardigheden bij komen kijken. Andere competenties die onder intercultureel bewustzijn vallen zijn empathie, creativiteit en respect (Deardorff, 2009; Fantini 2000).

## 4. PROBLEEMSTELLING

Zoals beschreven in het theoretisch kader en het context hoofdstuk is er een groeiend aantal internationale studenten dat studeert aan Nederlandse universiteiten. Het is voor universitair personeel in de studentdienstverlening, zoals International office- en Studiepuntmedewerkers en studieadviseurs, van belang zich bewust te zijn van eventuele interculturele verschillen in communicatie en te leren hoe ze met dergelijke verschillen om kunnen gaan om zo studenten van diverse achtergronden het beste van dienst te kunnen zijn.

Het doel van het onderzoek is daarom om meer inzicht te verkrijgen in de vraag in hoeverre het personeel geconfronteerd wordt met problemen die samenhangen met de culturele achtergrond van studenten, welke vaardigheden het personeel op International office en Studiepunt momenteel bezit en aan welke vaardigheden en kennis het nog ontbreekt. Zo zou dit onderzoek een wetenschappelijke bijdrage kunnen leveren aan het onderzoek en de training binnen het USO-project van de Universiteit Utrecht.

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt als volgt:

*“In welke mate hebben studieadviseurs, Studiepunt- en International officemedewerkers van de Universiteit Utrecht aan de faculteiten Geesteswetenschappen en Rechtsgeleerdheid te maken met de verschillende vormen van miscommunicatie in hun werk met internationale studenten en welke interculturele competenties spelen volgens de betrokkenen een rol bij het oplossen?”*

De deelvragen die deze hoofdvraag zullen onderbouwen zijn als volgt:

Deelvraag 1:

Tegen welke vormen van miscommunicatie; algemeen, talig, institutioneel en cultureel, lopen de medewerkers aan? Dit onderzoek richt zich op de interculturele communicatie zodat allereerst moet worden vastgesteld of de geconstateerde communicatieproblemen samenhangen met culturele verschillen tussen personeel en student en in hoeverre het problemen betreft die een andere oorsprong hebben?

Deelvraag 2:

In welke mate geven de medewerkers blijk over interculturele competenties te beschikken? Welke competenties komen naar voren uit de gesprekken met de medewerkers?

Deelvraag 3:

Op welke gebieden ontbreken er naar eigen zeggen nog bepaalde competenties bij de medewerkers? Deze vraag kan worden onderverdeeld in de vraag of medewerkers zelf de indruk hebben dat ze bepaalde competenties missen; en de vraag of uit het onderzoek blijkt dat op bepaalde gebieden competenties ontbreken bij het personeel.

Deelvraag 4:

Welke factoren spelen een rol bij de interculturele communicatieve vaardigheden van de medewerkers? Welke kenmerken, op het gebied van vooropleiding, sociale achtergrond en ervaring zijn (mede) bepalend voor de vraag of een medewerker al dan niet competent is op het gebied van interculturele communicatie. Dergelijke

informatie kan behulpzaam zijn bij het selecteren van personeel.

In het volgende hoofdstuk wordt de methodologie van dit onderzoek besproken met betrekking tot de dataverzameling en -verwerking.

## 5. METHODOLOGIE

Voor dit onderzoek naar de interculturele competenties van medewerkers van International office en studieadviseurs is aangesloten bij de onderzoeksmethode van Deardorff (2006). Deardorff onderzocht onder wetenschappers en bewindvoerders methodes om interculturele competenties te meten bij studenten. Hierbij gaven beide partijen de voorkeur aan kwalitatieve methodes, zoals interviews en focusgroepen voor het meten van interculturele competenties (Deardorff, 2006). Tevens werden methodes als bewustzijn, observatie en evaluatie van zichzelf en anderen genoemd als leermethodes.

Op basis van haar ervaring heb ik ook voor mijn onderzoek gekozen voor het houden van focusgroepen onder de medewerkers van het Studiepunt en International office en onder studieadviseurs op de faculteit Geesteswetenschappen en de Rechtenfaculteit. Daarbij wordt onder andere gebruikt gemaakt van de *Critical-Incidentmethode*.

### 5.1. FOCUSGROEPEN

Voor dit onderzoek zijn drie focusgroepen gevormd. De drie focusgroepen bestonden uit 3 of 4 personen binnen dezelfde functie of faculteit. De participanten zijn per e-mail benaderd met het verzoek of ze mee wilden doen en waren enthousiast over het participeren in de focusgroepen. De focusgroepen zijn vervolgens aan de hand van een vaste set van vragen uitgevoerd.

Een groepinterview of focusgroep is volgens Slocum (2006) een gestructureerde discussie met een kleine groep participanten onder leiding van een gespreksleider. Focusgroepen kunnen dienen om snel de meningen van relatief veel mensen over een standpunt te verzamelen. De gespreksleider leidt en stuurt het gesprek maar houdt zich op de achtergrond. Het doel is de participanten onderling te laten discussiëren over een onderwerp, om zo verschillen en overeenkomsten te bepalen (Gibson & Zhu, 2016). De taak van de gespreksleider is om te zorgen dat iedereen aan het woord komt en dat er geen overheersende partij in het gesprek is, maar hij kan tevens nieuwe vragen ter discussie stellen (Dornyei, 2007). Een interview heeft een vaste set vragen.

Elk interview begon met een uitleg van de procedure. Alle deelnemers hebben bovendien een toestemmingsformulier getekend waarmee ze goedkeuring hebben gegeven voor de opname van het interview. Vervolgens werden een paar makkelijke feitelijke vragen gesteld om de geïnterviewde op zijn gemak te stellen. Daarna werden de inhoudelijke vragen ter discussie gesteld. Ter afsluiting is de geïnterviewde gevraagd of er nog zaken waren die ze wilden noemen of die ik naar hun oordeel vergeten was. (Dornyei, 2007).

Gedurende het interview is gebruik gemaakt van *Probe* vragen om het gesprek te sturen en om verdere uitweiding over bepaalde onderwerpen uit te lokken (Patton, 2002). Vragen als 'Hoe ging je daarmee om?' 'Kan je dat uitleggen?' en 'Hoe heb je toen gehandeld?'.

---

### 5.1.1. CRITICAL-INCIDENTMETHODE

Critical incidents zijn te definiëren als volgt: “... *distinct occurrences or events which involve two or more people; they are neither inherently negative nor positive, they are merely distinct occurrences or events which require some attention, action or explanation; they are situations for which there is a need to attach meaning.*” - (Fitzgerald, 2000, p. 190)

De critical-incidentmethode is een onderzoeksmethode die gebruikt wordt om deelnemers onderliggende waarden, gevoelens of meningen te laten verwoorden. In deze methode is gebruik gemaakt van een niet al te grote groep mensen binnen hetzelfde werkveld. De participanten zijn herhaaldelijk gevraagd naar een memorabele ervaring in de communicatie met studenten, dit steeds met betrekking tot een ander onderdeel van het adviesgesprek. Zo zijn ervaringen, meningen en gevoelens op een systematische manier in kaart gebracht. Waarbij bepaalde ondoorzichtige attitudes in een discussie aan het licht hebben kunnen komen. Tevens lag hiermee de nadruk niet specifiek op slechts de problemen en miscommunicaties in de interacties maar op alle ervaringen.

---

### 5.1.2. TOPICLIST

Op basis van de literatuur van Rost-Roth (2006) is ervoor gekozen om de structuur van een institutioneel adviesgesprek te gebruiken als thematische lijn voor het verzamelen van de *Critical Incidents*.

*Opening*

*Probleem presentatie*

*Oplossingsontwikkeling*

*Oplossing voorstel*

*Oplossing verwerking*

*Afsluiting*

Tijdens de focusgroepen is geprobeerd om verschillen tussen deze fase te bespreken, maar na de eerste focusgroep bleek dat de medewerkers moeite hadden verschillen te ervaren tussen de verschillende fases en de herhaaldelijke pogingen ernaar te vragen ervaren als telkens dezelfde vraag, wat irritatie opriep. Daarom is in de focusgroepen die volgden snel afgeweken van deze specifieke vraag richting.

Daarnaast zijn ook de volgende topics nog besproken:

*Middelen die de Universiteit Utrecht verschaft ter ondersteuning van het werk:* Om meer inzicht te krijgen in wat de universiteit al verschaft heeft, dat mogelijk invloed heeft gehad op de huidige competenties.

*Eigen interpretatie van eigen vaardigheden en kennis:* Om te kunnen contrasteren met mijn eigen bevindingen en mogelijk competenties naar voren te brengen die de vraaglijn niet naar voren heeft gebracht.

*Gewenste vaardigheden en kennis:* Om na te kunnen gaan wat het personeel zelf mist en nog zou willen leren in toekomstige trainingen.

De gesprekken in de focusgroepen duurden tussen de drie kwartier en een uur en werden afgenomen op de Universiteit Utrecht. De focusgroepen werden opgenomen op video, om het transcribeerproces te dienen.

### 5.1.3. PARTICIPANTEN

De focusgroepen zijn als volgt opgebouwd:

**Tabel 1. Soorten participanten per focusgroep**

<b>Focusgroep 1</b>	<b>Focusgroep 2</b>	<b>Focusgroep 3</b>
Studiepuntmedewerker 1 ( <b>SP1</b> ) <i>Faculteit Geesteswetenschappen</i>	International officemedewerker 1 ( <b>IO1</b> ) <i>Faculteit Geesteswetenschappen</i>	Studieadviseur ( <b>SA1</b> ) <i>Faculteit Rechtsgeleerdheid</i>
Studiepuntmedewerker 2 ( <b>SP2</b> ) <i>Faculteit Geesteswetenschappen</i>	International officemedewerker 2 ( <b>IO2</b> ) <i>Faculteit Geesteswetenschappen</i>	Administratief medewerker ( <b>AM1</b> ) <i>Faculteit Rechtsgeleerdheid</i>
Studiepuntmedewerker 3 ( <b>SP3</b> ) <i>Faculteit Geesteswetenschappen</i>	International officemedewerker/ Studiepuntmedewerker ( <b>IO3/SP5</b> ) <i>Faculteit Natuurwetenschappen</i>	
Studiepuntmedewerker 4 ( <b>SP4</b> ) <i>Faculteit Geesteswetenschappen</i>		

Er is gekozen voor deze groepen mensen omdat zij, zonder onderwijs te geven, veel contact hebben met studenten en dit in een dienstverlenende functie doen. De medewerkers van alle vier de groepen verschaffen kennis en middelen aan studenten. Er is gekozen voor vier verschillende functies om te zien of er mogelijk ook verschillen waren in de competenties tussen personeel dat met name met Nederlandse studenten werkt, maar de internationale studenten ook helpt (zoals administratief en Studiepuntmedewerkers en studieadviseurs) en medewerkers die heel specifiek gekozen hebben voor werk dat interculturele interactie vereist (International officemedewerkers). Of dat intensiever en persoonlijker contact, zoals de studieadviseur dat heeft ten opzichte van de andere medewerkers, effect heeft op de interculturele competenties. Tevens is er gekozen voor verschillende faculteiten om te zien of competenties van de medewerkers daarin verschillen omdat deze faculteiten alle drie allicht een verschillende aanwas in nationaliteiten hebben, die andere of meer competenties vereisen.

#### 5.1.3.1. FOCUSGROEP 1 – 27 MAART 2017

De focusgroep bestond uit vier medewerkers van het Studiepunt van de Faculteit Geesteswetenschappen. Van de vier medewerkers waren er drie vrouw en een man. De duur van het gesprek was 41 minuten en het gesprek vond plaats in een vergaderruimte op de *Trans*, waar de medewerkers niet bekend waren. De medewerkers waren niet bijzonder spraakzaam en hadden veel *probes* nodig om op gang te komen. Dit was de eerste focusgroep van dit onderzoek waardoor bepaalde paden niet bewandeld zijn, onder andere op het gebied van attitudes over bepaalde situaties. Ik heb geprobeerd dit mee te nemen naar de focusgroepen die volgden.

---

### 5.1.3.2. FOCUSGROEP 2 – 31 MAART 2017

De focusgroep bestond uit drie medewerkers, twee medewerkers van het International office van de Faculteit Geesteswetenschappen en een medewerker van het International office + Studiepunt Faculteit Natuurwetenschappen. Alle participanten waren vrouw. Het gesprek had een duur van 1 uur en 3 minuten, waarbij een van de participanten het gesprek verliet tegen het einde van het gesprek in verband met andere verplichtingen. Het gesprek vond plaats op het International office, Geesteswetenschappen zelf, op het kantoor waar twee van de drie participanten werken. De participanten waren in tegenstelling tot de eerste groep, zeer spraakzaam, wat het lastig maakte ze on topic te houden. Ook dit heb ik weer meegenomen naar de volgende focusgroep.

---

### 5.1.3.3. FOCUSGROEP 3 – 3 APRIL 2017

De focusgroep bestond uit een ondersteunend medewerker Onderwijs en Studentzaken van de Faculteit Rechtsgeleerdheid en een studieadviseur van de Faculteit Rechtsgeleerdheid. Een 3<sup>e</sup> medewerker zou deelnemen maar was helaas ziek op de dag van het interview. De duur van het gesprek was 45 minuten en vond plaats in een vergaderruimte op Janskerkhof 3 een locatie van de Faculteit Rechtsgeleerdheid waar de participanten bekend zijn. De participanten waren een vrouw en een man en waren vrij spraakzaam. Hoewel de ondersteunend medewerker aanzienlijk minder ervaringen had om te delen dan de studieadviseur.

## 5.2. INHOUDSANALYSE

De gesprekken uit de focusgroepen zijn onderworpen aan een thematische content analyse. In het kwalitatieve onderzoek wordt de content analyse gebruikt om de kwalitatieve data die vaak uit teksten bestaan te analyseren, waarbij de data zelf categorieën voortbrengen. De kwalitatieve inhoudsanalyse is bedoeld om een interpretatie van de data te kunnen maken, die de onderliggende betekenis analyseert (Dörnyei, 2007).

De kwalitatieve inhoudsanalyse is uitgevoerd in de vier stappen zoals beschreven in Dörnyei (2007):

Stap 1. Transcriberen van data:

De data die zijn verzameld in de focusgroep interviews zijn opgenomen en getranscribeerd. De opnames van de focusgroepen zijn op beeld vastgelegd om te kunnen bepalen wie er aan het woord was tijdens de opname.

Stap 2. Pre-coderen en coderen:

Bij het pre-coderen zijn de eerste indrukken opgeschreven. De transcripten zijn doorgelezen waarbij notities zijn gemaakt. Vervolgens is er gecodeerd. Dit is gebeurd door middel van het markeren van interessante passages en observaties en door deze te labelen met een categorie. De initiële codering was breed waarbij alles wat interessant lijkt is gemarkeerd. In een tweede codering is er verder toegespitst op de verschillende categorieën en zijn er patronen geïdentificeerd. De categorieën van de inhoudsanalyse waren; Attitude, Kennis, Vaardigheden en Bewustzijn en de subcategorieën die voortkwamen uit de literatuur. De data zijn in de

inhoudsanalyse getoetst aan de literatuur.

Stap 3. Het creëren van ideeën, profielen en data displays:

Tijdens het coderen van de data zijn er notities, 'working theories' gemaakt waarin ideeën en theorieën over de data verwerkt zijn. Zo zijn alle ideeën en theorieën die de data voortbrengen bijgehouden (zie bijlage 4).

Stap 4. Het interpreteren van data en het trekken van conclusies:

Het laatste onderdeel van het analyseproces is het interpreteren van de data en het trekken van conclusies. De uiteindelijke conclusies zijn ontstaan uit de interpretaties, memo's en notities die gedurende het codeerproces geschreven zijn. Deze zijn verbonden aan hoofdthema's om een compleet beeld te kunnen krijgen en om de uiteindelijke conclusies te kunnen trekken.

De citaten in de analyse zijn genummerd en de verschillende medewerkers en hun functie zijn gecodeerd als volgt: IO voor International officemedewerker, SP voor Studiepuntmedewerker, SA voor studieadviseur en AM voor administratief medewerker. De cijfers corresponderen met hun aanduiding in de transcripten. Voorbeeld: SP1, of IO2.

## 6. ANALYSE

In dit hoofdstuk zal de inhoudsanalyse worden uitgevoerd van de verschillende focusgroepen.

De inhoudsanalyse van de focusgroep-interviews bestaat uit twee delen. Het eerste deel is de probleemanalyse; welke soorten ervaringen spelen een rol in het werk van de doelgroep. Het tweede deel van de analyse bestaat uit een analyse van de interculturele competenties.

### 6.1. PROBLEEMANALYSE

In de probleemanalyse van de focusgroepen komen alle vier de oorzaken die Rost-Roth (2006) noemt in haar onderzoek naar institutionele counselingsgesprekken in zekere mate naar voren: algemene, talige, institutionele en culturele problemen. In onderstaande tabel (tabel 2) zijn de aantallen waarin de soorten problemen uit de codering naar voren zijn gekomen opgenomen.

**Tabel 2. Codering van Rost-Roth's (2006) soorten problemen in focusgroepen, absoluut en procentueel**

<i>Aanwezigheid Soorten verschillen</i>	<i>Focusgroep 1</i>	<i>Focusgroep 2</i>	<i>Focusgroep 3</i>	<i>Totaal</i>
<i>Algemeen</i>	1 (6,3)			1 (2,7)
<i>Taal</i>	4 (25)	1 (12,5)	5 (41,7)	10 (27)
<i>Institutioneel</i>	7 (43,8)	5 (62,5)	1 (8,3)	13 (35,1)
<i>Cultureel</i>	4 (25)	2 (25)	7 (58,8)	13 (35,1)
<b><i>Totaal:</i></b>	<b>16 (100)</b>	<b>8 (100)</b>	<b>12 (100)</b>	<b>37 (100)</b>

Ten eerste de algemene miscommunicatie. De algemene miscommunicatie kan in allerlei gesprekken voorkomen, ongeacht wie er aan het gesprek deelneemt en ongeacht de situatie of de afkomst van de student of adviseur (Rost Roth, 2006). Zodoende zal deze vorm van miscommunicatie zich ook geregeld voordoen in de adviesgesprekken van de participanten. Maar zoals in tabel 2 te zien is noemden de medewerkers deze vorm van miscommunicatie maar één keer. Studiepuntmedewerker 4 noemde de volgende ervaring met een student in de context van het interpreteren van hulpvragen van studenten.

*(1) SP4: Ja maar soms is de vraag ook vrij klein. Tenminste ik heb ook een paar keer de vraag gehad, "Als al mijn cijfers in Osiris staan ben ik dan afgestudeerd?". Dan zeg ik; "Ja, als al je cijfers in Osiris staan ben je afgestudeerd.". En dan is het "Ok, ja doe!" en dan zeg ik: "Ja oke, wacht.". Dan loopt iemand al half weg en dan zitten er nog wel een paar haken en ogen aan. – Focusgroep 1*

Er is in dit fragment sprake van een misverstand dat valt onder de categorie algemene communicatieproblemen. Het misverstand dat hier kort ontstond werd namelijk niet veroorzaakt door taal of institutionele of culturele verschillen, maar door onvolledige of verschillende (achtergrond)informatie (Gass & Varonis, 1985). Omdat misverstanden dagelijks voorkomen in alle gesprekken en vaak redelijk vlot weer recht getrokken zijn, zijn ze weinig memorabel. Daarom kwamen problemen in deze categorie ook maar een keer ter sprake in de focusgroepen. Daarnaast waren deze problemen niet het doel van het onderzoek.



De tweede vorm van miscommunicatie waren de taalproblemen. De mate van de taalproblemen verschillen sterk tussen de focusgroepen. De algemene problemen worden volgens Rost-Roth (2006) in communicatie met non-native sprekers vaak snel geassocieerd met de taal. Het feit dat een misverstand ontstaat bij het gebruik van een taal die minstens een van de twee sprekers niet native is, maakt dat de taal verantwoordelijk gehouden wordt. Het is dus niet verrassend dat taalproblemen toch wel geregeld aangestipt worden door de deelnemers. Daarnaast is er in dit onderzoek natuurlijk gekeken naar de communicatie met internationale studenten waarbij de communicatie overwegend in het Engels plaatsvindt waardoor taalproblemen zich ook geregeld voordoen.

Uit de ervaringen van een groot deel van de medewerkers komt naar voren dat zij taal als het grootste struikelblok ervaren in de communicatie. De ervaring is dat de Engelse taalvaardigheid van sommige internationale studenten dusdanig slecht is dat communiceren heel moeilijk is. Dit verhuult dus makkelijk andere oorzaken voor miscommunicatie, zoals algemene problemen, institutionele of culturele problemen. Bijvoorbeeld hier in zin 2. De situatie wordt beschreven als een taalprobleem, maar het is in deze situatie lastig te zeggen of de student het Engels niet snapte of het idee dat hij naar beneden moest om daar zijn vakken te wisselen. De student kon bijvoorbeeld gewend zijn om dat bij zijn studieadviseur te kunnen doen (Het is niet gezegd dat dit ook het geval was). Zo kan slecht taalbegrip een institutioneel misverstand verhullen.

*(2) SA1: Hij wilde vakken wisselen, zijn Engels was belabberd merkten we al snel, bij "Hallo" keek hij al een beetje van dat je denkt oké we zitten hier in de basale zinnen. Nou hij moest een formulier hebben. Dus toen zeg ik "You have to go downstairs (handgebaar) en my colleague will fill it out for you." – Focusgroep 3*

Uit focusgroep 2 kwam naar voren dat de institutionele norm is om Engels of Nederlands te spreken. International officemedewerkers 1 en 2 gaven aan in principe alleen deze twee talen te hanteren (zie bijlage 2, transcript 2). Zelfs als beide partijen wel eenzelfde andere taal spreken wordt er vastgehouden aan Engels of Nederlands. Alleen wanneer het Engels het begrip ernstig in de weg staat wordt er, waar mogelijk, gebruik gemaakt van een andere taal.

Goede taalvaardigheid wordt door de medewerkers aangedragen als een reden dat een gesprek prettig of fijn verloopt (Zin 3). Een goed gesprek wordt door hen gedefinieerd door goede taalvaardigheid, en vooral goede verstaanbaarheid.

*(3) SP2: Dat we elkaar begrepen, dat de student snapte wat ik bedoelde en dat hij ook snapte wat ik bedoelde. Hij liet ook zelf op z'n laptop zien welke onderdelen op een bepaald formulier hij dan niet wist hoe hij ze precies moest invullen, dus dat hielp ook wel, wat daarbij natuurlijk ook hielp is dat hij echt goed Engels sprak. Dat maakte het wel makkelijker praten. – Focusgroep 1*

Het is lastig na te gaan in welke mate de problemen die door de medewerkers worden aangedragen als taalvaardigheidsproblemen, in essentie problemen zijn die cultuurgerelateerde normen betreffen of algemene miscommunicaties, die losstaan van taal en cultuur.

De International office- en de Studiepuntmedewerkers gaven in het totaal 10 keer aan dat ze gebruik maken

van het herformuleren van een antwoord om iets beter uit te leggen. De aanpassing van de formulering is dan uiteindelijk de oplossing voor het begripsprobleem. Ook back-channeling en feedback cues worden volgens Rost-Roth (2006) gebruikt door adviseurs om te checken of de student alles heeft begrepen, wanneer de adviseur zich bewust is van problemen in de taalvaardigheid. Dit komt ook terug in de focusgroep-interviews over de strategieën die de medewerkers gebruiken om om te gaan met begripsproblemen (zin 4).

*(4) SP2: Ja en als iemand echt, als je echt het idee heb dat iemand niet weet wat ik bedoel dan zeg ik ook wel, "begrijp je nu wat je moet doen?". Hoe je deze problemen op moet lossen afhankelijk van hoe de vraag is. – Focusgroep 1*

Bij de vraag waar het verschil zat tussen de Nederlandse en de internationale student werd aangegeven dat veel van het onbegrip in communicatie met internationale studenten voortkomt uit de universitaire situatie die voor hen onbekend en vaak anders is dan op hun eigen universiteit. Dit zijn de institutionele problemen.

*(5) SP2: Ja, je merkt vooral dat je hen ook meer moet uitleggen. Dat je ook moet uitleggen hoe studeren in Nederland werkt, terwijl Nederlandse studenten dat vaak al weten. - Focusgroep 1*

Studiepuntmedewerker 4 gaf aan dat het universitair systeem van cursusinschrijvingen een probleem geeft met internationale studenten, omdat ze niet begrijpen hoe het werkt en waarom het zo werkt. Hierdoor ontstaan problemen met studenten die een ander universitair systeem gewend zijn.

*(6) SP4. [...] een meisje uit China en die was hier [...] een heel jaar. Zij had een paar vragen over cursusinschrijvingen, maar daarnaast vond ze het ook vooral heel vreemd dat je niet gewoon een cursus kon volgen voor twee weken of drie weken en dan als je het gevoel had dat het niet zo goed bij je past dat je dan niet meer gewoon kon wisselen. – Focusgroep 1*

Deze institutionele problemen kunnen gelden voor zowel internationale studenten als Nederlandse studenten die eerder gestudeerd hebben aan een andere universiteit. International officemedewerkers gaven wel aan dat deze Nederlandse studenten over het algemeen wel meer toegang hebben tot hulp en kennis van medestudenten en andere mensen aan de universiteit, waardoor zij minder vaak door de officiële kanalen gaan.

Internationale studenten zijn vaak gewend iets op een bepaalde manier te moeten regelen. Vaak werkt dit dan anders in Nederland, of specifiek aan de Universiteit Utrecht en daar lopen ze dan tegenaan omdat ze iets willen wat niet mogelijk is of anders geregeld moet worden. Dit probleem werd herhaaldelijk aangedragen door deelnemers (13 keer). Institutionele verschillen vormen dus vaak ook een begripsprobleem in de communicatie tussen de International office- en Studiepuntmedewerkers en internationale studenten. Maar ook de inhoud van het universitair systeem verschilt tussen Nederland een veel andere landen.

Tot slot is de vraag in hoeverre de vierde vorm van miscommunicatie die Rost-Roth (2006) aandraagt; cultuurverschillen en discrepantie tussen cultuurspecifieke kennis en actie-gerelateerde normen en verwachtingen, voorkomen in de ervaringen van de medewerkers. Of worden de medewerkers toch

voornamelijk geconfronteerd met de voorgaande drie vormen van miscommunicatie. Studiepuntmedewerker 2 noemt de volgende situatie als een voorbeeld hiervan:

**(7) SP2:** *Ik heb wel een keer gehad dat ik met een internationale student sprak die steeds maar bozer werd en die maar bleef aandringen. Maar honderd keer dezelfde vraag bleef stellen. En toen suggereerden de collega's later dat zij, want zij was volgens mij Italiaanse, dat het opboksen tegen de bureaucratie in Italië meer een ding is dat je moet doen en dat het dan dus wel helpt om aan te dringen. – Focusgroep 1*

De medewerkers zijn niet snel geneigd om die aannames te maken en anderzijds sneller geneigd er andere (bijvoorbeeld talige) oorzaken aan te verbinden. Ook de studieadviseur droeg een aantal (3) conversaties en ervaringen aan met studenten van Japanse of Indonesische nationaliteit met voorbeelden waarin cultuur een grote invloed uitoefende op het gesprek. Zoals het gesprek in zin 8:

**(8) SA1:** *Ik heb ook weleens cadeautjes gehad van Japanners en dat merk je dan ook weleens. Dan kwam een groepje nieuwe Japanners en "Hello! Hey" kwamen ze aan de balie en eentje kwam en had een cadeautje bij zich, een schilderijtje van z'n oma en die had een Japanse goudvis getekend, maar later begreep ik wat hij wilde, hij wilde een ander vak doen. – Focusgroep 3*

Ook hij was uiterst voorzichtig met zijn aannames over de invloed van de cultuur op het gesprek.

## 6.2. ANALYSE VAN INTERCULTURELE COMPETENTIES

In dit deel van de analyse zijn de ervaringen van de Studiepunt- en International officemedewerkers geanalyseerd op de aanwezigheid van de interculturele competenties zoals deze in de literatuur naar voren komen. Op basis van de uitingen die gedaan zijn over de ervaringen van de deelnemers is gekeken naar hoe de interculturele competenties hieruit blijken. De uitingen waaruit iets bleek zijn gelabeld. Hieronder (Tabel 3) is een overzicht gegeven van de mate waarin de competenties voorkwamen.

**Tabel 2. Aanwezigheid interculturele competenties in data focusgroepen, absoluut en procentueel.**

<b>Aanwezigheid Competenties</b>	<b>Focusgroep 1</b>	<b>Focusgroep 2</b>	<b>Focusgroep 3</b>	<b>Totaal</b>
<i>Attitude</i>	11 (31,4)	10 (27,0)	14 (31,8)	35 (30,2)
<i>Vaardigheden</i>	18 (51,4)	19 (51,4)	16 (36,4)	53 (45,7)
<i>Kennis</i>	1 (2,8)	3 (8,1)	7 (15,9)	11 (9,5)
<i>Bewustzijn</i>	5 (14,3)	5 (13,5)	7 (15,9)	17 (14,7)
<b>Totaal:</b>	<b>35 (100)</b>	<b>37 (100)</b>	<b>44 (100)</b>	<b>116 (100)</b>

### 6.2.1. ATTITUDE

De besproken literatuur benadrukt herhaaldelijk het belang van openheid, open mindedness, vriendelijkheid/empathie en het kunnen accepteren van ambiguïteit en onzekerheid (Byram, 1997; Deardorff, 2006; Matveev & Milter, 2004). Deze kwaliteiten komen naar voren in de verhalen en ervaringen van de

medewerkers.

De medewerkers spreken begripvol over de situaties en problemen waar studenten mee komen en lijken weinig moeite te hebben met zich te schikken naar het verhaal waarmee de studenten komen (zinnen 9, 10, 11). Als een student een adviesgesprek opent met een complete situatieschets dan zijn de medewerkers in staat daarin mee te gaan en van daaruit verder te werken. Ook wanneer de student meteen met de deur in huis valt kunnen ze daarop inspringen. Ze nemen de tijd voor wat de student te zeggen heeft ongeacht of het direct relateert aan hun functie bij het Studiepunt of International office op dat moment.

*(9) SP4: De ene jongen had het over hoe moeilijk het was om vanuit Griekenland je paspoort te laten verlengen. En dat vond hij heel erg vervelend. Dus toen hebben we het daar even over gehad hoe traag Griekenland was in zijn ogen. – Focusgroep 1*

*(10) SP4: Een soort van ja... ik weet niet ... idee dat dat prettig is voor mensen, dat ze dan in ieder geval op een soort van zelfde ... enthousiasme niveau worden behandeld. – Focusgroep 1*

*(11) IO3/SP5: [...] die zat helemaal vol van wat ze allemaal had meegemaakt. En dan ga je eerst natuurlijk een tijdje luisteren voordat je meteen zakelijk wordt en zegt wat wil je dat ik voor je doe. Dus dat soort dingen gebeuren ook wel eens. – Focusgroep 2*

De kwaliteiten als geduld en flexibiliteit in denken, en niet oordelen zijn in beginsel duidelijk aanwezig bij de medewerkers zoals ook naar voren komt in de bovenstaande zinnen. De volgende uitspraak geeft een goed beeld van de algemene houding waarmee gewerkt wordt. Als reactie op de vraag of ze handelen op basis van aannames die ze hebben over bepaalde culturen wordt het volgende gezegd:

*(12) SP2: Nee, ik vind dat een beetje kort door de bocht, ik denk dat ik gewoon per student bekijk en ik probeer gewoon iedere vraag zo goed mogelijk te beantwoorden. En elke student komt weer met een ander soort vraag en een ander soort set vragen. – Focusgroep 1*

Opvallend was dat studiepuntmedewerker 2 zelf heel actief tegen de leidende en essentialistische vragen van de interviewer inging en deze herhaaldelijk nuanceerde of corrigeerde. Niet alle deelnemers deden dit met dezelfde overtuiging, maar includeerde wel een zekere nuance in hun uitingen over Amerikanen of Japanners, met opmerkingen zoals in zin 13, in antwoord op de vraag wat hun ervaring was ten opzichte van bepaalde stereotypen:

*(13) IO2: Ja van de gevallen die we de laatste tijd hebben gehad waarvan je dacht, die toon was wat minder vriendelijk, waren dat wel de Amerikanen. Ja. Of dat je daar in het algemeen een conclusie aan kan verbinden, is natuurlijk wat lastig te zeggen, maar over het algemeen... ja een eisende toon. – Focusgroep 2*

De medewerkers tonen een flexibiliteit in denken; ze hebben geen moeite om routines los te laten en mee te gaan in wat zich aandient en de student te volgen. Ze kunnen zich voegen tot de gedachtelijn van de student.

*(14) SP 4: Vaak is het dan een bepaald soort onderwerp waar het om gaat, en dat kan je dan wel vertellen maar ik denk dan dat het makkelijker is om dat meteen aan te wijzen. Je ziet dit op de website, op jouw laptop. Even aanwijzen, het zit zo en zo. Er zal wel een reden zijn dat ze die laptop meenemen. Daarin zit ergens het probleem. – Focusgroep 1*

---

## 6.2.2. KENNIS

In de gespreken met de medewerkers kwam culturele kennis maar heel sporadisch naar voren. In de beschrijvingen van verschillende ervaringen blijkt dat de medewerkers niet specifiek handelen naar bewuste kennis van andere culturen of veel cultuurspecifieke kennis hebben. Wel kwam er naar voren dat kennis gebruikt wordt om bepaald gedrag te verklaren achteraf, zoals in zin 7 in paragraaf 6.1.

Studiepuntmedewerker 2 maakte er vervolgens wel een punt van om te specificeren dat dit allicht voor deze studente gold maar dat ze absoluut niet dacht dat dit voor alle Italiaanse studenten geldt.

De studieadviseur uit focusgroep 3 werkt in vergelijking met de andere twee groepen, meer met culturele kennis. Hij werkt, naar eigen zeggen, veel met Aziatische studenten, met name Japanse en Indonesische. Hij heeft uit ervaring eigen kennis opgebouwd over de culturele eigenschappen van het interactieproces (Byram, 1997) en faceworkstijlen (Deardorff, 2006; Matveev & Milter, 2004).

*(15) SA1: Wel de algemene dingen, dat je met de Aziaten met de ja's en de nee's anders omgaat, dat je weet dat ze niet zo snel iets toe zullen geven omdat dat falen wordt gezien als iets.. dat persoonlijk op hun afstraalt. Wat bij ons veel minder is ...er gaat iets niet goed en dan los je het op en dan ga je verder. Prima, das geen afkeuring als persoon. Ja sommige dingen die je hebt ervaren neem je wel meer, dus Japanners dan tellen al je ervaringen met Japanners mee. Dus je bouwt daar wel een soort. – Focusgroep 3*

De andere deelnemers werken veel minder concreet met een specifieke groep en bouwen deze kennis daarom minder op. Daarnaast heeft de Studieadviseur aangegeven dat hij ooit een interculturele communicatietraining heeft gehad die Hofstede behandelde. Het is dus ook goed mogelijk dat hij deze kennis hieruit hanteert. De andere deelnemers hebben deze training niet gehad en daarom ook minder toegang tot deze informatie. Over de training heeft de studieadviseur het volgende gezegd in fragment 16:

*(16) SA1: Eigenlijk kwam het erop neer, ja je hebt culturele verschillen, en toen kregen we het boekje van Hofman, werd even kort doorgedaan. Maar uiteindelijk was toch de persoon de bepalende factor. Nou ja ik dacht zo ver kwam ik ook nog wel, er kwamen ook nog wel wat algemene dingen. [...]*

**Interviewer:** *Gebruik je dat dan nu ook nog steeds in je werk, als je zoiets tegenkomt?*

**SA1:** *Ja, jawel, een beetje wel inderdaad, maar soms heb je die ervaring ook al eerder opgedaan. Dan weet je, je zal nooit zeggen, hierdoor komt het bepaalde studenten zeggen, ik had dan dat en dat en dan dat en dat en dan houd je soms wel eens een beetje in je achterhoofd, die hebben allemaal redenen waarom iets niet goed ging of waarom iets niet klopte, maar das ook een stukje. – Focusgroep 3*

Dat kennis toch een ontbrekende factor is komt terug in de antwoorden op de vraag welke dingen men graag nog zou leren die praktisch zijn voor hun werk. Het is van belang te melden dat de vraag was ‘Welke vaardigheden zouden handig zijn bij je werk, maar heb je niet?’ en dat ze de vraag beantwoorden met kennis die ze graag willen hebben. Kennis in de vorm van institutionele en procedurele kennis van andere universiteiten. Om te kunnen dienen als vergelijkingsmateriaal voor de student:

**(17) SP1:** *Dan zou je soms iets ook beter uitkunnen leggen. Dat ze over een bepaalde term struikelen en dat je dan kan zeggen ja maar dat is vergelijkbaar met dit in jouw land [...] – Focusgroep 1*

Maar ook zodat ze zelf een beter begrip hebben van het referentiekader waarin de student werkt.

**(18) SP3:** *Als ze iets moeten regelen dan gaat dat op een bepaalde manier. Daar zou ik wel iets meer van willen weten omdat je je dan ook iets beter kan verplaatsen en dan denk ik ook beter begrijpt wat het probleem is. Want soms is er ook niets aan de hand en dan zijn ze opeens gestresst over iets waar ze helemaal geen stress over hoeven te hebben hier in Nederland, maar dat weet je dan niet omdat je die kennis niet hebt over andere universiteiten. – Focusgroep 1*

---

### 6.2.3. VAARDIGHEDEN

De vaardigheden die voortkwamen uit de focusgroepen zijn onder te verdelen in verschillende categorieën. Deze categorieën kwamen voort uit de literatuur over de vaardigheden en de data. Allereerst geven alle medewerkers blijk van de basis communicatieve vaardigheden die nodig zijn om competent te kunnen handelen in interculturele interactie. Vaardigheden zoals luisteren, interpreteren en het openstaan voor alle mogelijke interpretaties (Byram, 1997; Deardorff, 2009) komen in de focusgroepen frequent naar voren (21 keer). In de tabel (tabel 4) hieronder is een overzicht gegeven van de onderverdeling in de categorie vaardigheden. Hierin is te zien dat het hanteren van de basis communicatieve vaardigheden de meest voorkomende vaardigheid is die gebleken is uit de gesprekken met de medewerkers.

**Tabel 3. Codering van Interculturele vaardigheden in absolute aantallen.**

<i>Vaardigheden</i>	<i>Basis Communicatief</i>	<i>Strategieën</i>	<i>Communicatiestijl</i>	<i>Anders</i>	<i>Totaal:</i>
<i>Focusgroep 1</i>	7	6	2	3	18
<i>Focusgroep 2</i>	9	4	2	4	19
<i>Focusgroep 3</i>	5	5	4	2	16
<i>Totaal:</i>	<b>21</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>53</b>

**(19) SP3:** *Ja, maar dat [een vraag] komt er dan meestal wel uit voort als ze bijvoorbeeld zeggen, “Ik heb niet kunnen inloggen en daarom heb ik dit niet kunnen doen en dit niet gelukt en ik heb hier last van en ik heb*

*geen woning en geen studentenkaart en ik ben net aangekomen.” en dan een half uur later... Dan heb je geluisterd en dan zijn er een hele hoop vragen, die heeft ie niet gesteld, maar die ga je wel beantwoorden. – Focusgroep 1*

Het fragment van Studiepuntmedewerker 3 toont niet alleen de open en geduldige houding die eerder besproken is, maar ook de vaardigheden van de medewerkers om te kunnen luisteren, en de vragen uit de problemen te kunnen destilleren. In het probleem zitten allemaal impliciete vragen naar hulp en het is aan de medewerker deze problemen te interpreteren en te vertalen naar de hulp die de student nodig heeft. Vergelijkbare opmerkingen kwamen ook terug in focusgroep 2 en 3.

Een andere vaardigheid waar de medewerkers blijk van geven tijdens de focusgroep is de flexibiliteit in strategieën die ze kunnen gebruiken om problemen uit te zoeken en oplossingen aan te dragen (Tabel 3). Dit is in grote mate gerelateerd aan goede taalvaardigheid waarover de medewerkers allemaal aangeven te beschikken. De strategieën bevatten verschillende talige formuleringen van hetzelfde antwoord; dit geeft ook blijk van Engelse taalvaardigheid. Maar de strategieën bevatten ook het gebruik van andere middelen dan taal of andere media dan spraak om begrip te bevorderen. Zoals aan geven in zin 20:

*(20) SP3: Als je dan de procedure hebt uitgelegd in zo simpel mogelijk Engels en er is blijkbaar niet begrepen dan begin je bij stap A en dan ga je die helemaal uitleggen. Of je gaat het op een hele andere tour gooien, of je zet je computer aan en je loopt er een beetje doorheen of je gaat het opschrijven, of je zegt zal ik het voor je op de mail zetten dan kan je het nog even rustig nalezen, dan zijn er nog allemaal opties om dat allemaal nog een keer op een andere manier te proberen. – Focusgroep 1*

Studiepuntmedewerker 2 noemde expliciet het aanpassen van de communicatiestijl bij de vraag naar de vaardigheden die ze gebruiken in hun werk. Studiepuntmedewerkers 2 en 4 geven ook blijk van een flexibiliteit in para-linguïstische communicatie (Erickson & Schultz, 1982; pp.7-8). Door gebruik te maken van intonatie, gezichtsuitdrukkingen en volume kunnen ze de student accommoderen door zich aan te passen aan hun communicatiestijl of om zo impliciete informatie te communiceren. Fragment 21 en 22 zijn hier respectievelijke voorbeelden van.

*(21) SP4: Ja, ik bedacht me laatst dat ik het wel vaker een beetje probeer te spiegelen, als er bijvoorbeeld iemand binnenkomt en die is heel stilletjes “Oh ik wil graag iets vragen” dan ga ik daar ook een beetje iets rustiger mee om. En er komen soms ook mensen binnen die echt op een hard volume zo van “HE HALLO!” en dan ga ik ook “HALLO, wat kan ik voor je doen?” een soort van ja... ik weet niet ... idee dat dat prettig is voor mensen, dat ze dan in ieder geval op een soort van zelfde ... enthousiasme niveau worden behandeld. – Focusgroep 1*

*(22) SP2: Op zo’n moment zet ik soms ook gewoon m’n meer strenge stem in zo van: oke, en dit is en zo is het en het kan helaas niet anders. – Focusgroep 1*

Zin 22 is tevens een gezichtbeschermende methode. Door het bericht *het gesprek is nu klaar* impliciet te laten, door para-linguïstische signalen te gebruiken zoals stemvolume voorkomt ze gezichtsverlies bij de student.

---

#### 6.2.4. INTERCULTURAL AWARENESS

Bij de analyse van *intercultural awareness* in de data is gekeken naar de volgende factoren; gevoeligheid voor culturele verschillen, empathie, (zelf)reflectie en het kunnen wisselen van perspectief (Byram, 1997; Deardorff, 2009; Fantini, 2000). De laatste eigenschap, het wisselen van perspectief, komt geregeld terug tijdens de focusgroepen. De deelnemers grijpen terug op hun eigen buitenlandervaringen om zich te verplaatsen in de student. Dit blijkt dus een nuttige ervaring om deze competentie op te doen.

*(23) IO2: Ik denk, dat ik de situatie een beetje bekijk van hun kant. Omdat ik ook een tijdje in het buitenland heb gewoond in twee verschillende landen en dat je daar ook een beetje begint met nul kennis toch [...]. Ook dat als je aan de balie staat en iemand wat vertelt dat je dan kan uitleggen van ik begrijp dat... en soms vinden ze het dan heel fijn om te horen van ik heb zelf ook iets meegemaakt. – Focusgroep 2*

*(24) SP2: En het je een beetje kunnen verplaatsen in de student zelf. Ik heb zelf een semester in het buitenland gestudeerd en ik kan me ook nog wel herinneren hoe het was om daar zelf zo verloren rond te lopen. Dat moet dit hier gaan regelen maar ik heb echt geen idee, dan is het heel fijn als je goed geholpen wordt. Dat helpt wel echt met het geduld en dat je mensen wel echt wil helpen. – Focusgroep 1*

Daartegenover staat dat algeheel intercultureel bewustzijn niet echt aanwezig lijkt te zijn. De medewerkers geven weinig blijk van reflectie op hun handelen en denken en geven maar beperkt blijk van begrip van de rol van cultuur op hun handelen (Byram, 1997; Fantini, 2000). Daarnaast konden de medewerkers geen specifieke verschillen benoemen tussen verschillende gespreksfasen en de verschillende studenten, wat ook suggereert dat ze niet zo gevoelig zijn voor culturele verschillen in het communicatieproces.

Fragment 21 in de voorgaande paragraaf is wel een goed voorbeeld van zelfreflectie en bewustzijn van je eigen rol in een situatie en een gevoeligheid voor verschillen, zelfs als deze verschillen niet noodzakelijk cultureel zijn.

Ook de studieadviseur was zich wel degelijk bewust van de invloeden van cultuur op het interactieproces. Omdat zijn interactie met de studenten die hij helpt toch intensiever is dan bij het International office of het Studiepunt is het ook aannemelijk dat de verschillen duidelijker worden. Daarnaast werkt hij, zoals eerdergenoemd, ook meer met studenten van een specifieke culturele groep waardoor ervaringen opstapelen. Toch is dit voorbeeld een uitzondering op de regel omdat de reactie van Studiepuntmedewerker 4 weinig resonantie vond bij de rest van de groep en verdere blijk van deze eigenschappen uitbleef.

### 6.3 OMGEVINGSFACTOREN

In deze paragraaf worden de omgevingsfactoren besproken die invloed kunnen hebben op de interculturele competenties van het personeel. Zij hebben hiervoor een participantenvragenlijst ingevuld over onder andere



eerdere werkervaring en buitenlandervaring. Uit de vragenlijst konden geen verklarende conclusies getrokken worden.

Wel gaven de medewerkers stuk voor stuk aan gemotiveerd te worden door hun de diversiteit van hun werkomgeving en de diversiteit aan mensen die het werk met zich meebrengt (zinnen 25 en 26). De medewerkers geven ook allemaal aan graag meer te leren op het gebied van interculturele communicatie, met een voorkeur gericht op praktische kennis die ze kunnen gebruiken binnen hun functie. Dit is in lijn met de literatuur van Byram (1997) en Deardorff (2006) dat een open en positieve attitude competentie bevordert.

*(25) AM1: Ja absoluut, natuurlijk. Ja dat is een van de leukste dingen van mn werk vind ik juist dat ik op een internationale afdeling zit en dat ik veel verschil in culturen zie en gewoon met (lacht met SA1). – Focusgroep 3*

*(26) IO2: Een beetje de internationale ervaring die je er een beetje mee krijgt en voelt, want normaal gesproken kom je natuurlijk niet zoveel mensen tegen van verschillende culturen. En nu zie je ze dan ook persoonlijk, je komt erachter wat voor soort problemen zij kunnen ervaren als ze in Nederland zijn, wat voor vragen die ze hebben is het ook heel leuk om ze te helpen uitzoeken wat het antwoord is. – Focusgroep 2*

## 7. CONCLUSIE

In dit hoofdstuk zullen de resultaten van dit onderzoek worden besproken en de antwoorden op de deelvragen en hoofdvraag worden gegeven.

### DEELVRAAG 1

Tegen welke verschillende oorzaken; algemeen, talig, institutioneel en cultureel, lopen de medewerkers aan? Welke verschillende oorzaken spelen een rol?

Alle vier de oorzaken zoals die geïdentificeerd werden door Rost-Roth (2006) komen voor in de adviesgesprekken volgens de medewerkers. De institutionele verschillen spelen een grote rol in miscommunicatie in adviesgesprekken aan het Studiepunt. Ook taalvaardigheid zorgt voor een groot deel van de problemen in de perceptie van de medewerkers zelf, maar het is lastig te zeggen hoeveel van de taalvaardigheid problemen feitelijk andere problemen zijn of verhullen. Culturele verschillen spelen in zekere mate een rol in miscommunicaties maar worden door de medewerkers niet als de leidende oorzaak voor problemen in adviesgesprekken gezien. De medewerkers vertellen alleen over wat zij hebben ervaren, maar om echte conclusies te kunnen trekken op basis van die ervaringen, moet men ervan uit kunnen gaan dat ze in staat zijn alle mogelijk problemen op te merken en correct te kunnen identificeren.

### DEELVRAAG 2

In welke mate geven de medewerkers blijk over interculturele competenties te beschikken? Welke competenties komen naar voren uit de gesprekken met de medewerkers?

De mate waarin medewerkers blijk geven te beschikken over interculturele competenties verschilt per dimensie. Uit de focusgroep interviews blijkt dat de attitude van de studiepuntmedewerkers succesvolle communicatie faciliteert. Uit opmerkingen blijkt dat ze niet snel opgeven, en rustig en geduldig doorgaan tot het probleem is opgelost. De medewerkers geven blijk van een open, geduldige flexibele houding naar alle studenten en kunnen flexibel meedenken met hun problemen. Tevens blijken de medewerkers ook over een groot aantal vaardigheden te beschikken die interculturele communicatie bevorderen. De vaardigheden bestaan voor een groot deel uit basis communicatieve vaardigheden waarvan valt te verwachten dat iemand in een communicatieve en dienstverlenende functie beschikt. Daarnaast geven ze ook aan, te beschikken over de vaardigheden om op para-linguïstisch niveau te kunnen communiceren en verschillende strategieën te gebruiken om de communicatie te bevorderen. Op het gebied van vaardigheden bezitten de medewerkers deze over de gehele breedte van het spectrum. Kennis lijkt alleen heel specifiek gebruikt te worden, waar de verschillen tussen de culturen heel groot is en het contact veel intensiever, namelijk door de studieadviseur.

### DEELVRAAG 3

Op welke gebieden ontbreken er nog bepaalde competenties bij de medewerkers? Welke geven ze zelf aan te missen en welke blijken ze op basis van hun antwoorden te missen?

Uit de data blijkt dat het de medewerkers ontbreekt aan kennis in grote mate aan intercultural awareness. De medewerkers werken met vrij weinig cultuurspecifieke kennis, wat ook logisch is omdat de verscheidenheid aan culturen waarmee gewerkt wordt te groot is om met cultuurspecifieke kennis te kunnen werken. Tevens geven ze geen blijk van kennis van het interactieproces of de rol die cultuur hierin speelt. Van het bewustzijn van de rol van cultuur in communicatie werd vrij weinig blijk gegeven en de medewerkers reflecteren vrij weinig op hun eigen handelen in een situatie. Alleen deelnemer 4 gaf specifiek blijk van een aantal van deze kwaliteiten.

#### DEELVRAAG 4

Welke factoren spelen een rol bij de interculturele communicatieve vaardigheden van de medewerkers? Welke kenmerken, op het gebied van vooropleiding, sociale achtergrond en ervaring zijn (mede) bepalend voor de vraag of een medewerker al dan niet competent is op het gebied van interculturele communicatie?

De medewerkers met buitenlandervaring spreken allemaal van de mogelijkheid zich te kunnen verplaatsen in de internationale student vanuit hun eigen ervaringen met semesters in het buitenland. Zij geven dus aan de student beter te kunnen helpen en lijken empathisch te zijn met de situatie van de internationale student. Overigens is het niet zo dat de medewerkers zonder buitenlandervaring geen blijk geven van empathie of intercultural awareness. Het verband lijkt dus niet zo rechtlijnig. Uit de achtergrondinformatie die de medewerkers invulden in de vragenlijst komt naar voren dat deelnemers met relatief veel buitenlandervaring niet altijd blijk geven van meer competenties.

Let wel, de deelnemers zijn niet altijd direct gevraagd naar de aanwezigheid van specifieke competenties, er is ze gevraagd naar hun eigen idee van hun competenties zonder daar voorbeelden van te noemen. Dit zal uitgebreider besproken worden in de discussie.

Wel zeggen de medewerkers allemaal zeer gemotiveerd te worden door de diversiteit van de werkomgeving en die motivatie en plezier zullen zeker een grote rol spelen in de tot nu toe verworven competenties en het verwerven van verder competenties in de toekomst.

#### HOOFDVRAAG

*“In welke mate hebben studieadviseurs, Studiepunt- en International officemedewerkers van de Universiteit Utrecht aan de faculteiten Geesteswetenschappen en Rechtsgeleerdheid te maken met de verschillende vormen van miscommunicatie in hun werk met internationale studenten en welke interculturele competenties lijken een rol te spelen bij het oplossen?”*

Het ontbreekt de medewerkers naar eigen zeggen vooral aan kennis en uit de analyse blijkt dat ook het bewustzijn op het gebied van interculturele communicatie niet heel groot is. Tevens blijkt uit de focusgroep interviews dat ze de houding en vaardigheden hebben die Byram (1997), Deardorff (2009; 2006) en Fantini (2000) verbinden aan intercultureel vaardig communiceren. Basis communicatieve vaardigheden zoals luisteren, interpreteren, meedenken en observeren bezitten ze voldoende. Dit is te verwachten gezien het feit

dat deze interculturele vaardigheden redelijk algemene communicatieve vaardigheden zijn, zeker binnen de dienstverlening waarin deze mensen werken. Dit is ook terug te zien in de functieprofielen van deze medewerkers die deze competenties ook bevatten.

De literatuur over adviesgespreken stelt dat het voor de medewerkers vereist is dat ze zich flexibel kunnen opstellen (Porilla & Ten Thije, 2007) en zo in staat zijn persoonlijke situaties te vertalen naar situaties waar regels voor bestaan. Dit is zelfs opgenomen in het functieprofiel voor studieadviseur. Van deze kwaliteit geven de medewerkers allemaal blijk. Ze zijn in staat verschillende strategieën aan te wenden, en hebben geen moeite met het loslaten van eigen routines om de student te helpen. De houding van de medewerkers ten opzichte van nieuwe situaties, mensen en talen is positief en nieuwsgierig. Ook dit is iets dat binnen hun functie van ze verwacht wordt.

Met deze competenties redden de medewerkers zich goed. Zelf geven ze aan tegen weinig problemen aan te lopen die ze als cultureel interpreteren. En de problemen waar ze tegenaan lopen ervaren ze niet als uiterst moeizaam. Ze ervaren naar eigen zeggen meer institutionele problemen en taalproblemen maar het ontbreken van Intercultural awareness zorgt er ook voor dat ze zich niet bewust zijn van de problemen als deze zich wel voordoen, of dat ze deze interpreteren als andersoortige problemen. Het feit dat ze de problemen niet hebben genoemd, betekent niet dat ze die niet meemaken, maar slechts dat ze deze niet hebben opgemerkt.

De conclusies van dit onderzoek wijzen op het feit dat het niet slecht gesteld is met de interculturele competenties van het ondersteunend personeel op de faculteit van Geesteswetenschappen en Rechtsgeleerdheid, maar dat er nog stappen te maken zijn en dat de medewerkers hiervoor openstaan.

## 8. DISCUSSIE

*In dit hoofdstuk zullen de conclusies van dit onderzoek worden besproken, kanttekeningen bij dit onderzoek worden gegeven en suggesties voor vervolgonderzoek worden gedaan:*

De conclusies in dit onderzoek zijn tot stand gekomen op basis van twee factoren. De onderzoeksmethode en de participanten. Over beiden een aantal opmerkingen.

De topiclist van het onderzoek is gestructureerd op basis van de lijn van een adviesgesprek volgens Rost-Roth (2006), maar om de input van de deelnemers niet te veel te belemmeren of te hoeven afkappen, is deze lijn niet altijd vastgehouden en niet altijd hetzelfde geweest in iedere focusgroep. Hierdoor is er ook mogelijk informatie uitgebleven. De ervaringen en verhalen van de medewerkers zelf hebben voorrang gekregen op de oorspronkelijke lijn van het interview omdat de medewerkers weinig concrete verschillen tussen de verschillende gespreksfasen konden noemen en hier weinig mee leken te kunnen. De vraag naar de verschillende gespreksfasen en de verschillen, stuitte op irritatie en herhaling van steeds dezelfde antwoorden omdat de vraag als herhaling werd geïnterpreteerd. Het is met deze reden dat deze lijn in antwoorden ook niet terug te zien is in de resultaten.

Daarnaast is in het interview geprobeerd de deelnemers zoveel mogelijk hun ervaringen te laten delen en ze te laten reflecteren op de ervaring zonder ze expliciet te vragen om dit te doen, om te voorkomen dat de deelnemers de woorden in de mond gelegd werden. Hierdoor kan de afwezigheid van deze kwaliteit in de data ook beïnvloed zijn. Dit is tevens de reden geweest om naar geen van de andere competenties specifiek te vragen, maar deze met bepaalde *probes* te ontlokken.

Een van de methodes die gebruikt is om attitudes te pijlen was het vragen naar stereotypen. Door te vragen naar ervaringen met stereotypen van culturen is gekeken of ze hierin meedingen: pasten ze de stereotypen toe om gedrag te verklaren of maakten ze er gebruik van in hun handelen? Of waren ze in staat deze uit te dagen of te mediëren? Omdat deze vragen ook een bepaalde lijn van antwoorden oproepen is in acht genomen bij de analyse dat reacties niet per se eigen ideeën waren maar antwoorden op de vraag. Dat gezegd hebbende, waren de medewerkers over het algemeen goed in staat nuance aan te brengen in het gebruik van deze stereotypen en bleek het een effectieve manier van attitudes pijlen.

Tot slot zal de ervaring van de interviewer en de kwaliteiten van de interviewee een grote rol gespeeld hebben in de focusgroepen. Informatie kan ontbreken of niet naar voren gekomen zijn omdat bepaalde wegen niet genoeg uitgezocht zijn door de interviewer.

Met betrekking tot de participanten zijn de volgende punten van belang:

Doordat het niet mogelijk was genoeg mensen te verzamelen van iedere groep participanten is het uiteindelijk niet gelukt om een houdbare vergelijking te kunnen maken tussen de verschillende groepen medewerkers en tussen de verschillende faculteiten. Het is wel degelijk nuttig om te kijken of er verschillen zijn in competentie tussen de verschillende functies. De International officemedewerker is ten slotte specifiek geselecteerd op interculturele communicatie competenties, aldus de functiebeschrijving. Ook zijn ze vaak heel specifiek gemotiveerd door de culturele diversiteit die de functie met zich meebrengt. Dit is stof voor vervolgonderzoek om te zien of deze verschillen er zijn. Het is dan nodig om met aanzienlijk grotere groepen te werken.

Daarnaast moet worden aangestipt dat de participanten in de focusgroepen slechts een kleine selectie waren van de mensen in hun vakgebied en dat de conclusies in dit onderzoek zijn getrokken op basis van de informatie die de medewerkers zelf wilden delen met de interviewer. De interviews werden afgenomen op de universiteit en hadden deels betrekking op hun functioneren; personeel kan dus ook voorzichtig zijn geweest met het delen van slechte ervaringen of conflicten. Daarnaast zal er onbewust een nadruk gelegen hebben op onprettige ervaringen omdat de goede ervaringen (in hun woorden) de overhand hadden en daarom ook minder noemenswaardig of memorabel zijn geweest. Ondanks dat dit onderzoek in methodologie dus niet gericht was op miscommunicatie en problemen is dit wel wat overwegend naar voren is gekomen.

Maar bovenal, is dit onderzoek gebaseerd op eigen interpretaties van de medewerkers over situaties. Er is in dit onderzoek niet gekeken naar authentieke interacties. De verhalen en ervaringen die genoemd zijn en dus ook de problemen die de medewerkers ervaren zijn hun interpretatie van gebeurtenissen en omdat de resultaten van dit onderzoek aangeven dat bewustzijn niet bij de medewerkers nog verder ontwikkeld kan worden, is het aannemelijk dat in de ervaringen die de medewerkers delen, aspecten van de situatie gemist

zijn. Er is dus nodig vervolgonderzoek te doen waarbij gekeken wordt naar authentieke interacties van de medewerkers met internationale studenten.

## LITERATUURLIJST

Er is bij dit onderzoek gebruik gemaakt van de volgende bronnen:

### SECUNDAIRE LITERATUUR

McAllister L., Whiteford G., Hill B., Thomas, N. & Fitzgerald M. (2006). Reflection in intercultural learning: examining the international experience through a critical incident approach. *Reflective Practice*, 7(3), pp. 367-381

Byram, M. (1997). *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*. Clevedon: Multilingual Matters.

Callen, B. L. & Lee, J. L. (2009). Ready for the world: Preparing nursing students for tomorrow. *Journal of Professional Nursing*, (25)5, pp. 292-298.

Chen, G. M. & Starosta, W. J. (1996). Intercultural Communication Competence: A Synthesis. *Communication Yearbook*, 19(1), pp. 353-384.

Commission of the European communities. (2008). New Skills for New Jobs: Anticipating and matching labour market and skills needs. *European Skill Agenda*.

Davis, N., & Cho, M. O. (2005). Intercultural competence for future leaders of educational technology and its evaluation. *Interactive educational multimedia: IEM*, (10), pp. 1-22.

Deardorff, D. K. (2004). Internationalization: In search of intercultural competence. *International educator*, 13(2), pp. 13-15.

Deardorff, D. K. (2006). Identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization. *Journal of studies in international education*, 10(3), pp. 241-266.

Deardorff, D. K. (2009). *The SAGE handbook of intercultural competence*. Sage.

Dornyei, Z. (2007). *Research methods in applied linguistics: Quantitative, qualitative, and mixed methodologies*. Oxford: Oxford University Press.

O'Dowd, R. (2011). Intercultural communicative competence through telecollaboration. *The Routledge Handbook of Language and Intercultural Communication*, Routledge, pp. 342-358.

Erickson, F. & Shultz, J. (1982). *The Counselor as Gatekeeper*. New York: Academic Press.

Fantini, A. E. (2000). A central concern: Developing intercultural competence. *About our institution*, pp. 25-42.

Fitzgerald, M. (2000) Establishing cultural competency for health professionals, in: V. Skultans & J. Cox (Eds) *Anthropological approaches to psychological medicine*. London.

Gibson, B., & Hua, Z. (2015). 12 Interviews. *Research Methods in Intercultural Communication: A Practical Guide*, p. 181.

- House, J. (2010). The Pragmatics of English as a Lingua Franca. In: Anna Trosborg (ed.), *Pragmatics across Languages and Cultures*, pp. 363–390. Berlin: de Gruyter.
- Klaus, P. (2010). Communication breakdown. *California Job Journal*, 28, pp. 1-9.
- Koole, T., & Ten Thije, J. D. (1994). *The construction of intercultural discourse: Team discussions of educational advisers* (Vol. 2). Editions Rodopi.
- Krols, Y., Simons, J. & Graef, G. de (2011). *Theoretisch kader. Interculturele competentie: een raamkader*. Brussel: Politeia.
- Matveev, A. V., & Milter, R. G. (2004). The value of intercultural competence for performance of multicultural teams. *Team Performance Management: An International Journal*, 10(5/6), pp. 104-111.
- Nealy, C. (2005). Integrating soft skills through active learning in the management classroom. *Journal of College Teaching & Learning*, 2(4), pp. 1-6.
- Patton, M. Q. (2002). Qualitative interviewing. *Qualitative research and evaluation methods*, 3, pp. 344-347.
- Porila, A. & Thije, J. D. ten. (2008). Ämter und Behörden. In: Straub, J., Weidemann, A. und Weidemann, D. (Hg.) *Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz*. Stuttgart: Metzler, 699 – 707
- Rost-Roth, M. (2006). Intercultural communication in institutional counselling sessions. *Beyond Misunderstanding: Linguistic analyses of intercultural communication*, 144, p. 189.
- Slocum, N. (2006). Focusgroep. In: Elliott, J., Heesterbeek, S. en Lukensmeyer, N. (red.) *Participatieve methoden. Een gids voor gebruikers*. Brussel: Vlaams Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Aspectenonderzoek.
- Soria, K. M., & Troisi, J. (2014). Internationalization at home alternatives to study abroad: Implications for students' development of global, international, and intercultural competencies. *Journal of Studies in International Education*, 18(3), pp. 261-280.
- Spencer-Oatey, H., & Franklin, P. (2009). *Intercultural Interaction. A Multidisciplinary Approach to Intercultural Communication*. Hampshire: Palgrave macmillan.
- Universiteit Utrecht. (2016). *Strategisch Plan 2016 – 2020*. Geraadpleegd van: <https://sp20.sites.uu.nl/>
- Varonis, E. M., & Gass, S. M. (1985). Miscommunication in native/nonnative conversation. *Language in society*, 14(03), pp. 327-343.
- Wallace, M., & Hellmundt, S. (2003). Strategies for collaboration and internationalisation in the classroom. *Nurse Education in Practice*, 3(2), pp. 89-94.
- Zhu, H. (2014). *Exploring Intercultural Communication. Language in Action*. London: Routledge.



## WEBSITES

DUB. 10 Maart 2016. *Universiteit Utrecht op plek 20 in Europese ranking*. Geraadpleegd op 24 maart 2017.

<http://www.dub.uu.nl/artikel/nieuws/universiteit-utrecht-op-plek-20-europese-ranking.html>

Europese Commissie. 10 juli 2014. *Persbericht*. Geraadpleegd op 27 maart 2017.

[http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-14-821\\_nl.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-821_nl.htm)

Nuffic. 2015. *Internationalization in higher education in the Netherlands – key figures*. Geraadpleegd op 30

januari 2017. <https://www.epnuffic.nl/publicaties/vind-een-publicatie/internationalisering-in-beeld-2015.pdf>

Heilbron, B. (17 maart 2017). *Recordaantallen buitenlandse studenten in Nederland*. NRC. Geraadpleegd op 6

mei 2017. <https://www.nrc.nl/nieuws/2017/03/30/recordaantal-buitenlandse-studenten-in-nederland-2-a1552448>

Rijksuniversiteit Groningen. 20 februari 2014. *Vacature Rijksuniversiteit Groningen (RUG) – Studied adviseur*.

Geraadpleegd 24 maart 2017. <https://www.academictransfer.com/employer/RUG/vacancy/21737/lang/nl/>

Shanghai Ranking Consultancy. (n.d.). *Academic Ranking of World Universities 2016*. Geraadpleegd op 27 maart

2017. <http://www.shanghairanking.com/ARWU2016.html>

Universiteit Utrecht. 4 december 2016. *Vacature Medewerker Studiepunt Geesteswetenschappen*.

Geraadpleegd op 24 maart 2017. <https://www.academictransfer.com/employer/UU/vacancy/37328/lang/nl/>

Universiteit Utrecht. 11 februari 2011. *Vacature Medewerker International Office Geesteswetenschappen*.

Geraadpleegd op 28 april 2017. <https://www.academictransfer.com/employer/UU/vacancy/26430/lang/nl/>

Universiteit Utrecht. 29 mei 2016. *Vacature studied adviseur Geesteswetenschappen*. Geraadpleegd op 28 april

2017. <https://www.academictransfer.com/employer/UU/vacancy/34023/lang/nl/>

Universiteit Utrecht. (N.d.) *Universiteit Utrecht*. Geraadpleegd op 6 mei 2017. <https://www.uu.nl/>

## BIJLAGEN

Bijgevoegd zijn hier de topiclijst, de transcripten en de participanten vragenlijsten.

### BIJLAGE 1: TOPICLIST FOCUSGROEPEN

#### **Basis focus bij alle antwoorden:**

***Wat deed dat met je? Wat voor effect had het op je? Werd je gefrustreerd, boos? Wat vond je van die ander? Wat denk je dat er aan de hand was?***

Deardorff concludeert in haar onderzoek dat het van belang is om te bepalen wie de persoon is die je gaat meten. Dit houdt in dat vastgesteld moet worden wat de context van de persoon is (ervaring, achtergrond), maar ook of iemand graag meewerkt, en welke culturele vooroordelen hij/ zij hanteert (2006).

*Wat vinden jullie van je werk  
Wat is er (minder) leuk aan?*

*Roth-Rost (2006) gebruikt in haar onderzoek naar adviesgespreken met studieadviseurs een gespreksopbouw die bestaat uit de volgende elementen: Opening, probleem presentatie, oplossingsontwikkeling, Oplossing voorstel, Oplossing verwerking, Afsluiting*

#### **Opening**

*Jullie spreken dagelijks veel studenten, zowel Nederlandse als Internationale studenten, is het contact met internationale studenten anders dan met Nederlandse studenten?*

*Hoe ga je daarmee om?*

*Ga je anders zo'n gesprek in?*

*In welke taal spreken jullie met internationale studenten (Engels, Nederlands of ook in hun eigen taal? Hebben jullie die mogelijkheid/ Kunnen ze dit?)*

*Merken jullie verschil in de reactie van de studenten (als je ze in hun eigen taal aan spreekt of in Engels.)*

#### **Theorie geeft aan dat er een zekere standaardisatie is van hulp/adviesgesprekken met studenten.**

Een adviseur bouwt een routine op voor het helpen van de studenten volgens een bepaalde methode van bijv. vragen terwijl een student hier niet bekend mee zal zijn (Roth-Rost, 2006).

*Ervaren jullie dat ook? Is er een standaard structuur in zo'n gesprek? (Opening, probleem presentatie, oplossingsontwikkeling Oplossing voorstel, Oplossing verwerking, Afsluiting?)*

*Is dit routinematig, en zorgt dat weleens voor problemen? Hoe ga je daarmee om?*

*Zit er verschil in het verloop van die verschillende fases bij Internationale studenten? (Is dit anders dan bij Nederlandse studenten? Of is er geen sprake van een standaard?)*

#### **Probleem presentatie**

Roth-Rost (2006) stelt dat door de institutionele situatie waarin de adviesgesprekken plaatsvinden er vaak geen reden is voor een expliciete hulpvraag in de opening of de probleempresentatiefase waardoor er miscommunicatie kan ontstaan.

*Hoe komt het probleem ter sprake? → Vragen jullie hiernaar? Komt de student hiermee?*

*Als de student er mee komt → Hoe brengt de student zijn probleem ter sprake?*

*Hoe worden vragen gesteld? Is dit anders als ze informatie willen ten opzichte van wanneer ze willen dat jij iets voor je doet?*

*Zitten daar verschillen in (tussen de studenten van verschillende nationaliteiten, NL, niet NL?)*

*Wat doen jullie/ welke methode hanteren jullie om gesprekken te faciliteren als de student moeite heeft een probleem te presenteren? Hoe helpt je ze daarmee? En als je ze niet snapt, hoe ga je daarmee om? Wat is, naar jullie ervaring, de oorzaak als jij en de student elkaar niet snappen? Taal of Uitspraak of Formulering van het verzoek/vraag of iets anders: bijv. de inhoud van het verzoek? Hoe handel je dan? (bij de verschillende oorzaken) Wat doet dat met je? Is dit frustrerend? Hoe ga je daar mee om?*

### **Ontwikkeling oplossing**

*Kunnen jullie een goede/memorabele/ fijne ervaring in het helpen van een student met een oplossing. (Waarom was deze goed?; Hoe heb je gehandeld?; Hoe voelde jij je daarbij.)*

*Hebben jullie ook voorbeelden van een slechte/onprettige ervaring in het helpen van een student bij een oplossing. (Waarom was dit een slechte ervaring; Hoe heb je gehandeld?; Hoe zou je terugkijkend hebben gehandeld?)*

### **Voorstel voor oplossing en Oplossingsverwerking**

Er is een verschil in de manier waarop de medewerker (jullie) en de student in zo'n gesprek staan, volgens de literatuur. Jullie doel is om het probleem van de student op te lossen voor zover dit mogelijk is, studenten zouden ook veel vaker ook op zoek zijn naar een luisterend oor, betrokkenheid.

*Ervaren jullie dit zo? Wat zijn jullie ervaringen hiermee? Levert dit problemen op? (is dit anders bij Nederlandse studenten)*

*Hoe ga je om met studenten die je antwoord of voorgestelde oplossing niet begrijpen? Verschillende studenten zullen verschillende manieren hebben van dit kenbaar maken of sommige uit beleefdheid juist niet kenbaar maken. Ben je daar attent op?*

*hoe ga je daarmee om, om te zorgen dat ze toch met de juiste hulp weer weggaan?*

### **Middelen vanuit de Universiteit**

*Wat biedt de universiteit jullie als ondersteuning in je werk?*

*Krijgen jullie taalcursussen aangeboden?*

De universiteit heeft ondersteunende cursussen voor docenten die Engelse colleges geven (Strategisch plan 2016-2020).

*Krijgen jullie die ook aangeboden? Zijn er andere cursussen?*

*Krijgen jullie bijv. informatie over omgang met een bepaalde culturen?*

Internationale studenten krijgen vaak zo'n gidsje over typisch Nederlandse gewoontes als ze hier komen.

*Krijgen jullie zulke informatie ook over bijv. Aziaten of Amerikanen?*

### **Wat zouden jullie nog willen leren?**

*Welke vaardigheden hebben jullie die heel goed helpen in je werk met internationale studenten?*

*Over welke vaardigheden hebben jullie weleens gedacht, die heb ik nodig maar die heb ik niet?*

*Welke zouden jullie nog graag willen leren, omtrent je werk?*

*Zijn er dingen die je nog wil weten, leren qua kennis op het gebied van omgang met internationale studenten.*

TRANSCRIPT FOCUSGROEP 1 – 27 MAART 16:00 – 17:00

**Interviewer:**

P. Korver

**Deelnemers:**

1. L. S. (SP1)

2. V. R. (SP2)

3. S. L. (SP3)

4. L. W. (SP4)

**Interviewer:** Oke Goede middag. Het idee vanmiddag is eigenlijk gewoon dat jullie het komende uur gaan bespreken en mij gaan vertellen wat jullie ervaringen zijn in het werk met internationale studenten bij het Studiepunt. Ik zal af en toe invallen om het gesprek een beetje te sturen maar in principe wil ik graag weten wat jullie ervaringen daarin zijn, jullie ideeën daarover zijn en hoe jullie daarin staan en dat jullie elkaar aanvullen als je denkt ik ervaar dit anders of hetzelfde.

Om te beginnen wat vinden jullie van je werk, vinden jullie je werk leuk?

**Deelnemer 3:** Jahoor.

**Interviewer:** Wat voor een werk is het?

**Deelnemer 2:** Het is uh ja heel divers werk vooral, we beantwoorden vragen studenten en van docenten en van belangstellende ook vooral wel. Een veelvoud gaat over studie en andere studiegerelateerde dingen maar uhm we kunnen allerlei soorten vragen krijgen en daardoor is eigenlijk geen dag hetzelfde. En we hebben inderdaad een klein groep internationale studenten waar we ook contact mee hebben. Maar we hebben meer contact met internationale belangstellende, dan met internationale studenten. Maar dat is ook wel meer persoonlijke ervaring.

**Interviewer:** Bevalt het werk?

**Deelnemer 2:** Jahoor

**Interviewer:** Is het werk met internationale studenten, belangstellende anders dan het werk met studenten in het algemeen?

**Deelnemer 2:** Ja Je merkt vooral dat je hen ook meer moet uitleggen. Dat je ook moet uitleggen hoe studeren in Nederland werkt, terwijl Nederlandse studenten dat vaak al weten.

**Interviewer:** Hebben jullie daar (dat antwoord) een andere kijk op? Ervaren jullie dit ook zo?

**Deelnemer 1:** Nee ik kan me daar wel in vinden.

**Interviewer:** Ik heb natuurlijk wat onderzoek gedaan naar hoe jullie werk in elkaar zit en wat er bij komt kijken. En de literatuur zegt bijv. dat er een soort van structuur is in dit soort gesprekken er is een opening en een probleem of een vraag waar mensen meekomen en die proberen jullie op te lossen. Ervaren jullie die structuur ook, dat die inderdaad in die gesprekken zit. Is die anders bij internationale studenten?

**Deelnemer 4:** Nee, nouja uh.. Op een bepaald moment komt er wel een vraag. Ik werk nog niet zo lang bij het studiepunt. Maar ik heb wel al een paar keer meegemaakt dat mensen dan komen met eerder een soort vraag va; ik wil mogelijk gaan studeren. En dat ze dan eerst soort van de context daarvan willen uitleggen. Van Ja want ik kom hier vandaan of ik ben hier op vakantie en ik dacht ik kom even langs. Dat er wel vaak iets meer wordt uitgelegd voor dat er een soort van concrete vraag komt. Dan bij studenten die al student zijn. Dat is vaak gewoon van ik heb dit nodig.

**Interviewer:** Hoe ga je daarmee om? Als in mensen hebben dan een verhaal dat ze soort van kwijt moeten?

**Deelnemer 4:** Uh, Hangt denk ik stiekem ook een beetje van af hoe druk het is, maare het is nu nog niet heel erg druk vaak. Ja ik heb een paar keer gehad dat ik dan bijv. terwijl ik dan iets opzoek over wat dan wel de vraag was, dat ik dan een beetje doorpraat over uh.. De ene jongen had het over hoe moeilijk het was om vanuit Griekenland je paspoort te laten verlengen. En dat vond hij heel erg vervelend. Dus toen hebben we het daar even over gehad hoe traag Griekenland was in zijn ogen. Maar dat is eigenlijk dan terwijl in ondertussen iets aan het opzoeken was. Dat ik dacht naja als we hier dan toch staan en hij wil het er over hebben

**Interviewer:** Je praat dan eigenlijk mee met wat de jongen wil horen, omdat je merkt dat ie behoefte heeft dat verhaal even kwijt te kunnen.

**Deelnemer 4:** Ja, ja.

**Interviewer:** Misschien een hele rare vraag maar als jullie met internationale studenten spreken, spreken jullie dan altijd Engels? Of proberen jullie ook weleens, als de student frans of Duits spreekt en jullie spreken frans of Duits? Spreken jullie ze ook weleens aan in hun eigen taal?

**Deelnemer 1:** Ze beginnen zelf eigenlijk altijd in het Engels. Ik heb eigenlijk nog nooit meegemaakt dat iemand in het Duits of Frans begint.

**Deelnemer 2:** Nee inderdaad, er zijn soms wel wel, wat ik altijd wel heel grappig vind, dat er wel studenten zijn die Nederlands studeren in het buitenland en die dan naar Nederland komen op uitwisseling, bij voorbeeld student uit Duitsland of uit Tsjechië en dat die vaak zo goed Nederlands spreken dat het vaak even duurt voor je door hebt dat het een uitwisselingsstudent is.

En daarnaast spreken we eigenlijk altijd Engels, Ik heb weleens meegemaakt dat een studente er dan zo slecht uitkwam zeg maar dat er dan een andere collega van een andere afdeling bij moest komen die die taal beter beheerste Frans of Spaans.

**Deelnemer3:** Oh ja das waar.

**Deelnemer2:** Ja, Ja als het echt heel erg is. Maar dat gebeurt niet vaak nee.

**Interviewer:** Oke, maar hoe ga je daar dan mee om als je zo'n student aan je balie hebt staan, die dan eigenlijk bijna onverstaanbaar Engels spreekt?

**Deelnemer2:** Uhm, het is toch een beetje een kwestie van blijven proberen. Proberen het op een andere manier uit te leggen.

**Interviewer:** Ik kan me voorstellen dat dat heel frustrerend kan zijn. Dat je aan het maar blijft proberen en dat mensen dan hetzelfde ding blijven herhalen dat moet voor beide kanten heel vervelend zijn?

**Deelnemer 2:** Ja ik probeer dan ook altijd wel andere varianten van hetzelfde. Proberen het dan op andere manieren uit te leggen. Om andere woorden te gebruiken, misschien is het wel duidelijk als je het zus of zo verteld of misschien kan je iets laten zien op de website. Maar die situatie waarbij er dan echt een collega bij moest komen die Frans of Spaans met de student kan spreken dat is wel echt zeldzaam. En ik denk dat dat ook wel was naar aanleiding van vragen die wel specifiek voor die afdeling waren, want ik denk ook niet dat we ooit iemand hebben gezegd, he jij kan goed Spaans kom jij eens hier dit oplossing, Nee dat niet.

**Deelnemer 3:** Nee dan was het gewoon handig want als het gewoon ... (onverstaanbaar 7.17)

Nee het is eigenlijk nooit heel erg vervelend ofzo en als af en toe een beetje puzzelen. Je geeft ze vaak een aantal opties, bedoel je dit? Of bedoel je dit? Of Ben je dit? ben je dit? ben je dit? Dan probeer je een het een beetje.. want soms is het niet te volgen. En dan ga je gewoon een beetje gokken waar het heen moet. Nou ja gokken, improviseren.

**Interviewer:** Merk je dan ook wel aan reacties wanner ze het wel begrepen hebben, want als jij hen ook niet zo goed begrijpt. Hoe tast je dat af. Probeert de student je daarin te gemoed te komen dat ie probeert je het op andere manieren uit te leggen?

**Deelnemer 2:** Ja dat hangt een beetje af van de woordenschat van de student in kwestie, denk ik. Want dat zijn dan over het algemeen de studenten die zelf niet zo heel erg goed Engels spreken. Soms kunnen ze de vraag maar op een manier formuleren zeg maar. Je merkt het soms wel als het kwartje valt inderdaad, dat wel.

**Deelnemer 1:** Soms moet je het ook echt specifiek vragen dan geef je meerdere opties en dan hoop je dat er bij de ene optie een soort teken van herkenning gegeven wordt, maar dat gebeurt niet. Dus dan ga je het echt specifiek vragen.

**Interviewer:** Heb je ook weleens vragen die je niet snap, waarbij het niet aan de taal ligt, maar het meer een inhoudsding is?

**Deelnemer 3:** Ja dat kan, dat ze naar ons toekomen voor iets dat wij niet kunnen leveren?

**Interviewer:** Ja bijvoorbeeld, of dat de student gewoon een heel vreemd verzoek heeft?

**Deelnemer 3:** Ja dat kan wel.

**Interviewer:** Hebben jullie daar ervaringen mee, een concreet voorbeeld van?

**Deelnemer 3:** Nja, wat het vaker is met uitwisselingsstudenten die moeten al zoveel dingen regelen bij gemeente, instanties dat ze af en toe gewoon niet meer zo goed weten waar ze voor wat moeten zijn. Dus dan proberen ze het maar gewoon allemaal bij ons denk ik dan, zou ik ook doen. En dat is het inderdaad gewoon een kwestie van doorverwijzen naar waar ze dan wel moeten zijn. Kan ik hier ook een verzekering afsluiten? Of kan ik mn bank pas hier ook ophalen?

**Deelnemer 2:** Of inderdaad, waar koop ik een fiets of hoe moet ik met het ov reizen.

**Deelnemer 3:** ja precies.

**Deelnemer 1:** Ik heb ook al twee keer gehad dat iemand met een formulier kwam inderdaad ook omdat er zoveel geregeld moest worden dat ze met een formulier kwam in het Nederlands en dat ze niet snapte wat er stond. Of ik even mee wilde kijken wat er op het formulier stond. Volgens mij een iemand die, een Ierse jongen, die had geen verzekering afgesloten in Nederland, die kreeg in ieder geval een brief met alle informatie in het Nederlands dus dat snapte hij natuurlijk niet. Ja, dus toen heb ik maar even gekeken en even vertaald en aangegeven want dan staan er ook allemaal telefoonnummers en contact gegeven en dan weet hij ook niet waar hij moet beginnen. Even aangegeven je kan het beste dit en dit nu doen en die persoon contacten.

**Interviewer:** Je zegt net, het is heel druk op het studiepunt af en toe, en dat krijg je zo'n vraag, hoe ga je daarmee om?

**Deelnemer 1:** Ik moet eerlijk zeggen dat ik er ook nog niet zo heel lang werk en dat ik het ook nog niet zo heel druk heb meegemaakt, dus ik let er wel altijd op, maar heb ook niet gedacht ohjee dit gaat fout.

**Deelnemer 3:** Ik heb ook niet het idee dat als het heel druk is dat wij er dan snel even doorheen gaan. Dan nemen we die tijd denk ik wel.

**Deelnemer 2:** Dan moeten die andere wachtende gewoon iets langer wachten. Je probeert wel iemand zo goed mogelijk te helpen. Misschien, je neemt wel misschien iets minder de tijd voor een gesprek. Zo als jij (Deelnemer 4.) dat je alleen als je wat aan het doen bent ondertussen een praatje maakt, maar je probeert wel nog steeds de dienst verlening in stand te houden.

**Deelnemer 1:** Maar als er dan een verzoek komt waarvan je denkt dat hoort eigenlijk niet bij het studiepunt ga je daar dan ook nog wel op in, als het heel druk is.?

**Deelnemer 2:** Uhhh, ja waarschijnlijk wel wat minder uitgebreid.

**Deelnemer 1:** oke

**Deelnemer 2:** Ja dat wel. Als iemand bijv. vraagt waar kan je een fiets kopen? Ofzo dat gebeurt af en toe, ja dat zou je eerder een kaart meegeven van het international office waar wat dingen opstaan. Ipv. Dat je het uitgebreid gaat staan uitleggen.

**Deelnemer 1:** ja..

**Deelnemer 4:** Ik had een tijdje terug wel een meisje uit China en die was hier nu voor of een half jaar of een heel jaar. Zij had een paar vragen over cursusinschrijvingen, maar daarnaast vond ze het ook vooral heel vreemd dat je niet gewoon een cursus kon volgen voor twee weken of drie weken en dan als je het gevoel had dat het niet zo goed bij je past dat je dan niet meer gewoon kon wisselen. Alleen dat was een soort punt dat ze duidelijk probeerde te maken. En ik probeerde duidelijk te maken, ja ik snap dat het vervelend is, maar ik kan daar sowieso niet echt iets aan doen en wij als Studiepunt ook niet echt. Alleen ze bleef daar maar.. En ze dan nog een paar andere vragen en die had ik inmiddels beantwoord, alleen ze bleef daar maar ja maar waarom kan ik nou niet gewoon wisselen. Ik wil gewoon wisselen. Ik zeg ja, dat kan niet zomaar. Ik probeerde dat uit te leggen en op een gegeven moment komen daar twee wachtenden en die stonden daar te wachten en volgens mij vonden ze dat niet heel verschrikkelijk maar toen heb ik wel maar geprobeerd om hetzelfde antwoord op drie verschillende manieren te vertellen. En op een bepaald moment ook gewoon een soort visueel van kijk zo zitten de roosters en daarom kan je dus niet wisselen, ja ik weet niet.

**Deelnemer 2:** Op zo'n moment zet ik soms ook gewoon mn meer strenge stem in zo van: oke, en dit is en zo is het en het kan helaas niet anders. Het spijt me maar ik kan je niet verder meehelpen. Heb je nog andere vragen. En dan is het vaak wel snel duidelijk.

**Deelnemer 4:** Ja vaak is de vraag heb je nog andere vragen ook een soort teken van ja we zijn nu klaar.

**Deelnemer 2:** Ja inderdaad ja.

**Interviewer:** Je probeert dus in eerste instantie je eigen frustratie of ongeduld in toom te houden, om dat vervolgens te gebruiken om te laten weten dat het klaar is?

**Deelnemer 2:** Nou, nee ik zou het geen frustratie of ongeduld willen noemen. Het is meer als je een bepaald antwoord al 5 keer hebt gegeven dan is het wel fijn als de student dat vervolgens ook accepteert.

**Deelnemer 3:** Ja je kunt dat ook nog wel 20 keer op een andere manier vertellen maar het punt blijft hetzelfde, kijk het is gewoon een beetje onzinnig om een uur lang hetzelfde te blijven zeggen, dus dan zeg je nog een keer iets steviger van het gaat echt niet veranderen.

**Interviewer:** Ja, maar je zou ook kunnen zeggen er is een reden dat de student het niet begrijpt, betekent dat er iets misgaat. Iets komt er dan toch niet binnen anders zou de student dezelfde vraag niet opnieuw blijven stellen, maar gaat het dan mis, denk je dat dat em in zit?

**Deelnemer 3:** Ik denk niet dat dat het is, ik denk meer dat ze minder accepteren dat het antwoord nee is. Maar het antwoord blijft wel nee. En je hoeft ook niet alles wat niet kan uit te leggen. En sommige dingen kan je ook niet uitleggen. Waarom krijg je je collegekaart in september? Ja. Dat is zo. Ik kan wel een verhaal voor je verzinnen. Maar hij blijft in september komen zegmaar.

**Interviewer:** Zijn dit soort discussies specifiek voor internationale studenten, of hebben jullie dit soort discussies ook weleens gewoon met Nederlandse studenten?

**Deelnemers allemaal:** Ja ja Ja hoor. Heel normaal.

**Deelnemer 2:** Ja of met ouders van Nederlandse studenten, soms blijven mensen het gewoon proberen, maar is er dan echt niets mogelijk? Kan het echt niet? Nee. Ja dat. En ik heb wel een keer gehad dat ik met een internationale student sprak die steeds maar bozer werd en die maar bleef aandringen. Maar honderd keer dezelfde vraag bleef stellen. En toen suggereerde de collega's later dat zij, want zij was volgens mij Italiaanse, en dat het opboksen tegen de bureaucratie in Italië meer een ding is dat je moet doen en dat het dan duswel helpt om aan te dringen. En dat het bij ons dus niet helpt want het antwoord is gewoon nog steeds nee.

**Interviewer:** Heb je zelfs soms ook dat je van dat soort aannames maakt over de 'natuur' van de student om zo te reageren.

**Deelnemer 2:** Nee, ik vind dat een beetje kort door de bocht, ik denk dat ik gewoon per student bekijk en ik probeer gewoon iedere vraag zo goed mogelijk te beantwoorden. En elke student komt weer met een ander soort vraag en een ander soort set vragen.

**Deelnemer 4:** Vroeg je nou net of het in de aard van de persoon zat?

**Interviewer:** Ja, nou ja. Karakter is daar natuurlijk een deel van, maar er zijn ook van die stereotypen over hoe verschillende culturen omgaan met beleefdheid of inderdaad hiërarchie, wat zijn jullie ervaringen daarmee.

**Deelnemer 4:** ja ik bedacht me laatst dat ik het wel vaker een beetje probeer te spiegelen, als er bijvoorbeeld iemand binnenkomt en die is heel stilletjes 'oh ik wil graag iets vragen' dan ga ik daar ook een beetje iets rustiger mee om. En er komen soms ook mensen binnen die echt op een hard volume zo van "HE HALLO!" en dan ga ik ook 'HALLO, Wat kan ik voor je doen!' een soort van ja... ik weet niet ... idee dat dat prettig is voor mensen, dat ze dan in ieder geval op een soort van zelfde ... enthousiasme niveau worden behandeld. Dat zie ik niet per se gekoppeld aan de aannames over de cultuur maar meer op manier waarop ze binnenkomen, dat verschilt dan wel.

**Interviewer:** Dus jullie zijn je wel bewust van dat er verschillende manieren zijn van verschillende studenten om dingen aan te pakken. Jij zegt bijvoorbeeld de Italiaanse student is veel doorzettender?

**Deelnemer 2:** Nou, DEZE, Italiaanse studente.

**Interviewer:** Ik ben zelf receptioniste aan de Universiteit, waarbij ik ook een hoop internationale studenten spreek en mijn ervaring daarbij is dat er bijv. ook studenten zijn die heel snel ja zeggen, terwijl ze 'ik snap het niet bedoelen.' Hoe zorgen jullie dan dat ze toch naar huis gaan met de antwoorden die ze zochten?

**Deelnemer 3:** Meestal blijven ze wel staan. Dan zeggen ze, ja begrijp ik. Dan denk ja, dan is het nu klaar, maar dan zijn ze er nog en dan denk je nee ze hebben het toch blijkbaar niet begrepen. En dan ga je het nog een keer op een andere manier uitleggen. Het is ook niet zo dat ze zeggen, ja oke en dan lopen ze weg. Tenminste ik heb het wel een keer gehad maar dan had ik wel het idee dat ze ook hadden begrepen wat ik ze had verteld en dat zijn ook maar heel weinig gevallen trouwens, dat iemand zegt. Ok doe!

**Deelnemer 2:** Ja meestal als ze nog vragen hebben merk je dat wel aan de lichaamstaal. Dat ze blijven staan of ja...

**Deelnemer 3:** Ja, ze komen toch om iets te weten of iets te bereiken, dus stel ze zeggen ja, dan gaan ze niet weg maar dat willen ze nog steeds een antwoord. En daar merk je dan aan dat je het toch nog misschien op een andere manier moet vertellen. Of dat ik de vraag niet heb begrepen.

**Deelnemer 2:** ja en als iemand echt, als je echt het idee heb dat iemand niet weet wat ik bedoel dan zeg ik ook wel, begrijp je nu was je moet doen. Hoe je deze problemen op moet lossen afhankelijk van hoe de vraag is.

**Deelnemer 4:** Ja maar soms is de vraag ook, vrij klein. Tenminste ik heb ook een paar keer de vraag gehad, als al mijn cijfers in Osiris staan ben ik dan afgestudeerd? Dan zeg ik; ja als al je cijfers in Osiris staan ben je afgestudeerd. En dan is het ok, ja doe! En dan zeg ik: ja oke, wacht. Dat loopt iemand al half weg en dan zitten er nog wel een paar haken en ogen aan, van je moet ook nog dit en dit en dit gaan doen zelf. Ja, ik weet niet of dat dan te maken heeft dat iemand het antwoord niet snapte, maar dat iemand denkt dit is het antwoord ik ga.

**Deelnemer 2:** Wij hebben dan meer informatie waarvan het dan belangrijk is dat de student die ook heeft.

**Interviewer:** Oke, Kunnen jullie allemaal 1 concrete ervaring noemen waarvan je dacht dat was een goede ervaring met een internationale student?

**Deelnemer 2:** Ja ik had afgelopen week een iemand aan de balie dat was denk ik volgens mij ook een Italiaanse student, daarom zei ik ook specifiek DEZE Italiaanse student, niet bedoeld als generalisering. En die wilde cijfers



laten goedkeuren die hij in het buitenland had behaald en voor wie het niet helemaal duidelijk was wat hij daarvoor moest doen. En toen hebben we gewoon samen de website doorgelopen, zo bedoel je dan dit of bedoel je dan dit? Heb je dit al gedaan, heb je dat al gedaan, heb je zus als gedaan en dat ging helemaal prima.

**Interviewer:** Wat gaf je het gevoel dat het een goed gesprek was, anders dan dat de oplossing er gekomen is?

**Deelnemer 2:** Dat we elkaar begrepen, dat de student snapte wat ik bedoelde en dat hij ook snapte wat ik bedoelde. Hij liet ook zelf op zn laptop die welke onderdelen op een bepaald formulier hij dan niet wist hoe hij ze precies moest invullen, dus dat hielp ook wel, wat daarbij natuurlijk ook hielp is dat hij echt goed Engels sprak. Dat maakte het wel makkelijker praten.

**Deelnemer 3:** Nee meestal gaat het over het algemeen eigenlijk gewoon heel goed in onze communicatie met internationale studenten. Dat je het idee hebt dat je elkaar begrijpt en dat je de vraag hebt kunnen beantwoorden naar tevredenheid. Dat iemand weggaat en dat je allebei het idee hebt nou ja hé we zijn er goed uitgekomen.

**Interviewer:** En een slechte ervaring, een waarbij het hopeloos misging, of gewoon misging.

**Deelnemer 3:** Nou vreselijk slecht niet nee, nee.

**Interviewer:** En gewoon slecht?

**Deelnemer 3:** Nou ja er zijn weleens van die studenten die wat moeizamer op gang komen of die wat moeite hebben met het hele systeem in Utrecht en in Nederland en die zie je dan wat vaker terug, maar die communicatie is op zich oke. Maar die studenten zijn gewoon een beetje, verloren. In alles zeg maar. Dus die probeer je dan zo goed mogelijk te helpen maar die komen dan gewoon wat vaker terug.

**Deelnemer 2:** En dat komt soms gewoon ook wel omdat zij gewoon problemen hebben die lastig op te lossen zijn. Die wij ook niet goed kunnen oplossen. Dat zijn vaak dan ook wel lastige gesprekken. Afgelopen semester was er een stel dat geen woonruimte kon vinden en zij waren dan heel vaak bij ons om dan toch om advies te vragen en zij zijn zelf dan in een hele lastige situatie en wij kunnen ze eigenlijk dan ook niet helpen. Maar dat is dan wel moeizaam, maar dat is vooral voor hen vervelend.

**Interviewer:** Das dan eigenlijk meer de situatie dan?

**Deelnemer 3:** Ja. Ik heb dan van ons dan het gevoel dat ze dan bij ons, dat ze ergens heen willen om dit op te lossen. En dat wij dan gewoon de eerste zijn in die lijn. En dan zeggen we elke keer wel, ja nee, je moet eigenlijk niet bij ons zijn. Je moet contact opnemen met die en met die en die... dan heb je het toch geprobeerd maar dat bleef inderdaad moeilijk, maar dat uiteindelijk wel gelukt geloof ik.

**Deelnemer 2:** Ja, woonruimte vinden in Utrecht is ook heel lastig.

**Interviewer:** Oke, dankjewel. Het klinkt zo alsof jullie grootste problemen bij taal liggen, verstaanbaarheid, taalvaardigheid zelf, van de studenten van jullie zelf? Hebben jullie het gevoel dat je taalvaardigheid voldoende is om internationale studenten te woord te staan?

Deelnemer 2: Ja  
(een hoop geknik)

**Deelnemer 4:** Ik geloof van wel.

**Interviewer:** Jullie hebben nooit het gevoel van hier schiet ik te kort in woorden of zo?

**Deelnemer 3:** Nee..

**Deelnemer 2:** Nee alleen maar als ik in het Nederlands de woorden ook niet heb, als ik gewoon een gammele dag heb. Nee, maar over het algemeen gaat dat gewoon prima.

**Deelnemer 4:** Ik denk ook zeg maar, als het ingewikkelde dingen zijn dat het ook helpt om dat in zulk simpel mogelijk Engels uit te leggen. Dus dan hoeft je woordenschat nog niet eens echt enorm te zijn. Als je het maar duidelijk genoeg soort van uitlegt. Ik weet niet of dat met woordenschat je maken heeft maar gewoon met wat je zegt.

**Interviewer:** Maar dan heb je zo'n procedure, die kan je dan in zo simpel mogelijk Engels uitleggen en nog steeds aanlopen tegen het feit dat ze het toch niet snappen.

**Deelnemer 3:** Nee, dat is een beetje zoals we net ook al zeiden, als een vraag stelt en de student zegt ik begrijp het niet of je hebt het idee dat die het niet begrijpt, dan ga je gewoon op route B verder, dan ga je op die manier verder. Als je dan de procedure hebt uitgelegd in zo simpel mogelijk Engels en er is blijkbaar niet begrepen dan begin je bij stap A en dan ga je die helemaal uitleggen. Of je gaat het op een hele andere tour gooien, of je zet je computer aan en je loopt er een beetje doorheen of je gaat het opschrijven, of je zegt zal ik het voor je op de mail zetten dan kan je het nog even rustig na lezen dan zijn er nog allemaal opties om dat allemaal nog een keer op een andere manier te proberen. Het is niet zo dat je dan gewoon vastloopt, we zijn volgens mij niet in de situatie waarin wij helemaal uitgepraat zijn met studenten.

**Deelnemer 2:** dat je studenten onverrichter zaken weer naar huis stuurt.

**Deelnemer 3:** Nee, nee. Niet ik weet niet wat je wil en ik krijg het niet helder. Helaas zit het er vandaag niet in groetjes.

**Interviewer:** Krijgen jullie vanuit de universiteit ook hulp in de vorm van bijv. taalcursussen, of je hebt voor internationale student van die gidsjes over alles wat je moet weten van de gang van zaken in Nederland, krijgen jullie dat soort informatie ook vanuit de Universiteit zo moet je omgaan met dit soort studenten of dat soort studenten?

**Deelnemer 3:** Ja, We hebben op zich wel een talencursus in het Engels maar we hebben geen Vaardigheden interculturele communicatie.

**Deelnemer 2:** Uhm, de studenten, de internationale studenten krijgen wel een soort introductie dag waar ze volgens mij worden geïnformeerd over studeren in Nederland. En dan kijk ik even naar jou (Deelnemer 1.) omdat jij volgens mij heb mee geweest naar zo'n dag.

**Deelnemer 1:** ja naar zo'n bijeenkomst van het International Office. Ja, toen kregen ze wel informatie over eh een beetje over de universiteit en bij wie ze welke vragen kunnen stellen en sowieso alle nodige informatie, volgens is er speciaal een app ontwikkeld waar ze al een hoop op kunnen vinden. En een stukje kennismaking met Nederland, het was wel een hoop dus ik kan me voorstellen dat het allemaal een beetje veel voor ze was, maar volgens mij kregen ze het ook nog op papier, maar het was wel vrij volledig.

**Interviewer:** Dit is informatie die studenten krijgen, maar dat is geen informatie die jullie helpt je werk (beter) te doen.

**Deelnemer 1:** Nee, nee, ik was daar gewoon om een kijkje te nemen bij het international Office.

**Interviewer:** Oke, Welke vaardigheden hebben jullie, waarvan je zegt, dat zijn vaardigheden die helpen mij elke keer als ik een internationale student moet helpen. Daar heb ik dat echt wat aan?

**Deelnemer 1:** Ik denk toch wel, de beheersing van het Engels, dat dat toch wel op zo'n niveau is dat je een behoorlijk gesprek kan voeren.

**Deelnemer 2:** En het je een beetje kunne verplaatsen in de student zelf. Ik heb zelf een semester in het buitenland gestudeerd en ik kan me ook nog wel herinneren hoe het was om daar zelf zo verloren rond te lopen. Dat moet dit hier gaan regelen maar ik heb echt geen idee, dan is het heel fijn als je goed geholpen wordt. Dat helpt wel echt met het geduld en dat je mensen wel echt wil helpen.

**Deelnemer 4:** Ja en ik heb zelf dan wel, zoals net dat als iemand heel luidruchtig binnen komt om dan zelf, niet per se heel luidruchtig maar dat.. Ik heb het idee dat Internationale studenten net iets vaker met hun laptop binnenkomen met ik wil iets laten zien of juist met een paar papieren, van ik heb net iets gelezen hier om dat daar maar meteen in mee te gaan. Zeg maar de bewijsstukken die ze mee brengen, was is daar dan het probleem mee.

**Interviewer:** Omdat je loslaat, waar je normaal gesproken mee zou beginnen en maar meteen invalt in wat ze aan het doen zijn of..

**Deelnemer 4:** Vaak is het dan een bepaald soort onderwerp waar het om gaat, en dat kan je dan wel vertellen maar ik denk dan dat het makkelijker is om dat meteen aan te wijzen, je ziet dit op de website, op jouw laptop. Even aanwijzen, het zit zo en zo. Er zal wel een reden zijn dat ze die laptop meenemen. Daarin zit ergens het probleem.

**Interviewer:** Dat je daarin meegaat.

**Deelnemer 2:** Ja dat je flexibel bent in je communicatiestijl zeg maar, dat is wat jij (Deelnemer 4) ook al zei. Dat je een beetje meegaat in hoe de student het probleem voorlegt.

**Interviewer:** Hebben jullie dan ook weleens dat een student met een heel verhaal komt maar dat ze dan geen concreet probleem formuleren?

**Deelnemer 3:** ja, maar dat komt er dan meestal wel uit voort als ze bijv. zeggen, ik heb niet kunnen inloggen en daarom het ik dit niet kunnen doen en dit niet gelukt en ik heb hier last van en ik heb geen woning en geen studentenkaart en ik ben net aangekomen en dan een half uur later... Dan heb je geluisterd en dat zijn er een hele hoop vragen, die heeft ie niet gesteld, maar die ga je wel beantwoorden.

**Deelnemer 2:** Ik denk hoe langer je het werk doet, dat je ook wel steeds meer hoor je de vraag achter het verhaal. Zo van de student vertelt dit en dat en daar klopt dan dus iets niet. Daar gaat dan iets fout.

**Deelnemer 3:** ja, ja. Dan ga je het een beetje structuren en dat ga je gewoon beginnen bij het eerste wat handig is om op te lossen en dan naja... Goed luisteren.

**Interviewer:** Oke, dus we hebben vaardigheden waarvan jullie zeggen die zijn handig en die hebben we, zijn er ook vaardigheden waarvan je zegt, die zouden heel handig zijn maar die hebben we niet?

**Deelnemer 3:** Ik denk dat ik het wel heel handig zou vinden als ik iets meer zou weten over de universitaire systemen in andere landen. Er is weleens een miscommunicatie tussen mij en internationale studenten dat ze dan gewend zijn iets op een bepaalde manier iets te regelen. Bijv. die student uit China, kwam even 7 cursussen doen en lekker een paar keer wisselen. Als ze iets moeten regelen dan gaat dat op een bepaalde manier. Daar zou ik wel iets meer van willen weten omdat je je dan ook iets beter kan verplaatsen en dan denk ik ook beter begrijpt wat het probleem is. Want soms is er ook niets aan de hand en dat zijn ze opeens gestressed over iets waar ze helemaal geen stress over hoeven te hebben hier in Nederland, maar dat weet je dan niet omdat je die kennis niet hebt over andere universiteiten.

**Deelnemer 1:** Dan zou je soms iets ook beter uitkunnen leggen. Dat ze over een bepaalde term struikelen en dat je dan kan zeggen ja maar dat is vergelijkbaar met dit in jouw land, alleen dat klinkt zo onaardig (het Jouw land) maar dat is vergelijkbaar met dat systeem. JA dat helpt bij mij ook.

**Interviewer:** Dat je dan kan relateren aan iets dat ze zelf kennen. Dat je het in hun context kan plaatsen.

**Deelnemer 2:** En ik denk misschien ook wel, wat ook wel zou helpen is iets meer kennis hoe het is voor uitwisselingsstudenten, wat zij allemaal moeten regelen als zij hier komen. Want studenten komen soms met formulieren waarvan ik denk ja uhm ik weet ook niet zo goed wat ik hiermee moet, en dat hoeven wij op zich ook niet te weten want we hoeven het zelf niet af te handelen, maar ze stellen er soms wel vragen over en dan zou het voor het begrip wel beter zijn als we er iets meer van wisten.

**Interviewer:** Oke, dit zijn dus vooral een hoop kennis issues, zijn er ook vaardigheden waarvan jullie denken, dit kan ik niet, of dit zou ik beter willen kunnen?

**Deelnemer 3:** Een cursus Spaans....

**Deelnemer 2:** Haha Ja ja dat zat ik ook te denken

**Deelnemer 3:** Ja ja, Echt geen grapje.

**Interviewer:** Is dat omdat er dan mensen in het Spaans langskomen, of omdat het soms handiger is om ze in het Spaans te woord te staan.

**Deelnemer 3:** Ja ja, het is een handige 2<sup>e</sup> taal denk ik, er zijn heel veel Zuid- Amerikaanse en ook Spaanse studenten, en het is wel handig dan. Ja.

**Interviewer:** Hebben jullie met betrekking tot de vragenlijst nog vragen? Hebben jullie zelf ervaringen, buitenland ervaringen, waarvan jullie denken die helpen mij in mn werk nu.

**Deelnemer 3:** Ik ben nooit langer dan 3 maanden in het buitenland geweest, nou ja 3 maanden op reis in Azië maar dat was niet echt heel.. Ik heb daar niet gestudeerd of gewerkt. Rondgereisd, dat was heel leuk, maar ik heb daar niet dagelijks nog profijt van zeg maar.

**Deelnemer 1:** Nee, meer ik ben drie maanden op reis geweest in Groot-Brittannië, rondgereisd meer wat jij (Deelnemer 2) zegt dat je weet hoe het is om aan de andere kant te staan, weten hoe fijn het is als iemand de tijd wil nemen om je iets uit te leggen als je het niet snap.

**Interviewer:** Hebben jullie ervaring is vrijwilligerswerk, vluchtelingenwerk dat soort dingen?

**Deelnemer 3:** Ja, ik werk in het vluchtelingen project van de Universiteit Inclusion, dat is een project voor studenten die vluchteling zijn, die nog geen, of al wel een status hebben om die deel te laten nemen aan het onderwijs aan de universiteit om ze kennis te laten maken met het onderwijssysteem, maar ook om ze gewoon aan de slag te laten gaan want vaak zitten ze heel lang in een AZC op verschillende plekken in Nederland. En waren ze in bijv. Syrië gewoon aan het studeren, en willen ze heel graag weer verder studeren maar missen ze bijv. of een voor opleiding of hele diploma's en daar proberen ze met dat project een beetje op in te springen en ze ervaring op te laten doen met het Nederlandse onderwijssysteem. Of nog kennis bij te brengen die ze in een eventuele bachelor of Master nog nodig hebben. Dus dat doe ik met een vijftal studenten, wel heel leuk. Maar ja die moet je echt alles uitleggen, want dat zijn vooral studenten uit Syrië paar uit Afrika, maar dat is alles from scratch. Blackboard, inloggen alles.

**Deelnemer 4:** Nou ja, ik maak soms muziek met vluchtelingen uit Utrecht, nou die in Utrecht wonen, maar dat is dus meer muziek maken, zodat ze juist dan even niet Engels of Nederlands hoeven te praten. Maar dat is ook heel grappig.

**Interviewer:** Oh dat is wel een leuke insteek in vluchtelingen helpen, dat ze gewoon kunnen ontspannen en iets kunnen doen dat bekend is.

**Deelnemer 4:** Ja als ze een instrument kunne spelen, kunne ze meedoen en anders kunnen ze erbij zijn. Ja. tis leuk.

**Interviewer:** Okee, Dankjewel. Dat was em dan.

---

TRANSCRIPT FOCUSGROEP 2 – 31 MAART 13:30 – 14:30

**Interviewer:**

P. Korver

**Deelnemers:**

5. M.H (IO1)

6. R.V (IO2)

7. K.S (IO3/SP5)

Na introductie\*

**Interviewer:** Allereerst kunnen jullie wat meer vertellen over wat je precies doet?

**Deelnemer 5:** uh Zal ik beginnen? Ik ben exchange coördinator, dat wil zeggen dat ik in mijn functie de dossiers beoordeel van inkomende studenten. Dat zijn natuurlijk de internationale studenten die naar ons toe komen, contract beheer aan meewerk, en ook studenten opvang als ze met vragen hier met vragen komen die iets verder gaan dan puur administratieve vragen.

**Deelnemer 6:** Nah ja Ik werk bij hetzelfde International office alleen als support Officer. Dus ik doe juist heel veel administratieve vragen en ik ben ook de Front Officemedewerker, dus ik zit twee keer per week een uurtje achter de balie om vragen van studenten te beantwoorden, dus ik ben eigenlijk eerstelijns voor alle vragen van studenten en als het wat specifiek is dan zet ik het door naar de coördinatoren.

**Interviewer:** oké

**Deelnemer 7:** Ik werk bij het studiepunt van de Bètafaculteit, en daarnaast zit ik ook nog een dag per week bij het International Office, dus ik doe een beetje wat jij (Deelnemer 6) eigenlijk doet. Support officer, ook twee keer per week het open spreek uur, en dan komen er ook Internationale studenten met hun vragen.

**Interviewer:** oké. En jullie werk is het ....

**Deelnemer 6:** Leuk.

**Interviewer:** Wat is er leuk aan?

**Deelnemer 6:** Een beetje de internationale ervaring die je er een beetje meer krijgt en voelt, want normaal gesproken kom je natuurlijk niet zoveel mensen tegen van verschillende culturen. En nu zie je ze dan ook persoonlijk, je komt erachter wat voor soort problemen zijn kunnen ervaren als ze in Nederland zijn, want voor een vragen ze hebben en het is ook heel leuk om ze te helpen uitzoeken wat het antwoord is.

**Deelnemer 5:** Ja ik denk de diversiteit, want ik realiseer me op het moment toen ik vertelde wat ik deed bij jou, ja ook organisatie van diverse activiteiten komt daarbij, die het International Office voor studenten dus doet, en oriëntation, contact met de partners, over de studenten die komen, maar ook als er specifiek zaken zijn, studenten zelf die met hun inbreng komen en daar ook over nadenken; van goh leuk, ik zou nog wat meer studenten, hebben. Ja gewoon heel breed en dat spreekt mij enorm aan.

**Deelnemer 7:** Ja, hetzelfde. Ik vind het contact met de studenten in de open spreek uren heel erg leuk en dan inderdaad samen met de student uitzoeken wat er aan de hand is wat ze willen weten, hoe je kan helpen. Ja.

**Interviewer:** Zien jullie verschil tussen de gesprekken die je hebt met internationale studenten en Nederlandse studenten?

**Deelnemer 7:** uhm, ja omdat, je gaat er denk ik bij de Nederlandse studenten vanuit dat die al wat meer snapt en zelf z'n weg vind op de website ofzo, maar ja de vraag die je krijgt op het studiepunt zijn ook hele andere vragen dan op het International Office.

**Deelnemer 6:** Naja en wij hebben ook zowel inkomende als uitgaande studenten dus ook net zo goed Nederlandse studente, maar voor een deel stellen ze inderdaad andere vragen ook, omdat die toch op een andere manier in het proces zitten. Want zij zijn bijvoorbeeld bezig met hun aanmelding om naar het buitenland te gaan, terwijl studenten die ik spreek die vanuit het buitenland komen, zijn hier al en die hebben dan hier ter plekke met problemen te maken en in dat opzicht zal het wel weer redelijk overeenkomen met wat Nederlandse studenten vragen op de plek waar zij op uitwisseling zijn, maar ja dat kan ik natuurlijk niet zien.

**Interviewer:** Het zijn dus eigenlijk twee verschillende situaties die je vergelijkt?

**Deelnemer 6:** Ja.

**Deelnemer 5:** Ja, misschien is dat ook wel een goed punt dat aangeraakt wordt. We hebben hier ten eerste alleen met Exchange studenten te maken en we hebben weinig te maken met internationale masterstudenten of bachelor studenten, die gaan hier via het studiepunt. Om misschien even dat onderscheid te maken. En uhm, wat ik ook wel merk in m'n werk als exchange coördinator, is dat je uitgaande studenten soms echt wel een handje moet helpen om te snappen dat het systeem, op een andere universiteit, in een ander land, in een andere cultuur, totaal anders kan zijn. Dat dat niet werk zoals dat hier in Nederland hoeft te werken. En daar zit vaak ook nog wel een stukje uitdaging. Tuurlijk, aan de andere kant help je de internationale student die komt om het hier goed te begeleiden, zodat zij goed snappen in wat voor een situatie zij terecht komen, maar juist die kant van de uitgaande studenten is minstens zo belangrijk dat ze weten, die moeten die ervaring nog opdoen.

**Interviewer:** Heb je daar een concreet voorbeeld van, waarin dit speelde?

**Deelnemer 5:** Uhm, daar moet ik even over nadenken. Uhm, ja iets gekks ik had een student die op een gegeven moment een zinssnede moest lezen in een aanmelding en zich toen af vroeg, hoe moet ik aangeven, hoe kan ik

nou aangeven dat ik m'n bachelor heb afgerond. En pas toen we de context gingen bekijken, want het moest telefonisch gebeuren, toen bleek dat met bachelor degree echt bedoeld werd wat ze nu studeerde en niet dat ze al afgestudeerd moest zijn. Maar doordat daar het woord degree instond was bij haar de aarzeling ontstaan. En pas toen ik door de telefoon, begrepen had dat daar nog een hele context omheen zat, maar joh dit gaat om wat je studeert nu, niet over het feit dat je al afgestudeerd bent.

**Deelnemer 7:** Ja, dat wordt hier meestal bachelor program genoemd.

**Deelnemer 5:** Precies, en dat soort woordspelingen loop je constant tegenaan.

**Deelnemer 6:** En andersom heb je dat cursusinschrijvingen hier op een heel andere manier werkt en dat zie je zowel bij inkomende als bij uitgaande studenten. Dus inkomende studenten zijn vaak heel verbaasd dat ze hier niet ter plaatse nog hun vakken kunnen veranderen, en dat ze voor hun definitieve vak keuze moeten inschrijven in Mei voor een heel semester en dan krijgen ze nog wel een momentje om nog overgebleven vakken te bekijken en misschien nog te wisselen, maar normaal gesproken ga je dan de vakken doen die je op dat moment aangeeft. Terwijl wij ook heel veel uitgaande studenten hebben die pas ter plekke hun vakken kunnen kiezen en dan spreken we over begin september bijvoorbeeld. Of dat ze voor meerdere vakken inschrijven en dan de leukste kiezen en die dan blijven doen. Dus ook dat zijn heel veel ander situatie dan je hier hebt, en dat is soms wel een momentje om een student extra te benaderen van joh let op het gaat in het buitenland anders dan hier.

**Deelnemer 5:** Ja daar zit ook echt cultuurverschil in, zuidelijke landen waar je soms ter plekke nadat... dat je even mag snuffelen aan de cursussen en dan pas het besluit neemt van dit ga ik doen en dit ga ik niet doen, dat is hier ondenkbaar, dus dat is aan beide kanten een cultuurschok. De Nederlandse student denkt, ik moet nu eigenlijk wel weten wat ik ga doen want ik moet toch wel een beetje goedkeuring voor hebben.

**Deelnemer 7:** Ja want ze moeten ook goedkeuring hebben voor de vakken die ze ergens andere willen doen vaak.

**Deelnemer 5:** Officieel... hoeft dat ja dat is bij Bèta al anders, dan bij ons wij hebben daar wel meer ruimte voor, maar wij drukken studenten wel op het hart ja let op dat je cursussen kiest die in je programma past, en als dat dan pas is als je weggaat dan is dat voor studenten vaak wel even spannend van kan ik nog wel datgene doen wat goed in mijn programma past. Omgekeerd die studenten die hier komen; moet je eigenlijk al in Mei begin juni besloten hebben wat je pas ergens in september gaat doen?

**Deelnemer 7:** Ja of van die studenten die binnenlopen en zeggen ik ben met een cursus bezig maar ik wil eigenlijk een andere doen, terwijl het onderwijs dan al wekenlang bezig is. Wij zijn dan half aan het steigeren van hoe kom je erbij? Maar dat is daar dan heel normaal.

**Deelnemer 6:** En een ander voorbeeld is denk ik ook nog wel dat wij bijvoorbeeld de hele zomer open zijn en dat studenten best wel verrast zijn dat ze vest wel snel een antwoord krijgen. Want je hebt best wel vaak dat International Offices in Spanje of Frankrijk automatic reply hebben en wij zijn van dan tot dan gesloten en dan

gaan ze de laatste week van augustus weer open en dan moet je maar hopen dat je vraag snel genoeg beantwoord wordt wanneer het schooljaar gaat starten of dat is best wel een cultuurverschil. Waar je als uitgaande of inkomende student best wel aan moet wennen denk ik.

**Deelnemer 5:** Een beetje paniek management denk ik. Mn papieren worden niet op tijd ondertekend.

**Interviewer:** Hoe gaan jullie daarmee, om zo'n paniekerige student?

**Deelnemer 5:** Ja het hangt er wat vanaf. Als het iets is dat echt bij de gast universiteit moet zijn dan zit een stukje verantwoordelijkheid echt bij de student. Die misschien wat laat begonnen met het inleveren van de formulieren. Daarentegen als je eindeloos lang geleden je papieren hebt ingeleverd bij de gast universiteit en je hebt het nog steeds niet terug terwijl de deadline voor Erasmus bijvoorbeeld nadert. Ja daar hebben we oplossingen voor. Dus het hangt een beetje zeg maar uh van de reden van de paniek af.

**Deelnemer 6:** Nou ja en ook dan is het handig dat dat soort situaties voorkomen, dus hou er rekening mee dat als je bijvoorbeeld naar Frankrijk gaat, of Italië of Spanje dat het langer kan duren of dat zij in de zomer niet open zijn. En stel je daar wel een beetje op in. Dus met die ervaring kan je ze wel wat beter voorlichten.

**Interviewer:** literatuur geeft aan dat er een structuur is in het soort adviesgesprekken dat jullie hebben met studenten, ervaren jullie deze structuur ook?

**Deelnemer 6:** Bedoel je dan echt bij de balie of maakt een afspraak voor een gesprek?

**Interviewer:** Beide. Is er een verschil?

**Deelnemer 5:** Ja, en tussen inkomende en uitgaand is ook een verschil

**Interviewer:** Waar zit het verschil in?

**Deelnemer 5:** uhm, Inkomende als die om een gesprek vraagt dat is er vaak specifiek wat aan de hand. Aan de balie zal het net anders zijn dan als ik ... Ik kreeg bijvoorbeeld op een gegeven moment een verzoek om een gesprek omdat iemand bestolen was. Dus dat zijn dan wel even dingen waarbij je even moet nadenken wat moet ze doen, waar moet ze aan denken etc. dus je krijgt eigenlijk alles ad hoc. Komt niet heel vaak voor, gelukkig moet ik zeggen. Maar...

**Interviewer:** Krijg je dan hele concrete vragen, wat moet ik doen? Waar ga ik heen?

**Deelnemer 5:** Nee vaak gaat het niet zo, Ik ben bestolen, mag ik een gesprek.

**Interviewer:** En dan is de verwachting dat ik ben bestolen, door jullie gevolgd wordt met een oplossing?

**Deelnemer 5:** het gekke was dat ik bij deze vraag niet precies wist wat ze nu wilde, dus ik zeg nou ja je kunt vandaag nog komen en toen kreeg ik, ja nee ik kan vandaag niet, woensdag, nou prima, dus toen ben ik alvast een paar puntjes op de mail gaan zetten, denk even hieraan denk even daar aan. En toen ze woensdag kwam



dacht ik nou ze heeft het aardig onder controle, maar het is even je verbazing uitte van dat je hier in Nederland kan worden bestolen.

**Interviewer:** Ja is dat een ervaring die gek was? Waar kwam ze vandaan?

**Deelnemer 5:** Deze student we ja, uit Oostenrijk.

**Interviewer:** En die vond dat het heel raar was dat je in Nederland bestolen kon worden.

**Deelnemer 5:** Ja dat gebeurde in Oostenrijk niet.

**Interviewer:** Oh dat kan ook dat studenten denken, dat gebeurt in Néderland niet. Dus dat het dan heel gek is als het wel gebeurt.

**Deelnemer 5:** Nee dat soort ervaringen had ze niet thuis, dat was heel veilig en dat moest ik haar toch...

**Interviewer:** En wat vond je daarvan?

**Deelnemer 5:** Ja, ik vond het... Grappig.

**Interviewer:** Opvallend, dat mensen het raar vinden dat ze bestolen worden?

**Deelnemer 5:** Nee, want ik heb het een paar jaar geleden ook al een keer in Parijs meegemaakt. En toen was er ook zo iemand van die leeftijd die een bar in ging en met mensen aan de praat raakte, en dat waren ook nog mensen van d'r eigen cultuur en dat ging hartstikke leuk en wat doet ze, ze laat d'r tasje op de bar liggen, gaat naar het toilet, komt terug ja, tasje is weg. Dus dit was niet m'n eerste ervaring met zoiets. En dan heb je het zo gezegd van te voren. Dus ik weet dat dit soort informatie niet altijd als vanzelfsprekend doordringt. Soms heeft het gewoon te maken met waar iemand vandaan komt, in dit geval. Ja het gebeurt hier niet. Soms heeft het gewoon te maken ja maar mensen doen dit toch niet.

**Interviewer:** Ja... maar mensen doen het wel... Tenminste dat denk jij dan?

**Deelnemer 5:** Ja ik ga ervanuit, als ik warschuw als reisleidster, neem mij serieus. Maar je merkt dat wat jij zendt dan niet altijd zo verstaan hoeft te worden.

**Deelnemer 7:** Ja maar dat denk ik sowieso met studenten en informatie die je overbrengt, ja wel moeilijk hoor soms. Vind ik.

**Interviewer:** Wat is er dan moeilijk? Want ik hoor wel, ja soms snappen ze het gewoon niet, maar de meesten spreken gewoon Engels, dus dan zou dat niet de reden moeten zijn dat het niet binnenkomt?

**Deelnemer 7:** Nou ja, ik bedoel eigenlijk meer, dat het soms helemaal niets te maken heeft met waar iemand vandaan komt of dat ze niet in hun eigen lans zijn en dat ervaren wij ook aan de balie heel veel, je geeft ze informatie, je moet ze echt bij het handje nemen. En dan bellen ze op om ze een vraag te stellen, ik ga dan voor ze googelen dan denk ik dat kan de student ook zelf. Dat heeft dan denk ik meer te maken met dat ze

informatie willen en dat jij dat aan ze geeft. En als het dan niet het antwoord is wat ze willen horen dan gaat dat gewoon een beetje... (maakt voorbijgaand handgebaar). Erlangs ofzo.

**Deelnemer 6:** Maar ook dat is denk ik weer heel verschillend per persoon en misschien ook niet altijd cultuurgebonden want je heb het ook en verschil van wat neemt iemand van mij aan. Want ik heb ook weleens dat ik iemand aan de balie heb, en dan vertel ik, je moet bij je eigen universiteit een formulier halen en die meenemen en hier komen brengen en dan kijken ze me soms aan alsof ik dat ter plekke verzin. En zegt nee dat is echt zo, als je nou geen formulier krijgt dan wil ik best wat voor je maken, maar neem maar van mij aan dat in de meeste gevallen je deze formulieren van je eigen universiteit moet krijgen. En dan gaan ze het navragen en dan blijkt dat inderdaad te kloppen. Maar op zo'n moment moet ik iemand bijna overtuigen van en zeggen van oh zij is de expert dus zij weet dat wel. En dat heb ik zo met Nederlandse studenten dat ik ze moet vertellen, ja maar de formulieren voor Erasmus zijn er echt nog niet. Of dat het een buitenlandse student komt die voor zo'n formulier komt met oh ja die krijg ik van jullie en soms moet je ze dan echt overtuigen dat je in dit geval echt als expert gezien mag worden.

**Deelnemer 5:** Het is het uit elkaar trekken van welke informatie haal je waar en dat kwart zie ik nog niet vallen of het nog om een internationale of een eigen student gaat.

**Deelnemer 7:** Ja, dat is ...

**Deelnemer 5:** Dat is echt per persoon afhankelijk.

**Interviewer:** Soms willen studenten eigenlijk alles op dezelfde plek regelen gewoon omdat het makkelijker is.

**Deelnemer 7:** ook ja, omdat ze het liefste hebben dat jij het allemaal voor ze doet. Of dan komen ze met een probleem, ik had een keer een student, een uitgaande student van ons, maar die kreeg constant instructies van de universiteit waar hij naar toeging, hoe hij zijn Erasmus moest regelen, maar dat wordt bij ons geregeld. Dus ik wilde hem uitleggen van je moet... dit is het stappenplan. Wij doen het zo en zo, je moet deze formulieren gebruiken, wij moeten deze informatie hebben en het enige wat hij de hele tijd bleef herhalen was: Ja, maar daar vragen ze dit, daar vragen ze dit. En ik kreeg het gewoon niet.. Maar het drong gewoon niet door dat het niet uitmaakte dat wat zij wilde.

**Deelnemer 6:** Ja, op dat moment ben jij eigenlijk de expert en dan nog maakt het nog niet uit of het een Nederlandse of Buitenlandse student is.

**Deelnemer 7:** Een Erasmusbeurs krijg je van je eigen universiteit, niet van de universiteit waar je naar toe gaat, dus ik vond dat ook heel gek van de universiteit.

**Interviewer:** Hoe ga je daarom mee om, op het moment dat zo'n student dat niet van je wil aannemen, wat gaat er door je heen op zo'n moment?

**Deelnemer 7:** Oh, ja. Je probeert heel lang geduldig te zijn, want je wil natuurlijk... Je kunt iets zeggen. Je kan een gesprek hebben en hopen dat die ander op een gegeven moment ook een helder moment heeft en zegt oh

nu snap ik het ook. Maar soms lukt dat gewoon niet en dat moet je gewoon soms eigenlijk orders geven van: Nee jij moet nu dit doen. Maar ik werk op de Bètafaculteit en daar ja

**Deelnemer 5:** Ik wou net zeggen, volgens mij hoor ik hier iets langskomen dat ik meer, dat ik minder herken van

**Deelnemer 7:** Maar daar is best wel een hoog percentage studenten die bijvoorbeeld autistisch zijn of zo, dus soms heb je, dat komt vaak voor dat je van die gesprekken hebt waarbij het gewoon niet aankomt, je moet gewoon geduldig zijn. Die hebben dan een idee opgedaan of iemand heeft ze iets verteld en dan kan ik ze wel vertellen dat het niet zo is, maar zij zijn er dan al van overtuigd dat die ander, dat die informatie de informatie is.

**Interviewer:** Ben je dan ook in staan om mee te gaan met hun denklijn om ze zo beter te helpen.

**Deelnemer 7:** Ja, ja ik heb soms gesprekken van een half uur soms over een heel klein iets soms maar het moeilijk.

**Deelnemer 5:** Maar dit heeft ook niets meer met internationalisering te maken. Dit heeft eigenlijk puur te maken met hoe mensen dingen verstaan.

**Deelnemer 7:** Ja precies dat is het denk ik. Want op het openspreekuur komen soms mensen binnen die hebben een vraag en daar heb je dan een dialoog mee zeg maar. En daarna is het... Zij weten wat ze moeten doen, ik weet wat er aan de hand is. Maar ik heb soms ook studenten en die... en dan een half uur lang zijn ze er en ten eerste probeer je er dan achter te komen wat ze eigenlijk willen, wat ze vragen...

**Interviewer:** Want dan komen ze binnen met een verhaal?

**Deelnemer 7:** Ja, beetje zoals... Ik ben bestolen. Heel vaak voor internationale studenten ben je het eerste aanspreekpunt. Dus als er iets is, dat kan echt van alles zijn dan komen ze toch als eerste bij jou, want eigenlijk kennen ze ook niemand anders nog.

**Deelnemer 6:** Nee precies die gevallen, waarbij ze heel lang bij jou aan de balie staan en veel aandacht vragen dat zijn wel de Internationale studenten omdat zij niet heel veel ander plekken hebben.

**Deelnemer 7:** Ja want de Bachelor- en Masterstudenten die gaan naar het studiepunt of naar de studieadviseur of de programmacoördinator. Maar de studenten die hier veel korter zijn, die komen gewoon naar het International Office want dat is waar ze al die tijd als meer gecorrespondeerd hebben en een Oriëntation meer hebben gehad enzo. En ja dan heb je er soms weleens een gevallen tussen zitten waarvan je denkt hoe heb je dit kunnen regelen, hoe ben je hier beland.

**Interviewer:** *Heb je daar een concreet voorbeeld van?*

**Deelnemer 7:** Uhm ja, ik zal even een voorbeeld geven, maar wat ik dus bedoel is dat dat niet te maken heeft met dat ze een internationale student zijn.

Uhm Ja een student, die hier een kamer... soms komen ze hier en dan hebben ze nog geen woonruimte en dus hij had eerst een tijdje in een soort hostel gewoond en toen heeft ie uit een soort nood een heel raar contract getekend waarbij overdag niet in z'n eigen kamer mocht zijn en hij mocht als hij voor het einde van het contract de kamer uitwilde dan moest hij voor elke dag dat hij niet meer in de kamer woonde tot het einde van het contract geld betalen, dus dat was echt gewoon verschrikkelijk, naja hij kwam dus bij mij, dus ik probeerde hem te helpen maar ja hij was best wel hulpeloos en bij alles wat ik hem voorstelde zei hij; nee dat gaat toch niet helpen . En uiteindelijk was er toch niet echt een oplossing, want hij heeft gewoon een contract getekend.

**Deelnemer 6:** Heb je hem toen ook doorverwezen naar juridisch advies?

**Deelnemer 7:** Ja maar daar was hij ook al geweest en ik had Juridisch en ... Ja hij woonde toevallig niet in Utrecht maar in Zeist dus dat valt dan net weer buiten Utrecht, want in Utrecht zijn ze er best wel veel mee bezig met van die woonsituaties die niet ... en ik had nog Len van huisvestingen gemaïld enzo, ja. Ja dat is dan best wel lastig.

**Deelnemer 6:** Huisvesting is iets waar ze best wel veel meekomen en waar je vrij weinig mee kan, maar je wil ze toch zo veel mogelijk in de juiste richting helpen, omdat ze op dat moment nog niemand anders hebben. En zeker zonder huis is best wel hulpeloos.

**Deelnemer 7:** Ja ik heb dat wel vaker gehad, dat een jongen helemaal in paniek was want hij had nog helemaal geen huis. En dat probeer je ze echt wel te helpen, maar soms... heel veel van hen komen hier zonder huis en hen lukt het dan toch wel en bij sommigen is het dan een en al drama en dan denk ik het ligt toch iets meer aan de persoon ofzo.

**Deelnemer 5:** Nou wat ik me meer afvraag is, welke preparatie krijgen studenten op de thuis universiteit. Ik denk dat Universiteiten en dat zijn in mijn beleving toch meer Noord Europa, dan Zuid en Oost- Europa, waar studenten goed worden voorbereid en er even goed naar de selectie wordt gekeken. Dat die studenten al echt een enorme stap voorwaarts zijn in de voorbereiding op het komen hier en het snappen hoe de dingen gaan. En dat er ook gewoon universiteiten zijn waar die voorbereiding ook gewoon minder secuur is. Die studenten worden eigenlijk gewoon een beetje losgelaten. Voeg daar nog aan toe een issue, niet zozeer voor Oost-Europa maar wel voor Zuid-Europa dat daar de kennis van het de Engelse taal, ja vaak... toch wel het niveau van B2 geleverd gekregen maar ik ben er niet heel zeker van nu ik jou spreek. Dat wisselt. Het wisselt met student, per land, per universiteit, dus je kan niet zeggen dat het altijd aan die universiteit ligt. De ene keer gaat het prima en af en toen heb je er eentje tussen zitten. Dus als het al iets is dan zit het vaak daarin. En dat moet je vaak stap voor stap proberen met herhalingen met doorvragen, proberen achter te komen wat die student eigenlijk denkt.

**Interviewer:** Vraag je daar dan ook expliciet naar? Welke kennis iemand al heeft?

**Deelnemer 7:** Nee, want dat is veel te hoog. Het gaat concreet over het onderwerp. Nee absoluut niet, want dan raak je natuurlijk aan iets waar jij geen invloed op kan uitoefenen.

**Interviewer:** Nee niet zozeer van hoe ze hun voorbereiding moeten doen, maar dat je niet alleen vraagt naar wat ze moeten weten en hoe je ze kan helpen, maar ook naar wat weet je al, en wat moet je nog weten.

**Deelnemer 5:** Nee, als iemand komt met een concrete vraag moet je soms proberen erachter te komen wat heb jij op dit moment nodig en als dat al lastig is dan moet je absoluut niet op die hogere niveaus gaan zitten.

**Deelnemer 7:** Het is soms al heel lastig om erachter te komen wat iemand vraagt of wil.

**Interviewer:** Dan komen ze alleen met een verhaal.

**Deelnemer 7:** Ja met een verhaal inderdaad

**Deelnemer 5:** met een situatie.

**Deelnemer 6:** Maar ja soms moet je de verantwoordelijkheid ook leggen bij de student van jij moet met een vraag komen en op dat moment wil ik je wil best met je meedenken in welke richting je moet zoeken. Maar als een student met gewone directe vraag komt vind ik het ook niet mijn taak om daar een heel verhaal achter uit te zoeken.

**Interviewer:** Nee, maar andere hebben aangeven dat studenten soms met een heel verhaal komen waar impliciet een hoop vragen inzitten, hoe ga je daarmee om, hoe ga je daarop in.

**Deelnemer 6:** Ja, wel door vragen te stellen en wel duidelijk te krijgen of ze wel een vraag hebben want soms willen ze ook gewoon hun verhaal kwijt. Want dat heb ik ook wel een keer gehad met een student aan de balie, die meerdere keren terugkwam.

**Deelnemer 7:** Dan praat je eerst eigenlijk een tijdje met ze mee zodat ze hun verhaal een beetje kwijt kunnen. Ik had een tijdje geleden een studente en die kwam vertellen, die was samen met een jongen van haar eigen universiteit hierheen gekomen op uitwisseling, en die jongen had een psychose gekregen, en die had een hele nacht opgesloten met die jongen op een kamer gezeten, dus die zat helemaal vol van wat ze allemaal had meegemaakt. En dat gaat je eerst natuurlijk een tijdje luisteren voordat je meteen zakelijk wordt en zegt wat wil je dat ik voor je doe. Dus dat soort dingen gebeuren ook weleens.

Ja en daarna moet er soms nog weleens wat dingen geregeld worden, of ze doorverwijzen, maar dat komt dan aan het einde. Ja soms komen ze ook met een verhaal over formulieren en dingen en dat heb je ook wat je eerder zei dat je uit elkaar moet trekken welke informatie ze hebben en niet hebben en wie wat moet doen, maar dan leggen ze op dat moment wel allemaal bij jou neer.

**Deelnemer 6:** Naja en soms als ik ook denk, als ik heel veel naar informatie moet verwijzen die ze terug moeten kunnen vinden. Dan vraag ik soms ook gewoon, is het oké als ik een mailtje stuur, of wil je die vraag ook nog even op de mail zetten, want soms werkt het gewoon makkelijker voor mensen als ze het rustig thuis even kunnen doorlezen. En puntsgewijs dat je iets voor ze opschrijft. Dus dit eerst, dan dat, voor dit moet je daar zijn en dan het liefst zo veel mogelijk de ondersteunende link erbij. Van ik stuur je de informatie nog even op als

een soort samenvatting. Bijv. net juridische dingen zo van je kan hier terecht, je kan hier terecht. En kom gerust bij ons terug als je het niet weet. En soms probeer je het zo dan even concreet te maken in plaats van dat je blijft...

**Deelnemer 7:** Ja dat is volgens mij wel wat heel belangrijk is, want soms is het best wel heel veel informatie en moeten ze best wel veel dingen doen en dan merk ik dat ik aan het einde ook altijd even zeg; dus nu ga je... dat ik even een afspraak maak. Nu eerst even dit regelen, want dan zijn ze alweer drie stappen verder en dat moet je ze eerst helpen herinneren dat ze eerst nog andere dingen moeten doen. Die ze dan bij iemand anders bijvoorbeeld moeten regelen bij hun eigen universiteit. Ja.

**Deelnemer 5:** ja... grappig... Dat was notabene een ... student hier. Internationale ... Ik denk master student en die ging naar het buitenland toe. Die had een mail gekregen dat ze haar papieren in moest leveren en uhm die kwam hier terecht, of ze uitstel kon krijgen. Ik heb eerst maar gevraagd mag ik die mail even zien, en toen bleek hij inderdaad van studenten services te zijn. Maar als hier instaat dat die deadline 1..., dan kan dat verschillende dingen betekenen, dat kan dat betekend dat het al bij de gast universiteit moet zijn of dat er iets anders... dat moet je gaan uitzoeken. Oh dus de gast universiteit... Nee ik zeg dat kan zo zijn, maar dat moet je gaan uitzoeken. Het luisteren gewoon naar informatie, en wat onze alertheid is, is als je wat terugkrijgt dat je ook even luistert oké hoe is het opgevangen. Is het opgevangen op de manier waarvan jij dat dat het opgevangen moet zijn. Hebben ze het echt gesnapt? Of is het op een totaal andere manier binnengekomen.

**Interviewer:** Waar luister je dan naar, om daarachter te komen?

**Deelnemer 5:** Bij deze student, kwam gewoon bij mezelf... oh maar je hebt me niet begrepen. En moest gewoon twee keer buigen voordat ze snapte dat terug moest naar de Uithof of telefoneren met de Uithof. Om daar precies uit te zoeken waarom die deadline er is. Met betrekking tot het dossier. Dat ze even goed moet bespreken met degene die haar dat mailtje had gestuurd. (...)

**Deelnemer 7:** Ja dat is vaak ook zo, dan ze dan denken dat wij alles weten ofzo en alles voor ze kunnen regelen, terwijl ja, studiepoint is iets heel anders dan het International Office en zelf de centralen studentenbalie is weer iets anders dan het studiepoint van een faculteit.

**Deelnemer 6:** Meestal is het natuurlijk fijn als een student zelf even resumerend antwoord geeft. Van oh dus ik eerst moet dit en dit doen. En dan kun je zeggen Nee, dat klopt niet of ja dit klopt wel en soms moet je dat er wel een beetje uittrekken of de boodschap dus begrepen is. Of dat je het zelf nog een keer herhaalt met dus... dus... aan het einde van je verhaal. Dus ik zou je aanraden om eerst naar die en die te gaan. En als je er niet uitkomt kan je altijd contact met ons opnemen. Dat laatste moet je ook altijd wel benadrukken.

**Deelnemer 7:** Vaak merk je dan echt wel of ze het gesnapt hebben, dan herhalen ze soort van... dan merk je dat wel aan ze. Maar als ze het niet snappen dan blijven ze vaak toch wel stil dan merk je wel of ze beginnen hun hele verhaal opnieuw ofzo...

**Deelnemer 5:** Ik zit even in verband met de tijd.

**Interviewer:** Oké, ja ik ga door met de volgende vraag. Hebben jullie een voorbeeld in de communicatie met internationale studenten waar er iets gebeurde waarvan je dacht oh dat is opmerkelijk en even moest schakelen om erop in te spelen.

**Deelnemer 7:** Ja ik heb een keer een hele lange correspondentie gehad met iemand die hier naartoe wilde komen en die moest bewijs van inschrijving van zijn eigen universiteit aanleveren. Dus toen had ik heb uitgelegd wat dat precies was en waarom we dat nodig hadden. En toen ging z'n professor zich ermee bemoeien. En dat ook nog wel een verschil sommige universiteiten hebben niet echt een International Office. Maar die professor kon zich niet voorstellen dat er ergens op de universiteit een plek was waar je een bewijs van inschrijving kon aanvragen, dus toen vroeg hij aan mij of ik dat kon maken en dat zou hij het wel ondertekenen. Dus toen heb ik gezegd, nou sorry maar dit is eigenlijk gewoon basically fraude. Maar ik dacht dat hij helemaal snapte wat ik bedoelde, bewijs van inschrijving leek me wel gewoon soort van een universeel begrip bij elke universiteit. En de student zelf wist ook helemaal niet waar hij moest zijn. Dat was een Italiaanse student en ...

**Interviewer:** Wat gaat er op zo'n moment dan door je hoofd.

**Deelnemer 7:** Naja dat ik vooral dacht, hoe is daar dan de structuur ofzo er moet toch ergens een soort van administratie zijn waar ze studenten registreren, ik kon me gewoon niet voorstellen dat ze dat daar niet hadden. Toen dacht ik snappen zijn niet dat dat er wel is op een universiteit of is dat daar gewoon totaal anders geregeld. Dus ja dat was best wel moeilijk, want ik ga dan steeds uitleggen wat ik weet en zij gaan dan steeds uitleggen dat ze niet weten waar ze dat moeten halen en dan duurt het soms best wel lang.

**Interviewer:** Hoe heb je dit uiteindelijk opgelost.

**Deelnemer 7:** Nah uiteindelijk moet je dan best wel streng zijn en puntsgewijs zeggen... en ook zeggen dat zij het moeten regelen. Sommigen dingen kan ik niet voor ze regelen dat moeten ze dan bij hun eigen universiteit regelen en als ze dan niet weten waar ze dat moeten regelen, dat vind ik trouwens ook zo grappig, dan gaan ze aan mij vragen waar zij iets op hun eigen universiteit moeten regelen. Ja dat weet ik ook niet dan moeten ze daar gaan vragen, maar dat doen ze niet, dan komen ze dan steeds weer terug, en dat komt best wel vaak voor. Dat is heel apart.

**Deelnemer 5:** Als het heel nijpend is, vind ik dat ook iets voor een coördinator om dat van International Office naar International Office te gaan mailen, van goh we hebben een nieuwe student.

**Deelnemer 7:** Naja, dit was een stage student, dus dat ging niet via een nominatie ofzo, dus dat was iets lastiger, vandaar dat die professor zich er ook mee bemoeide. Maar dat zijn dan wel van die momenten dat je er probeert achter te komen, dan stel je dan ook de vraag heb je daar niet een International officer, of iemand bij wie je dat kan vragen en

**Deelnemer 6:** Een vergelijkbaar persoon met jou alleen dan van hun eigen universiteit.

**Deelnemer 7:** Ja of heet dat bij jou misschien anders, stage coördinator buitenland of zo, weetje wel dan moet je eigenlijk proberen erachter te komen waar het misgaat.

**Interviewer:** Als je dan bijvoorbeeld zo'n professor terug moet mailen, van sorry dat kan niet dat is namelijk fraude, dat is diplomatiek gezien, naar een andere universiteit best een moeilijk onderwerp. Hoe doe je dat? Hoe ga daarmee om?

**Deelnemer 7:** Ja, maar ik had toen al zo vaak met hem gemaïld. Ja er komt gewoon een moment, want ik ben best wel duidelijk geweest, heel erg, dus ja. Toen heb ik gewoon gezegd, ja sorry maar eigenlijk kan je dit gewoon niet vragen, wat je nu vraagt.

**Deelnemer 6:** Want eigenlijk ligt de fout gewoon bij hem.

**Deelnemer 5:** Je kunt dat heel netjes zeggen. ...(...)

**Deelnemer 7:** Ik heb het ook heel netjes gezegd.

**Deelnemer 5:** En dan beledig je hem niet, maar dan kan je gewoon aangeven dat het hier anders is.

**Interviewer:** en hoe nam hij het?

**Deelnemer 7:** Oh heel goed hoor.

**Interviewer:** Dus het was succesvol geweest.

**Deelnemer 7:** Ja dat wel, ja.

**Interviewer:** Heb je ook een voorbeeld van een ervaring waarin de communicatie slecht verliep, dat geen goede ervaring was?

**Deelnemer 5:** Niet in kwade zin, wel dat een student aan het rommelen was met de cursus inschrijving. Die had op een gegeven moment ontdekt hoe ze zichzelf voor cursussen kon inschrijven en zich had ingeschreven voor cursussen die niet voor haar geschikt waren. En toen hebben we haar op gesprek gevraagd en toen kregen we er maar geen vat op of ze het Engels wel begreep. En het was een Franse student, dus uiteindelijk heb ik het maar in het Frans uitgelegd om maar gewoon grip te krijgen op versta je me nou. En toen was het grappige dat ze heel consequent in het Engels bleef antwoorden. En uiteindelijk tot de conclusie gekomen; je kan het dus wel maar er zit een vertraging in hoe je het snapt. En ook gewoon afgesproken we gaan je weer uitschrijven voor die cursussen en je weer inschrijven voor de cursussen waarvoor je je hebt uitgeschreven. En het is ook gewoon goed gekomen met die studente. Maar dat was echt zoiets wat wij dachten wat gebeurt hier?

**Deelnemer 7:** Maar de cursus inschrijving levert wel vaker frustraties op hoor, ook in de email van de studenten. Ik heb een keer een email gekregen van een student die best wel boos was dat hij niet toegelaten kom worden tot bepaalde cursussen.



**Interviewer:** Levert dat frustraties op van jou kan als ze dat niet accepteren?

**Deelnemer 7:** Naja, het is soms jammer als een student niet de vakken kan volgen die ze willen volgens, dus natuurlijk is het dan jammer als je moet mailen van sorry maar dat gaat helaas niet. Of bijvoorbeeld we hebben hier ook tijdslots op sommigen universiteiten hebben ze dat niet. In principe is het niet de bedoeling dat je vakken in hetzelfde tijdslot volgt. En daar wordt soms ook best wel geïrriteerd op gereageerd, zo van wat moet ik dan volgen? Of weet je wel dat.

**Deelnemer 6:** Ja echt boos word ik er gelukkig niet van, want je probeert je toch een beetje in de situatie van de student te verplaatsen. En in het geval van die vakken, ja dan vind je het ook vervelend voor hen op dat moment omdat je kan begrijpen dat iemand met een bepaald idee komt. Maar ja soms is het wel gewoon zo. Zo is het nu eenmaal, en dat probeer je dan zo aardig mogelijk in te pakken. Wanneer ik het echt vervelend begin te vinden is op het moment dat een student heel aanhoudend blijft over eenzelfde situatie. Want dan wordt je op een gegeven moment ook een beetje zo van ik ben toch al duidelijk genoeg geweest. Ik had op een gegeven moment ook een student die kwam met elk klein dingetje continue aan het bellen was en uhm dan ging er weer iets mis met z'n Osiris en dan ging hij weer bellen en dan probeer ik hem te helpen het op te lossen, maar ik moest em op een gegeven moment toch doorverwijzen naar de ICT en elke keer als er iets was daarmee, dan had ie zoiets van ik kom niet verder en dan ging het toch weer bellen. En dat probeerde ik hem elke keer dezelfde boodschap te geven dit is een ICT kwestie, dit ligt niet bij mij. Dit was dan nog een Belgische student, wel een Franstalige student, maar hij kon wel Nederlands, dus ik kon het hem nog in het Nederlandse uitleggen. Maar hij bleef toch het idee hebben dat hij bij alles bij mij moest zijn.

**Interviewer:** Probeerde je hem dan wel te helpen of bestond het helpen dan uit doorverwijzen naar de juiste plekken?

**Deelnemer 6:** Meer kan ik op dat moment te doen. Ik probeer eigenlijk altijd als een student met een vraag komt te kijken, oké hoeveel kan ik doen? Want ja om standaard te zeggen oh dat ligt bij iemand anders, dan ben je ook niet altijd iemand aan het helpen, en zeker in dit soort gevallen, dus ik het meegeven voor zover ik kan, maar op een gegeven moment kom je toch op het punt dat kan ik niets meer mee kan dat moet ik doorverwijzen. Op het moment dat je aangeven heb ik heb alles gedaan wat ik kan, en iemand komt dan herhaaldelijk terug. En het is dezelfde student die toen ook nog later terug aan de balie over huisvesting dat je ook weer zegt tot zover kan ik je helpen maar verder niet. Maar die erkende dan niet dat je er een grens is aan van je voor hem kan doen. En dat soort situaties vind ik toch wel heel lastig. En ik weet niet of dat dan internationaal specifiek is. Maar het kan soms lastiger zijn om het aan hem duidelijk te maken. Want tegen een Nederlandse student kan je nog zeggen van vraag binnen je opleiding ofzo, maar tegen een internationale student moet je dan zeggen vraag bij je eigen universiteit, maar dat is heel breed begrip.

**Interviewer:** Ik wil nog even terug naar wat jij zei, ik heb een Franse student in het Frans geholpen, jij spreekt dus Frans, spreken jullie nog andere talen, naast Engels? Gebruiken jullie voornamelijk Engels om studenten te helpen?

Deelnemer 5: Dat is het uitgangspunt. Ik spreek andere talen, je hebt een soort afspraak met elkaar dat Engels de voertaal is, ik vond dit een soort noodsituatie waardoor ik op het Frans ben overgeschakeld. Maar in normale omstandigheden zou ik dat niet doen. Maar hier had ik wel even, Ik moet even grip krijgen op de situatie van ben jij hier op de goede plek en mijn uitgangspunt is wij praten hier Engels.

**Deelnemer 6:** Naja, mijn uitgangspunt is Nederlands of Engels want we hebben hier bij Geesteswetenschappen ook studenten die bijvoorbeeld Nederlands studeren. Dus als ze bij mij aan de balie komen dan spreek ik terug in de taal waarmee ze mij aanspreken ook al hoor ik heel duidelijk een accent en gaat het moeilijk. Ik vind als iemand bij mij aan de balie komt en die probeert iets in het Nederlands te vragen dan praat ik ook Nederlands terug. Op het moment dat ze in het Engels beginnen, praat ik in het Engels en dan laat ik het aan hun om te kiezen wat zij willen. En hetzelfde met email, als zij in het Nederlandse mailen, mail ik in het Nederlands terug. Ja dat vind ik wel belangrijk, met documenten is het wel zo dat die af en toe alleen in een bepaalde taal zijn en dan kan ik meestal wel genoeg van die taal om te zien wat betekent dit voor ik het onderteken, en bij twijfel kan ik het aan de student vragen. Want je zien natuurlijk zoveel soort gelijke documenten dat je wel ongeveer weet wat er in die documenten staat, maar op die momenten is het wel handig om wat van ie talen te weten. Maar inderdaad je gaat er normaal gesproken vanuit dat iemand in ieder geval genoeg Engels kan om zich te kunnen redden, in de samenleving te kunnen en bij vakken.

**Interviewer:** Oké, helder. Even terug naar die Franse studente. Toen je de Franse studente in het Frans aan spraak sprak ze in het Engels terug, had je toen wel het idee dat ze je snapte?

**Deelnemer 5:** Bij het Engelse kwam het er in eerste instantie niet uit, daar zaten we mee. We voorde dat gesprek met z'n tweeën, op onze Engelstalige vragen kwam geen antwoord. En ik weet gewoon niet waar dat aan lag.

**Interviewer:** dat werd ook niet duidelijk toen je het gesprek in het Frans ging voeren?

**Deelnemer 5:** Toen ik haar in het Frans vragen ging stellen, toen kwamen de antwoorden. En toen bleef ze zelf heel stellig in het Engels antwoorden, dus het was wel iets waarvan ze zelf wilde aantonen: maar ik beheers die taal wel. Maar op een of andere manier kwam de vraag niet binnen. En omdat we hier wel echt antwoorden wilde hebben, om te zien: zit ze hier wel op de juiste plek om in een Engelstalige cursus te zitten. Of moeten we gaan adviseren van ga met een studieadviseur praten en kijk of je in een Franstalige cursus kan. En toen bleek uiteindelijk wel dat het kon, maar er was iets, even. En dan kan je misschien ook wel iets in het gesprek doorbreken door haar even in d'r moedertaal aan te kaarten. En wat ik zei het is prima met d'r afgelopen, maar we hadden even iets nodig.

**Interviewer:** Oké, Zoals jullie misschien wel weten zijn er van die stereotypen over bepaalde culturen, bijvoorbeeld culturen die beleefder zijn of gevoeliger voor hiërarchie. Hebben jullie hier ervaring mee in de communicatie met internationale studenten.

**Deelnemer 5:** Over het algemeen zijn studenten bij Geesteswetenschappen best heel beleefd, ja. Alleen van de Amerikanen heb je dat af en toe, meer die demanding kant, maar dat is het denk ik ook wel.

**Deelnemer 6:** Ja van de gevallen die we de laatste tijd hebben gehad waarvan je dacht die toon was wat minder vriendelijke, waren dat wel de Amerikanen. Ja. Of dat je daar in het algemeen een conclusie aan kan verbinden, is natuurlijk wat lastig te zeggen, maar over het algemeen... ja een eisende toon...

**Interviewer:** Is dat dan iets waar je zelf een negatieve? reactie op hebt?

**Deelnemer 6:** Naja ik heb zelf, in Amerika gewoond dus in die zin dan weet je dat dat daar wel iets normaler is. Maar je voelt je wel een beetje geroepen, tenminste ik niet altijd om dat ik niet altijd de persoon ben in die situatie om dat te zeggen, maar je vindt dat wel dat iemand de student erop mag wijzen dat dat niet de manier is om een persoon aan te spreken. Eventueel dan met aanduiding van die gaat niet zoals in jouw eigen land, maar...

**Interviewer:** Heb je het weleens gedaan, iemand daarop aangesproken?

**Deelnemer 6:** In die zin die verantwoordelijkheid ligt gelukkig meestal niet bij mij, ik heb weleens bij een student aangegeven ik vind het niet zo prettig dat je me op die manier aanschrijft, maar dat was dan weer een Nederlandse student. Ik vind wel dat je dat moet kunnen doen.

**Interviewer:** Hoe heb je dat gedaan?

**Deelnemer 6:** Bij die student, Nou ja van: ik vind het wel jammer dat je me op die manier dit zo naar mij communiceert, want ik doe wel m'n best dit voor jou op te lossen.

**Interviewer:** Want die student was boos?

**Deelnemer 6:** Dat was een student die de situatie een heel stuk chaotischer maakte voor heel wat mensen. En op ene geven moment denk je dan toch kom op waarom moeten er zoveel mensen bij betrokken worden, bij een situatie die redelijke vanzelfsprekend is voor de meeste studenten, dus ja je probeert het dan op te lossen door steeds terug te gaan naar de basis van wat kan zij doen om het op te lossen. Ja... ik weet niet waar ze mee bezig was. Maar die heb je eraf en toen bij zitten. Zowel internationaal als Nederlands... die dan opeens allerlei formulieren, weet ik wel niet allemaal vandaan halen, tien verschillende versies inleveren en dan dat er dan van geen enkele versie ook maar iets klopt, en dat je dan denk hoe krijgen ze het voor elkaar.

**Interviewer:** In diezelfde categorie heb je bijvoorbeeld ook studenten die heel snel ja zeggen en dan niet altijd ja bedoelen, maar ook Nee, of ik snap het niet of het zal wel bedoelen? Hebben jullie daar ervaring mee, hoe ga je daar mee om, zijn jullie daar attent op?

**Deelnemer 7:** Ja ik heb het idee dat dat bij Chinese student wel vaak is, dat ik daar heel vaak naar ze kijk en dat ik niet kan zeggen of ze het begrepen hebben.

**Deelnemer 6:** Jullie zullen daar ook wel meer van hebben op de faculteit?

**Deelnemer 7:** ja, nou valt ook wel mee, ik heb ook heel lang gewerkt bij Economie, bij de examencommissie als secretaresse en dan is een Engelstalige bachelor en daar zaten heel veel internationale studenten bij, ook heel veel Chinezen. En daar in die communicatie is soms ook gewoon ietsje... anders dan ik gewend was.

**Interviewer:** Hoe anders?

**Deelnemer 7:** Ze zijn best wel bezorgd, ze willen alles best wel heel goed geregeld hebben. En ze durven er niet echt vanuit te gaan dat alles gewoon goed geregeld is. Dus soms, toen ik nog voor economie werkte, kreeg ik dan van een student, van meerder studenten, het gebeurde best wel vaak, iedere dag van de week dezelfde mail, tot dat ze antwoord kregen. Of dan was er iets aan de hand en dan reageerde ze best wel buitensporig panisch, terwijl ik of een andere student in hetzelfde geval ja anders zou reageren.

**Interviewer:** Hoe ga je daarmee om? Hoe speel je daar dan op in?

**Deelnemer 7:** Naja, ik had daar geen balie contact met de studenten, dus het was allemaal per mail, maar dan probeerde ik uit te leggen, komt goed, we gaan nu dit en dit doen. En ik merkte daar ook dat daar veel Chinezen studenten bij de examencommissie moesten komen omdat ze betrappt waren op fraude, dus ik denk dat zij, tenminste dat was mijn conclusie destijds, dat zij op een, een of andere manier meer stress ervaren op een of andere manier, en sneller in bepaalde situatie terechtkomen waarvan ik dan dacht... niet nodig eigenlijk.

➤ **Deelnemer 5, verlaat het gesprek i.v.m. andere verplichtingen**

**Interviewer:** Oké, in verband met de tijd, ga ik even door met nog wat concretere vragen. Welke vaardigheden, kennis denken jullie, die heb ik en daar maak ik veel gebruik van in m'n werk met Internationale studenten?

**Deelnemer 6:** Ik denk, dat ik de situatie een beetje bekijk van hen kant. Omdat ik ook een tijdje in het buitenland heb gewoond in twee verschillende landen en dan je daar ook een beetje begint met nul kennis toch, of in ieder geval minder dan je hoopt van een land waar je bent en hoe alles precies werkt. Ook dat als je aan de balie staat en iemand wat verteld dat je dan kan uitleggen van ik begrijp dat... en soms vinden ze het dan heel fijn om te horen van ik heb zelf ook iets meegemaakt. Toch even wat meer de persoonlijk touch, voelen. Dus ik kan ook zeggen, toen ik naar Engeland ging moest ik ook ter plekke huisvesting zoeken en dat geeft een heel stressvol gevoel, dat ze toch een klein stukje herkenning en erkenning, van deze persoon die weet wat ik nu voel of meemaak. En in die zin is leeftijd denk ik ook wel, het is niet echt iets aangeleerd en uiteindelijk word je vanzelf ouder, maar voor nu is het ook wel fijn dat een aanspreekpunt iemand is waar de drempel misschien nog wat lager voelt. En ik heb ook zelf hier gestudeerd dus dat help denk ik ook weer. Dat je weer kennis kunt putten uit wat je zelf hebt meegemaakt en ik denk dat de interculturele competenties van, je bent dus op plekken geweest, dus dat je merkte dat iets anders gaat. Dat ze in Engeland zeggen we're gonna have tea, dat dat ook kan betekenen we gaan eten, in plaats van we gaan een kopje theedrinken, en dat je kan zeggen kijk dat heb ik zelf meegemaakt. En in Nederland hebben we ook weer dingen, wat dat misschien weer vreemd is voor die studenten en dat kan ik me dan iets beter voorstellen en misschien iets beter op inspelen

met bijv. een Orientation. Dat je daar voorbeelden van kan geven en een algemeen talen gevoel, zo van wat is dit voor een document en wat moet ik ermee.

**Deelnemer 7:** Ja een beetje hetzelfde als jij (Deelnemer 6). Dat je je kunt verplaatsen in een student en ook gewoon kunnen luisteren, dat je erachter kan komen wat ze nodig hebben en wat ze willen hebben.

**Interviewer:** Oké, en welke vaardigheden en kennis zeggen jullie van, die zou handig zijn of te hebben, maar die heb ik niet?

**Deelnemer 6:** Nou, misschien toch een introductiecursus van, want er is heel veel informatie over interculturele communicatie, maar het is niet per se dat als je hier komt werken bij echt International Office, dat je daar gelijk standaard, van je gaat van communicatiefs doen met internationale studenten, hier krijg je even en korte introductiecursus.

**Interviewer:** Jullie krijgen wel taalcursussen?

**Deelnemer 6:** Nee, ook niet. Je kunt wel een taalcursus doen, en dat voorleggen van ik wil dit voor mijn cursusbudget doen. Maar er wordt natuurlijk als je wordt aangenomen wel gekeken, van oh je heb buitenland ervaring en je bent goed in Engelse, dus je hoeft dat niet persé te verbeteren. En de communicatie is gewoon in het Nederlands en Engelse dus als je die twee talen gewoon beheerst, kun je prima uit de voeten. En dan hoef je ook niet op hoog niveau andere talen te spreken, het is wel fijn. Ik ben nu zelf ook bezig met een cursus Spaans gewoon voor mijzelf. Maar ik denk niet dat ik het heel veel hier ga gebruiken.

**Interviewer:** En jij heb jij nog vaardigheden of kennis die je zou willen leren?

**Deelnemer 7:** Nou ja, zo'n cursus interculturele communicatie of zoiets... ja.

**Interviewer:** Wat zou je daaruit willen halen?

**Deelnemer 7:** Ja, dat weet ik eigenlijk niet.

**Deelnemer 6:** Ik hoorde wel dat ze zoiets gaan aanbieden.

**Interviewer:** Jij zei dat je al een keer zoiets had gedaan? Wat hield dat in?

**Deelnemer 7:** Ja, er werd een keer een middag aangeboden waarin heel kort een inkijk werd gegeven in trainingen die je kon volgen en één daarvan was interculturele training en daar kon je je dan voor opgeven geloof ik... dit jaar nog.

**Interviewer:** Maar je heb niet echt een idee van wat je gaat leren in zo'n cursus?

**Deelnemer 7:** Nou ja, ik heb wel een beetje een idee. Maar ik heb ook wel ene idee van ja dat ligt wel voor de hand, je zelf verplaatsen in anderen, je afvragen hoe het in een andere land gaat, dat dat niet hetzelfde is als hier en ook wat er verder bij komt kijken in zo'n training dat weet ik niet.

**Deelnemer 6:** Maar ik ben wel benieuwd naar wat voor een toevoegende waarde het kan hebben.

**Deelnemer 7:** Ja, precies, ik denk wel dat ik hem sowieso ga doen.

**Interviewer:** Oké, dankjewel voor jullie tijd.

---

TRANSCRIPT FOCUSGROEP 3 – 3 APRIL 15:00 – 16:00

**Interviewer:**

P. Korver

**Deelnemers:**

8. K.G. (SA1)

9. L.D (AM1)

*Na introductie*

**Interviewer:** Kunnen jullie kort toelichten wat jullie functie is en inhoud?

**Deelnemer 8:** oké, ik werk als studieadviseur binnen de opleiding voor zowel de bachelor als de master en met de exchange studenten erbij. In de bachelor heb ik eigenlijk alleen maar Nederlandse studenten, behalve wat exchange studenten en in de master, en de master toelating hebben we ook alle buitenlandse dossiers die langskomen. Soms zie ik studenten van het voortraject tot het eindtraject. Soms zelfs vanaf een exchange tot een master aanmelding tot daarna en hangt er een beetje vanaf maar ik zie eigenlijk de hele populatie zo'n beetje.

**Deelnemer 9:** Ik ben medewerkers studentzaken, op de afdeling Internationaal en Europees recht en ik ondersteun vooral docenten in onderwijs en wat daarbij komt kijken aan planning en ik zie voornamelijk studenten met tentamens regelen, internationale studenten maar dan voornamelijk als ze een bijzondere voorziening kunnen krijgen of niet en berichten plaatsen, maar verder zien ik ze niet zo zeer, meer contact via email met studenten en ik ga ook wat in de mastertoelating doen dus misschien in de toekomst zit daar meer in.

**Interviewer:** en jullie vinden je werk leuk?

**Deelnemer 8:** Ow ja, over het algemeen wel, tis alleen steeds meer administratiever en dat af en toe wel soms dat ik denk wat komt er nog meer allemaal bij he? Dus het deel van m'n werk als studieadviseur is ook dat persoonlijk contact en een deel spreekuur draaien algemene voorlichting en ik denk met name dat steeds meer dingen moeten geadmistreerd worden en zeker met die toelatingsprocedure gaat het steeds meer om administratie en gegevens en dus zeker daar denk ik, oké nu heb ik genoeg geïmplementeerd ik wil wel weer eens gewoon werken.

**Interviewer:** Dus contact met de student is wel de motivatie?

**Deelnemer 8:** Vind ik wel een plus punt ja. Even voor mij bij jou gaat het specifiek om buitenlandse studenten? Onze ervaringen met buitenlandse studenten?

**Interviewer:** Ja. Hebben jullie een specifiek voorbeeld van een moment dat er echt uitsprong, dat je dacht oké dat was echt ... dat je weg liep en dacht oké dat was opmerkelijk of vreemd

**Deelnemer 8:** Uhm, weleens gehad hoor. Dat ging met name met uhm, dat dan altijd de vraag ligt het aan de herkomst of om de persoonlijkheid.

**Interviewer:** Ah maakt niet uit was was het voorbeeld?

**Deelnemer 8:** ik heb wel een paar keer ervaren een ervaring met iemand dat was een Japanse uitwisselingsstudent en hij kwam aan en z'n Engels was al niet je van het, merkte ik. En ik had een gesprek met hem en die student ik zal em even X noemen en die zei wel yes yes maar ik dacht of je het begrijpt weet ik niet en ik wist dan niet bedoel je ja maar ik snap het niet of ja ik wil het niet dat is bij Japanners soms wat lastig te lezen, zal ik maar zeggen. Eigenlijk was zijn niveau te laag om de vakken aan te kunnen, waren niet zulke moeilijke vakken, omdat hij het eigenlijk met z'n Engels niet kon bolwerken die vakken. Nu had hij daar frustratie over, ik had een paar gesprekken met hem hierover gehad. Maar ik denk bij Aziaten ligt dat allemaal net wat eh. Ten minste de indruk is dat ze er wat minder makkelijk over praten. Dan dat ze denken ja hier gaat het niet goed.

**Interviewer:** Hoe speel je daar dan op in om dan toch...

**Deelnemer 8:** naja in het begin weet je het niet, maar op een bepaald moment denk je dan oké is het Yes YES, dan denk oké dat is een enthousiaste ja, dan zit het goed. Yees... dan ik had ik al zoiets van volgens mij begrijpt ie het niet. Yess...ja nou tis heel subtiel maar dan denk je het is niet wat ie wil horen. Daar zitten wat nuances in. En op een bepaald moment vroeg hij zich af of hij ook eerder naar huis kon gaan in plaats van een jaar te blijven ook eerder zou vertrekken, ik snapte ook wel dat hij zich niet helemaal gelukkig voelde dus dat ook wel een beetje wat ik eruit opmaakte en ik had het ook weleens eerder gehad met Japanse studenten en dan soms tegen het Engels aanliepen die kwamen dat van bepaalde universiteiten en daar was het niveau dan net niet genoeg om het hier te redden. En dan zit die student dan in een soort spagaat denk ik dan, zo van ik wil eigenlijk niet zeggen dat ik het niet meer snap maar tegelijkertijd gaat het ook niet goed met hem. En bij die jongen, kwam of een gegeven moment zeggen ja hij moest terug naar huis want z'n oma had longontsteking, ze voelde em. al hangen bij het International office, oké en ik dan daar zit een andere achtergrond achter hij denkt nu kan ik me nog met een opgeheven hoofd misschien een beetje terugtrekken ik heb een excuus om terug te gaan naar Japan. Maar hij zat vast aan de huisvesting van SSH en die kon je niet tussentijds opzeggen zonder dat daar ook de rest betaald moest worden nu hadden wij met m'n collega van de IO gezegd nou ja als hij weggaat gaan we heus geen vordering sturen naar Japan. Maar dat kunnen we niet zeggen. Eigenlijk dan X alsjeblief ga, je kwijnt hier weg verlos jezelf van de ellende. Maar dan merk je soms wel zal ik maar zeggen op bepaalde punten zitten we op dezelfde lijn en ik heb dat met name weleens met Japanners gehad soms met

een chinees daarbuiten valt het wel mee Europese student is over het algemeen ja nou ja wat is het. We krijgen redelijk veel studenten van allerlei werelddelen, Australië uit Azië een aantal met name Indonesië Hongkong, China veel voor uitwisseling in de master soms van afwisseling, zuid Amerikaanse, Noord-Amerika uit de master, Oost-Europa, Zuid-Europa komen uit alle hoeken zullen we maar zeggen de exchange studenten en de master studenten ook wel.

Ik denk met name als ik denk oké hier straalt het er weleens uit in de communicatie met uh ja. Studenten met Engels onvoldoende is.

Ik heb het ook weleens gehad dan kan ik ook wel vertellen dat was een Spaanse uitwisselingsstudent en die kwam hier op uitwisseling en hij wilde vakken wisselen zijn Engels was belabberd merkte we al snel, dus Hallo keek hij al een beetje van dat je denk oké we zitten hier in de basale zinnen. Nou hij moest een formulier hebben. Dus toen zeg ik you have to go down stairs (handgebaar) en my colleague will fill it out for you. Toen keek hij mij aan met een vraagteken okee, hij snapte helemaal niet wat ik bedoelde You have to go down stairs (weer een handgebaar) en then my col.. ja he je merkte wel, soms merk je wel ja dat is typisch maar dat is niet cultureel dat was puur taal. Inderdaad. En dan denk je wel soms zit het niveau wel echt grote verschillen.

**Interviewer:** Oke maar je Japanse student dan aangeeft met een soort van excuus weg wil gaan. Geeft je dan aan dat je weet dat het een excuus is? Of laat je em dat excuus houden? Hoe ga je daar mee om.

**Deelnemer 8:** Nou ja ik probeer dan wel eerst, waar loop je tegenaan? Of hoe gaat het met de vakken kun je het bij houden? Ik koppel dan vaak terug naar hun onderwijssysteem dat vaak anders is ingericht wat dan vaak veel meer is gericht op het reproduceren van de kennis, tenminste wat ik weet van de Japanse en Indonesische opleidingen dat is beperkte stukje en verder zeg maar kleinere vakken. Ik probeer wel te schakelen, dat interactieve deel hebben ze vaak veel minder gehad het een eigen mening ventileren en eigen analyses dat komt in bepaalde onderwijs systemen minder voor. Ik probeer dat wel te koppelen en te kijken waar ze tegenaan lopen en je hebt natuurlijk met allerlei studenten gesproken, maar of ze het dan ook willen vertellen dat hangt ervan af.

**Deelnemer 9:** Maar denk je niet ook dat bij zo'n Aziatische cultuur zo'n excuus wel heel erg van belang is? Want dat denk ik absoluut. Want dat dat openlijk toegeven gefaald in iets te zijn.. ondanks wat dan ook, omdat je Engels niet goed genoeg is dat dat...

**Deelnemer 8:** naja Ik probeer dat dan altijd ook te om zeilen, of te omzeilen niet maar ik probeer dan een ingang te vinden, als die moeite heeft met papers schrijven dan moet ik em. toch een bepaalde manier op zien te wijzen dat je daar trainingen voor kan volgen en het misschien daarmee helpt. Ik probeer een beetje te koppelen daarmee, ze hoeven het ook niet toe te geven dat het daar aanligt als ze het maar gaan doen. Dat maakt me verder niet uit. Dus het is soms een beetje schipperen, je moet een beetje weten hoe zit het onderwijssysteem daar in elkaar en wat zijn hun verwachtingen. Hebben ze genoeg kennis van recht, ik noem maar even iets bij die master studenten speelt dat veel minder het is met name die exchange studenten waar je daar nog weleens tegenaan loopt. Bij masterstudenten hebben ze die toetsen al gedaan en zijn ze meestal



wel van voldoende niveau. Dus heb je minder problemen. Jah problemen, problemen dat valt ook reuze mee dat is maar een heel klein percentage.

**Deelnemer 9:** Voor die studenten geldt ook dat ze een taaltoets moeten doen voordat ze toegelaten worden dus..

**Deelnemer 8:** Dus die eis is al gevuld bij voorbaat zeg maar. Zitten andere taal eisen aan hogere..

**Interviewer:** Heb jij (deelnemer 9) ook een voorbeeld van zo'n situatie?

**Deelnemer 9:** Eigenlijk niet Nee,

**Interviewer:** Alle interacties zijn altijd, leuk, succesvol, soepel?

**Deelnemer 9:** Je merkt wel verschil tussen een Australische die je aanspreekt per mail of een Engelse, dat is altijd veel netter qua taal gebruik dan als ik een Australische krijg.

**Deelnemer 8:** Australische zijn altijd heel informeel.

**Deelnemer 9:** Australisch zijn altijd veel minder formeel en dat merk je ook en dat is prima, en soms denk je ook wel als iets te informeel is dan hou je dat een beetje af erger dan dat is het bij mij nog nooit gegaan.

**Interviewer:** En als je een mailtje terugstuurt naar iemand die dan heel formeel doet spiegel je dat dan?

**Deelnemer 9:** uhm .. Je houdt er rekening mee dat het iemand is die uit Engeland komt die je toespreekt dus daar reageer ook anders op, ik wel ten minste. Maar in de zin van je houdt het wel gewoon zakelijk zoals altijd en dat doe ik net zo hard naar de Australische. Dan houd ik het ook zakelijk dan denk ik het is leuk dat jij hi hello hey uhm geen idee maar wat ik voor mij is dat wel gewoon puur zakelijk contact dan, dus ja.

**Deelnemer 8:** Voor mij ook wel, soms aan de balie merk je ook wel dan merk je ook wel een verschil want Australische zijn veel losser huh bla bla, maar dat vind ik niet vervelend ofzo

**Deelnemer 9:** Nee..

**Deelnemer 8:** De volledige japper of chinees mag ook komen dus. Ja. Ik heb ook wel eens cadeautjes gehad van jappers en dat merk je dan ook wel eens. Dan kwam een groepje nieuwe Jappers en Hello! Hey kwamen ze aan de balie en eentje kwam hey en had een cadeautje bij zich, een schilderijtje van z'n oma en die had een Japanse goudvis getekend, maar later begreep ik wat hij wilde hij wilde een ander vak doen en ik zeg daar had je geen cadeautje voor mee hoeven nemen maar hij dacht we moeten de banden smeden. In het begin kwamen ze met z'n drietjes zelfs je krijgt de groetjes met die en die student en dat was dan een student die ook geworsteld had weetje wel. oh leuk grappig wel en thee erbij enzo dus je merkt wel, dat heb ik dat niet heel vaak meegemaakt maar van die geschenkjes om de banden te bevestigen. Komt soms voor maar heel incidenteel.

**Interviewer:** Maar dan ga je dan wel in mee, dat niet zeg oh dat is niet nodig?

**Deelnemer 8:** Ja ik zeg wel dat is niet nodig, maar ik ga niet dat tekeningetje weer teruggeven dat vind ik dan ook on dankbaar dat is dan ook weer

**Deelnemer 9:** Das dan ook weet onbeleefd.

**Deelnemer 8:** ja dan onbeleefd dus ik moet het wel aannemen. Ja zouden ze me een envelop met geld geven zou ik zeggen doe dat maar niet, maar dat in een ander verhaal. Maar als het in die kleine dingetjes zit dan... ja ik had een collega op het International office en die had d'r kantoor altijd helemaal vol staan met cadeautjes. Dan had ze iets van een Afrikaans land en dan weer wat andere die had daar zeg maar een hele wereld collectie van geschenkjes. Indonesiërs die namen ook altijd wat mee.. ja dat merk je wel ik dan een Indonesische en die ging naar de master want die zat dan in de overgangsregeling en die kwam dan ook aan met een cadeautje en toen dacht ik oh ja we hebben niet altijd even leuke gesprekken gehad maar toch nog geholpen.

**Deelnemer 9:** ja.. dat merk je bij mij op de afdeling überhaupt ook wel want ik heb heel veel verschillende culturen qua docenten rondlopen en inderdaad als je daar wat doet zo'n Japanse die dan zoveel dankbaar is en dan krijg je opeens zo'n buiginkje naar je toe. En weet ik het allemaal, dat soort dingen. Dus die reactie zijn ook heel ...

**Interviewer:** ...Leuk?- (hier viel ze in) opvallend? Raar?

**Deelnemer 9:** Ja absoluut, tuurlijk. Ja das een van de leukste van mn werk vind ik juist dat ik op een internationale afdeling zit en dat ik veel verschil in culturen zie en gewoon met (lacht met deelnemer 8)

**Deelnemer 8:** Ja tis niet de joie per sé, maar het hoort er ook bij.

**Interviewer:** Hebben jullie de ervaring dat het aandragen van een probleem anders verloopt bij internationale studenten? Dat ze daar anders mee omgaan? Impliciet? Of voortkomende uit een heel verhaal?

**Deelnemer 8:** Het varieert, het zal ook een stukje persoonlijkheid zijn inderdaad maar bijvoorbeeld met die Japanse studenten, die hebben misschien wel een probleem, maar die zullen het minder snel expliciet benoemen inderdaad. Die zullen misschien wel aangeven dat er wat dingen lastig gaan, maar niet wat precies hun gebrek is, of ze het niet bij kunnen houden of ze het niet kunnen volgen. Niet zo snel zullen we maar zeggen. Je moet ze bij beetje of bij de Chinese studenten, je moet ze zeg maar, een beetje doorvragen, ze een beetje op hun gemak durven stellen, ja gemak stellen, je probeert de drempel zo laag mogelijk te maken.

**Interviewer:** Maar er komt dan eerder een heel verhaal uit waar je het probleem uit moet destilleren?

**Deelnemer 8:** In z'n algemeenheid valt dat ook mee eigenlijk.

**Interviewer:** Maar als ze niet direct met een probleem aan komen, hoe komen ze dan. Ze komen niet zonder reden?

**Deelnemer 8:** Nou ja een student bijvoorbeeld had een vak niet gehaald dit en dat ik weet niet hoe ik dat moet aanpakken of zoiets, een redelijk neutrale formulering. Toen ik met hem gesproken had toen dacht ik wel hier

zitten een paar dingetjes. Waarschijnlijk het tempo van de master ligt hier hoger dan je gewend bent en ook de verwachtingen, hij moet veel meer schrijven wat hij daar niet hoefde dus daar begint hij tegen aan te lopen, en hij mist een stukje voorkennis. Of hij zelf die conclusie ook had getrokken dat weet ik niet, maar daardoor had ik wel zoiets van he daarom haalde hij niet zijn vakken, daar kan hij het niet bijhouden. Het was eigenlijk allemaal te veel voor em. He, maar dat zal hij niet al gelijk aangeven van oh ik mis een stuk dat komt dan achteraf wel inderdaad.

**Interviewer:** dus het bleef dan heel evident; ik heb het vak niet gehaald en de achterliggende problemen daar dan vanzelf uit voort?

**Deelnemer 8:** Ja das eigenlijk, wat moet ik nu doen. Ik heb het vak niet gehaald. En dan ga je graven waar loop je tegenaan? En soms .. dat kan de studieaanpak zijn of de voorkennis.. of taalniveau zalk maar zeggen dat hangt er vanaf..

**Deelnemer 9:** Maar is dit ook niet iets wat je net zo hard met Nederlandse studenten kan hebben?

**Deelnemer 8:** Oh zeker, nee bij Nederlandse studenten moet je ook vissen. Dus ik denk niet dat de verschillen per definities per se heel groot zijn, maar sommige.. daarom zeg ik ook het is ook een stukje persoonlijkheid, en sommige zijn gewoon heel impliciet. Ik heb ook van die studenten die komen met een heel verhaal, familieproblemen en dit en dit en ik denk die kunnen de opleiding niet aan. Als dan iets roet in het eten gooit... zeg maar als er al een kleine verstoring is dat is al genoeg om het niet meer bij te kunnen houden. Huj dan krijgt je ook een heel verhaal. Maar ik denk niet dat er heel veel verschillen in zitten. In m'n ervaringen zullen we maar zeggen kan alleen zeggen oké Aziatische Studenten das net iets anders met de ja's en de nee's en wat ze expliciet wel en niet zeggen. En dan weet ik dat het daar soms een rol speelt met uitwisselingsstudenten. Maar niet per se dat het heel veel verschil is want ik heb ook nog weleens een japper die was super zefg maar on-Japans informeel, dus haha dat komt ook nog weleens voor.

**Deelnemer 9:** haha daarom..

**Deelnemer 8:** En indonesiers vind ik ook niet heel formeel moet ik zeggen.

**Deelnemer 9:** Zijn ze ook niet.

**Deelnemer 8:** nuh, daar kun je ook gewoon mee praten, die zullen ook niet alles zeggen, maar die vind ik wel een stukje opener.

**Interviewer:** Ja? Op welke fronten is dat?

**Deelnemer 8:** Dan heb ik het idee dat ik iets eerder de dingen kan aanstippen en dan ook wel dingen kan meekrijgen soms luisteren ze ook niet maar das overal natuurlijk met elke student en zijn natuurlijk maar een paar casussen en ik heb natuurlijk geen honderden indonesische studenten gesproken of honderden japanse, maar het zijn soms wel de dingen die wat meer bij je blijven, zal ik maar zeggen. Dan denk ik dan kom ik toch dit specifiek wat meer tegen. Bij die anderen zie je toch wat meer.. bij Nederlandse of Engelse student, toch

niet zo heel veel anders behalve misschien de formele toon, maar kijk de Duitse studenten zullen ook meer formeel zijn dan de Belgische dat toch.. ik denk niet dat we het over zo'n kloof hebben meer een .. accent verschillen denk ik, ja dat dat bij de Aziaten toch iets meer uit elkaar loopt vergeleken met de gemiddelde Nederlander zullen we maar zeggen.

**Deelnemer 9:** Ja de gemiddelde Nederlander is vrij direct dus..

**Deelnemer 8:** Ja Australiërs zijn ook vrij direct, Amerikanen ook nog wel.

**Interviewer:** Heb je er dan ook wel eens last van dat studenten jou te direct vinden? Dat het probleem in jou aanpak zit. Dat je zelf denkt oh misschien was dit niet de beste manier...

**Deelnemer 9:** Ik probeer er wel rekening mee te houden, maar ik ben wel vrij direct en ik ben wat dat betreft wel een vrij Nederlands persoon en ik denk dan inderdaad wel eens oww dat had ik misschien wat minder direct kunnen zeggen.

**Interviewer:** Na aanleiding van een reactie of da je het na afloop nog een keer doorleest en dat je denkt..

**Deelnemer 9:** Ja.. dat ik het na afloop nog een keer na lees en dat ik denk oh dat had ik wat anders kunnen formuleren, maar niet heel vaak na aanleiding van reacties, nee.

**Deelnemer 8:** Bij een gesprek heb je dat soms ook weleens, soms zoek je een beetje, je kan het ook niet per persoon helemaal inschatten. Soms is het oke, dit was niet helemaal de goeie.. kijk of je er via een omweg wel achterkomt of zo..

Of dat denkt oh volgens mij moet ze het niet verkeerd opvatten ik licht het nog even toe zal ik maar zeggen, of ik doe er nog even een toelichtende zin bij ofzo. Even het perspectief een beetje te schetsen je gaat het wel dan een beetje inkleden dan. Soms ook een beetje zoeken is ook heel erg persoonlijk...

**Interviewer:** Hebben jullie ook een hele goede ervaring met een internationale student.

**Deelnemer 8:** Ik heb over het algemeen, de meeste ervaringen zijn goed moet ik zeggen. Ik heb weleens individuele gesprekken met studenten, exchange studenten. Nou moet ik zeggen uitwisselingsstudenten zijn meestal al opgewekt als ze hier komen want het is het begin van een nieuw avontuur dus die zijn altijd al heel.. die komen al met veel enthousiasme binnen over het algemeen dus daar gaat dan niet heel veel mis. Met de BA studenten heb je daar eigenlijk geen problemen en met de master studenten soms zitten daar in fase van de voorbereiding zitten als we dan contact met ze hebben dan zie je ze daar en dat is best leuk. Dat over het algemeen een positieve groep zullen we maar zeggen. Ook in de omgang met de mensen die we hebben en de mensen met problemen maakt ook niet uit, ik vind dat dat doorgaans soepel loopt zullen we maar zeggen.

**Interviewer:** Oke, maar waar zit dat em dan in?

**Deelnemer 8:** Jah, dat hangt er dan misschien vanaf hoe je ze bejegend hebt. Dat je ze gewoon met open houding moet bejegenen in zekere zin he, een beetje op hun gemak stellen, ja gemak stellen klinkt zo.. je

hoeft ze niet uitgebreid in de watten te leggen maar maar wel gewoon dat ze denken oke, dat er geen hoge drempel is. Dat hangt er gewoon meer af hoe we ze bejegenen. Ten miste als ik kijk naar onze balies en onze International Office die beste welredelijk laag drempelig is... is best wel open zeg maar dat je niet zo'n drempel hoeft te ervaren zeg maar. Maar soms krijg je nog weleens waardering achteraf als ze de master hebben gehaald bij internatioanle studenten vind ik de ervaringen over het algemeen positief. Eigenlijk heel weinig problemen moet ik zeggen, weinig problemen in de master. Maar het hoeven ook geen problemen te zijn.

**Interviewer:** Nee, het hoeven ook geen problemen te zijn, het kunne ook misverstanden zijn, je zag hoe makkelijk dat gebeurt, zelf als cultuur geen rol speelt.

**Deelnemer 8:** Ja nee dan kan heel snel gebeurt zijn, ik probeer altijd te checken of onze regelingen soms wat anders zijn dan ze gewend zijn of ze dat hebben begrepen of niet. Ik probeer in zo'n gesprek na afloop wel altijd te weten snappen ze het ook.

**Interviewer:** Dus je koppelt aan het eind van het gesprek ook terug of ze alles hebben begrepen?

**Deelnemer 8:** ja dus dit dit en dit, dit zijn de stappen die je moet zetten, kun daarmee verder... dat soort dingen, ook als ze nog tegen problemen aanlopen laat maar weten. Dat soort dingen, meestal zijn de dingen ook wel snel opgelost.

**Deelnemer 9:** Dat is wat je zegt. Problemen, wat zijn problemen

**Deelnemer 8:** ja jah, als je zegt ik heb een gesprek en we zijn met slaande deuren uitelkaar gegaan, dat kan voor komen-

**Interviewer:** - Ja kan dat voorkomen?

**Deelnemer 8:** -maar ik heb het nog nooit meegemaakt. Ik den kdat de Nederlandse studenten eerde wat botter soms.

**Interviewer:** Ja?

**Deelnemer 8:** Jawel, wat dwingender ook. Van hoe kan dat! En dan hebben ze zelf een fout gemaakt, en dan vinden ze dat dat recht gezet moet worden. Dit dit dit , ik kan er niets aan doen, belachelijk. Nee ik vind nederlandse studenten toch eerder iets dwingender.

**Deelnemer 9:** Of zelf alles op het laatste moment inleveren maar wel een direct antwoord verwachten, dat vind ik echt de mooiste.

**Deelnemer 8:** Stuurt een mail op zondag en dan maandag ik heb nog niets gehoord, of op zaterdag, ik heb niet gehoord, ik denk hallo! Ik ga in het weekend niet mn mail lezen.

**Interviewer:** Ik heb gesprekken gevoerd met de mensen op het studiepoint en het international office, daar kwamen verschillende dingen uit naar voren. Bijv. over studenten die makkelijker of minder makkelijk een antwoord aannemen? Heb je daar ervaring mee een student die een antwoord niet van je aan wil nemen?

**Deelnemer 8:** soms heel soms, misschien 1 keer per jaar ofzo, maar daar heb je de examencommissie voor via de formele route en als je er niet blij mee bent.. het hangt er ook vanaf hoeveel ik er aan kan doen he. Ik had een keer een student die was niet blij, hij wilde een voorziening hebben van de examencommissie voor een toets want ze wilde afstuderen zodat dr familie uit china bij dr afstuderen kon zijn, nu kon ze de tickets nog op tijd bestellen dan waren ze goedkoper, maar ze had vakken niet gehaald in dr master zoals ik zei dat wordt pas beslist pas over dan en dan en dan, je studeert waarschijnlijk dus pas af in Augustus dan is je diploma nog niet klaar, dat wordt dan nagestuurd. En daar was ze het helemaal niet mee eens, ik zeg ik kan hier helemaal niets betekenen, ik heb gekeken wat de mogelijkheden zijn, wat de mogelijkheden zijn voor een toets voorziening, ja en als je dan niet geholpen voelt dan ligt dat.. ja ik heb gedaan wat ik kon in dat geval zal ik maar zeggen.

**Interviewer:** Ja en dat heeft ze toen uiteindelijk geaccepteerd?

**Deelnemer 8:** ze had verder met de examencommissie wat uitwisselingen enzo maar daar heb ik verder niets van meegekregen. Ik wist wel wat het antwoord van de examencommissie zou zijn en ik wist wel dat ze niet blij was, maar dat zijn echt incidentele gevallen

**Interviewer:** Hoe voel je je op zo'n moment? Wat dat is vervelend voor haar maar in principe niet jouw schuld en niet jou verantwoordelijkheid verder.

**Deelnemer 8:** Ik snap dat het vervelend is voor haar, soms krijg je nog weleens wat zijn de alternativen, dan probeer ik nog wel mee te denken met de situatie, ook bij de Nederlandse studenten overigens, maakt niet uit. Maar zo van als je het zo doet is het ook opgelost. Tis misschien niet de oplossing die ze wilde horen, kijk dan ligt het aan anderen. Ze is verder ook niet terug gekomen om erover te klagen dus dan is het ook verder prima. Ja kijk uiteindelijk is het allemaal heel individueel zij had ook zegt dat e gediscrimineerd werd, ik denk oh gediscrimineerd.. ja een docent had dr presentatie onvoldoende beoordeeld en ze had geen faire kans gekregen en ik zeg voor je denkt aan discriminatie moet je ver gaan, zeker bij een mensenrechten vak, ik denk als iemand daar bewust van is dan is het wel de mensen in die, daar zit vaak dan ook een zeker idealisme bij de betreffende docent, dus ik had wel zoiets van dit is niet helemaal terecht, dit is perceptie. Dan kan je soms nog proberen om de perceptie een beetje bij te stellen he maar kijk uit eindelijk.. sommig mensen nemen wat eerder genoegen met een Nee, anderen wat minder, dat is niet per se cultureel.

**Interviewer:** Nee, dat is ook een groot deel persoonlijkheid, maarja daar moet je ook mee om kunnen gaan.

**Deelnemer 8:** ja het is niet alleen de cultuur, maar de persoonlijkheid is waarschijnlijk nog een stuk erger. Naja ik had laatst contact met iemand over mail die de master wilde gaan doen. Ik zeg ja kun je dit nog aanleveren voor die datum en de beurs aanvraag nog doen en toen was het haar niet gelukt om de toets te halen en ik denk zijn er nog andere beurzen en dergelijke en toen zij ze en thank you for your endless support. Naja ik den

endless, ik heb je wel geholpen maar. Endless dat klinkt zo van ohhh... maar ja dat zijn zo bewoordingen die je niet altijd bij Nederlandse studenten tegen zal komen.

**Interviewer:** Maar dan vat je dat op als... raar? Leuk?

**Deelnemer 8:** Ja, nou raar ik vind het niet raar, leuk dat had niet gehoeven zou ik zeggen. Endless zou ik zeggen het valt wel mee. Maar dat vind ik eerder als mensen positief of zou je eerder zeggen de Nederlandse student had wat ingehoudener reageren. Al hoewel dat valt ook wel mee omdat net de woorden wat anders zijn. Ik denk dat de intentie van wat ze wilde zeggen hetzelfde was.

**Deelnemer 9:** ik denk dat mensen hun woordenschat ook niet altijd even groot is omdat ze het zelf ook in een andere taal moeten zeggen dus dat ze het ook niet altijd even duidelijk kunnen overbrengen.

**Deelnemer 8:** Ik had een italiaanse student en haar engelse was zeg maar super formeel. Haar taal en haar Engels moest ik zeg maar een beetje om lachen dan had je zeg maar de simpelste dingen en dan typische italiaanse accent zeg maar 'en dan this course added.. toegevoegd zeg maar in dat typische Italiaanse accent en ik ken wel een aantal italiaanen weet je wel en haar mailtje was uber correct in een bijna formalistische Engels dat voor Engelse zelf half archaïsch is bijna zal ik maar zeggen. Maar een andere student zal zeggen hallo dah die dah ik ben da die da uit Torino da die da, dus dat varieert ook heel erg. Het komt denk ik voor een groot deel op de persoonlijkheid neer, maar de woordenschat speelt ook wel een grote rol.

**Interviewer:** Ja is taal een groot probleem?

**Deelnemer 8:** Niet een probleem zou ik zeggen

**Deelnemer 9:** Een probleem niet nee

**Interviewer:** Een struikelblok af en toe?

**Deelnemer 8:** Voor sommige af en toe een struikelblok, niveau verschillen te te parten spelen.

**Interviewer:** En in de communicatie?

**Deelnemer 8:** In de communicatie valt het wel mee en als ze iets niet snappen dan zeg ik kom even naar het spreekuur dan leg ik het even uit. Dan kan ik het altijd live uitleggen

**Interviewer:** Dan is de taal ook niet een probleem in begrip?

**Deelnemer 8:** Op het spreekuur normaal niet in de master zijn de taaleisen wat omhoog gegaan, voorheen had je nog wel van die mensen waarvan je dacht hoe heb je je taaltoest gehaald, dan legde je ze een regel uit en dan keken ze je aan met een vraagteken, dus het varieerde nog wel eens, maar in de master helemaal niet meer en in de bachelor weinig, daar zijn we op sommige punten wat strenger geworden want dan hand je nog wel eens zo iemand die sprak dan net 3 woorden Engels, die is dan nog wel eens linea recta terug gestuurd zo van dit wordt geen succes voor jou.

**Interviewer:** Eerder gaven mensen aan dat het Engels soms best slecht is, met voorbeelden waarvan je denkt hoe is het mogelijk dat jij een hele studie in het Engels kan volgen.

**Deelnemer 8:** Met de master zal dat bij ons sowieso niet spelen, Rechten heeft ook hogere eisen dan andere faculteiten aan de UU. Dus dat scheelt misschien ook nog wel he. Vroeger hadden we nog wel vaker dat we dacht he hoe heeft ie een toets kunnen halen. Daar kwam eigenlijk qua verbale communicatie niet veel uit zullen we maar zeggen, bij de master hebben we dat probleem eigenlijk al lang niet meer, maar wat je nog weleens heb met Chinzen moet ik zeggen, hun begrip van de tekst is goed, maar ze verstaan jou niet omdat ze met een andere accent het Engels hebben geleerd, en jij verstaat hun niet omdat je steeds denk hun wat zegt ie nou, dus dat is denk ik bij de Chinees nog weleens een verschil.

**Deelnemer 9:** Ik moest laatst, was een docente die kwam terug en die zei ik heb nou toch naar een verhaal zitten luisteren ik was bij zin twee al de weg kwijt, maar dat kwam puur omdat zn Engels, Chinees Engels was

**Deelnemer 8:** Een collega van me, dat was dan geen student, die was rechtsfilosofe en die was een keer naar een congres en een Chinees hoogleraar die gaf daar een praatje van een kwartiertje of half uurtje, \*hjum bjeng\* is \*hjum bjeng\* en iedereen, waar heeft die man het over? Bedoelde hij Human Being, maar dat soort dingen merk je wel, dat even wacht even oh ja, dan snap je daar zitten de verschillen dan in, dan denk je eacht even daar zit gewoon een totaal andere..

**Deelnemer 9:** Maar dat was ook wat mijn docent op dat moment zei, hij is toch Nederlands aan het leren, hij had em veel beter in het Nederlandse kunnen geven. Dan had ik em verstaan. Das erg.

**Deelnemer 8:** Ja das wel..

Interviewer: Ja dat zijn moeilijk dingen om doorheen te communiceren

**Deelnemer 8:** Nee, dat is soms zoeken ook he hoe je dat oplost, jij (Deelnemer 9) heb waarschijnlijk meer anekdotes over Engelstalige vakken..

**Deelnemer 9:** ja, nee is het is wel waar de meeste Engelstalige vakken worden gegeven door mijn afdeling, dus er komen wel eens wat anekdotes, maar ik ben nooit zo goed in anekdotes benoemen om het moment dat ....

**Deelnemer 8:** Ik ook niet ik vergeet ze altijd.

**Deelnemer 9:** op het moment dat ze verteld worden denk je oh jah..

**Deelnemer 8:** Of hoe vertel ik em goed, wat is ookalweer de clou.

**Interviewer:** Maar dat vereist allemaal wel een hoop geduld?

**Deelnemer 8:** Geduld is een belangrijk.. uh ja je moet wel bij die studenten, je moet wel een beetje geduldig zijn ja. Maar daar heb ik niet zo'n last van, dus dat scheelt een heleboel he.



**Interviewer:** Oke, even kijken. Krijgen jullie vanuit de Universiteit ondersteuning in de vorm van taalcurstussen of cultuurtrainingen, informatiegidsjes.. dat soort dingen?

**Deelnemer 8:** We hebben allebei een taalcurstus gehad om uit te kiezen nog niet zo lang geleden.

**Deelnemer 9:** Ja maar heb je er wat aan gehad.. das dan weer de andere vraag.

**Deelnemer 8:** Ja Nee, dat was volgens mij meer het fine tunen wat we al wisten dus uhm dus het maakte niet zo veel uit. Maar dat was de eerste curstus die ik heb gezien in tien jaar. Maar verder aan ondersteuning, heb ik wel eens een curstus gehad hoe zal ik het noemen, omgaan met verschillende culturen. Maar uiteindelijk komt het daarop meer ja, je kan wel allemaal verschillende culturen gaan duiden maar uit eindelijk komt het neer op de persoon. Je kunt met een paar dingen rekening houden maar je hebt daar niet hele specifieke handson trainingen voor, ten minste de training waren niet hands on genoeg voor ons.

**Interviewer:** Oke, maar wat hield de training wel in?

**Deelnemer 8:** Eindelijk kwam het erop neer, ja je hebt culturele verschillen, en toe kregen we het boekje van Hofman, werd even kort doorgedaan. Maare uiteindelijk was toch de persoon de bepalende factor. Nou ja ik dacht zo ver kwam ik ook nog wel, er kwam ook nog wel wat algemene dingen. Soms heb je met bepaalde studenten populaties ervaringen en de smoesjes van we moesten allemaal naar duitsland want mn neefje is ziek die komen allemaal uit andere hoeken. Die komen minder snel van Nederlandse studenten, dan is die familieband veel sterker wel je wel.

Interviewer: Gebruik je dat dan nu ook nog steeds in je werk, als je zoiets tegenkomt?

**Deelnemer 8:** Ja, jawel, een beetje wel inderdaad, maar soms heb je die ervaring ook al eerder opgedaan. Dan weet je, je zal nooit zeggen, hierdoor komt het bepaalde studenten zeggen, ik had dan dat en dat en dan dat en dat en dan hou je soms wel eens beetje in je achterhoofd, die hebben allemaal redenen waarom iets niet goed ging of waarom iets niet klopte, maar das ook een stukje. Maar om nou te zeggen daar hangt een heel cultureel kader aan met vooroordelen. Wel de algemene dingen, dat je met de aziaten met de ja's en de nee's anders omgaat, dat je weet dat ze niet zo snel iets toe zullen geven omdat dat falen wordt gezien als iets.. dat persoonlijk op hun afstraalt. Wat bij ons veel minder is .. er gaat iets niet goed en dan los je het op en dan ga je verder. Prima, das geen afkeuring als persoon. Ja sommige dingen die je hebt ervaren neem je wel meer, dus japaners dan tellen al je ervaringen met Japaners mee. Dus je bouwt daar wel een soort... Ja je gaat daar anders mee om dan met een Australier zullen we maar zeggen.

**Interviewer:** Zijn er ook dingen die je graag nog zou krijgen van de universiteit?

**Deelnemer 9:** Ja ik zit even te denken, vanuit mijn stukje.. gesprekstechnieken en dat soort dingen en Engels daar hoeft niets meer aan te gebeuren denk ik dan. Het kan altijd bij gesteld worden. Wat is iets meer zou willen weten, hoe zitten andere onderwijssystemen in elkaar want daar heb ik eigenlijk nog nooit iets van gehad, iets gestructureerder hoe zitten die andere systemen nou in elkaar, want daar verzamel je over tijd wel meer

informatie over. Sommige dingen weet je van andere die in het buitenland gestudeerd hebben, dat zou ik wel een beetje gestructureerder willen hebben. Dat je gewoon iets meer weet van hoe zien die systemen er ook wel uit. Want ik weet wel een beetje van hoe ze in Duitsland studeren en in België, maar ik dat dan ook wat uitgebreider willen hebben. Dat zou voor mij ook wel makkelijker zijn ook als ik dossiers moet beoordelen. Hoe moet je een hoog cijfer inschatten daar of een laag cijfer. Dat is puur toelatingsgericht

**Deelnemer 9:** JA dat vindt ik ook wel interessant.

**Deelnemer 8:** Ja is ook wel handig. Soms denk ik, ik zou ook best een training in culturele omgang willen hebben, maar dan moet ie iets meer hands on zijn denk ik dan en ik snap ook wel dat er niet een formule is, maar dat je een soort culturele sensitiviteit ontwikkelt om dat verder te vergroten.

**Deelnemer 9:** Ja de ontwikkeling die we hebben is puur door de ervaring, ja. Ik benader de ene docent wel anders dan de andere, puur omdat het een andere cultuur is. Daar hou je wel rekening mee, ja, maar Nee ik heb nooit verder erin verdiept, maar goh dat je wel rekening mee houdt maar dat je nooit denkt goh wat interessant eigenlijk.

**Deelnemer 8:** Ja.. in zit even te denken, die Engels training die was gerelateerd aan communicatie formeel maar ook gesprekken enzo, dus er kwam bij ons al van alles aanbod. Maar die twee dingen zijn denk ik de belangrijkste denk ik, dan koppel ik het ook een beetje aan mn werk als toelatingscommissie en dat soort dingen he. Maar ook als studieadviseur is het handig om te weten, waar komt een student uit Japan vandaan wat doet ie daar schrijf ie ooit een paper of niet, nu weet ik het toevallig maar van een heleboel dingen weet je het niet.

**Interviewer:** Ja nou dat hoor ik meer inderdaad, dat om een student goed te kunnen helpen je een stukje context nodig hebt. Dat je weet waar zij gewend zijn om mee te werken.

**Deelnemer 8:** Ja die zal zeker breder zijn inderdaad, en wat je weleens hoort als Italiaanse of Spaanse studenten spreekt als je terugmailt, 'oh wat snel op mijn universiteit duurt dat maanden. Haha, dat heb je ook wel eens ook bij UvA oh ik kom er niet doorheen. Bij andere univesiteiten, engelse en amerikaanse is redelijk strak, maar bij andere.. ja..

**Deelnemer 9:** Maar wij zijn ook redelijk snel.

**Deelnemer 8:** ja wij zijn wel redelijk snel.

**Interviewer:** Oke dan heb ik nog een laatste vraag: Welke vaardigheden of kennis hebben jullie die jullie helpen in je werk, en welke zou je graag nog leren?

**Deelnemer 8:** Ja uhm.. Engels maak je altijd gebruik van dat is meer gewoon een vaardigheid die je nodig hebt.. en ik denk een stukje openheid en geduld. En ik heb wel al voor ik hier kwam werken en ik ook al in een vakgroep gewerkt internationaal samengesteld. En ik heb nog allerlei andere internationale vrienden dus dat

maakte sommige dingen wel al makkelijker dus ik denk dat dat wel voor mij de plussen zijn. En ik probeer wel altijd met de student mee te denken. Ik denk dat dat het wel is.

**Deelnemer 9:** uhm. Ja. Ik denk dat meewerken, wel een groot iets is dat van belang is, en wat ik ook wel denk met contact met docenten is ook vooral het goed kunnen luisteren, wat willen ze nu precies hebben en dat goed kunnen interpreteren en daar naar kunnen handelen. Ik denk dat daar mijn grootste kracht ligt.

**Interviewer:** Oke, dankjewel

### BIJLAGE 3: PARTICIPANTEN VRAGENLIJSTEN

*Naam:*

*Functie:*

*Welke opleiding of studie heb je gedaan?*

*Ben je wel een voor langere tijd. 3+ maanden in het buitenland geweest?  
Zo ja waar? Hoelang? Met welke reden?*

*Wat is je voorgaande werkervaring?*

*Wat was je motivatie om dit werk (aan de universiteit) te doen?*

## Focusgroep 1. Analyse Competenties.

Wat opvalt is het gemak waarmee er meegegaan wordt met de Vraagwens, Methode van de Student.

Waar mee er wordt gelaten een routine en wordt meegegaan in het verhaal van de student.

Ook zijn ze op het eerste gezicht heel breed in hun gebruik van Strategieën om onbegrip op te lossen maar blijken die tegen het einde toch allemaal dezelfde Strategie te zijn namelijk op een veelvoud van verschillende manieren hetzelfde blijven zeggen. Wel worden daarbij visuele hulp middelen gebruikt.

Het lijkt ook nog alle verschillen in welke mate de verschillende deelnemers een bewustzijn hebben voor ~~de~~ Interculturaliteit.

## Conclusies

Het ontbreekt ~~door~~ de meeste werkers van kennis en bewust zijn op het gebied van Interculturele Communicatie

Wel hebben ze de houding en vereiste vaardigheden om intercultureel te kunnen communiceren en ze komen daarmee al een heel eind. gezien het feit dat ze zelf niet aangeven niet tegen een hele hoop problemen op te lopen en eigenlijk geen van die problemen ervaren als Cultureel gerelateerd

Attitude goed; open, geduldig, nieuwsgierig  
~~toewijding~~

Kennis → veel voor kennis, misschien meer oannames maar wel <sup>voorzetskullu</sup> goede kennis voor ~~te~~ meewerken.

Bewustzijn → is da. ook wel zo dat ze zich bewust zijn van het feit dat de invloeden van cultuur ~~en~~ altijd al is. zij zijn er en dat te door rekening mee houden en nemen hun eigen handelen in acht.

Vaardigheden → zijn goed het lijkt geen van de mensen die in gesprek hebben op te stellen ze hebben de vaardigheden om deze mensen te helpen.

## Focusgroep 1.

### Analysé oorzaken miscommunicatie

Institutionele oorzaken komen veel langs, Universitaire systeem levert veel verwarring of onbegrip op.

Dou taal lijkt een crux te zijn, slechte engelse taalvaardigheid van de student wordt veel aangedragen als probleem.

De taal norm is institutioneel ingegeven op de Universiteit spreekt men Engels. Studenten beginnen daarom eigenlijk altijd in het engels, of het Nederlands wanneer zij dat voldoende beheersen → dat is de norm.

Goeie taalvaardigheid is een indicatie van een soepel gesprek. Slechte taalvaardigheid altijd een moeizaam gesprek.