

Intercultureel en (in)competent: vaardigheden van vrijwilligers

Een exploratief onderzoek naar interculturele competenties en motivaties van vrijwilligers in
multiculturele buurtcentra



Universiteit Utrecht

Masterscriptie Interculturele Communicatie
Universiteit Utrecht
Begeleider: Roos Beerkens

Beau Schenk
5525020
12/04/2019

Aantal woorden: +- 10.800 (exclusief samenvatting, in-tekst verwijzingen, bibliografie, bijlagen en tabellen)

Dankwoord

Beste lezer,

Voor u ligt mijn masterscriptie Interculturele Communicatie. Een flink boekwerk. Al vier jaar houd ik mij bezig met communicatiewetenschappen, waarvan drie jaar specifiek met het interculturele aspect van dit vakgebied. Nog niet eerder heb ik het gevoel gehad zo veel te hebben geleerd in zo'n korte periode. Mijn masterscriptie voelt als de kers op de taart: van het niet kunnen doorploegen van wetenschappelijke literatuur en een twijfelachtig toekomstperspectief naar een opbloeiende interesse in interculturaliteit en plezier in de wetenschap. Ik heb niet alles gezien, ik heb niet alles gelezen, maar ik heb na deze master zeker het gevoel dat ik de kern van interculturele communicatie beheers en hier op een kritische manier mee om kan gaan.

Voor dit onderzoek verdiepte ik mij in interculturele competenties, iets waar ik eerder nog niet veel over wist. De afgelopen tien weken heb ik veel contact gehad met vrijwilligers in buurtcentra waar ik dagelijks langs fiets en tot voor kort nooit naar binnen was gestapt. Ironisch genoeg ben ik als onderzoeker zeer waarschijnlijk het meest gegroeid in het verwervingsproces van interculturele competenties. Niet alleen heb ik mij verdiept in de theorie rondom interculturele competenties, ook het contact met de vrijwilligers heeft mij doen inzien dat ik intercultureel competentier ben dan ik dacht. Door die reflectie zijn mijn interculturele competenties wellicht nog verder ontwikkeld, waardoor ik nog meer reflecteerde, waardoor... Dit proces leg ik in mijn scriptie gedetailleerd uit.

In dit voorwoord wil ik graag mijn scriptiebegeleidster Roos Beerkens bedanken voor haar fijne feedback, haar oprechte interesse en motiverende woorden. Daarnaast bedank ik Demi en Jacqueline voor het fijne samenwerken en de nuttige feedback. Tot slot bedank ik de vrijwilligers en de medewerkers van Power By Peers, De Dreef en De Jager voor hun behulpzaamheid en tijd.

Beau Schenk

Samenvatting

In de multiculturele Utrechtse wijk Overvecht zijn verschillende buurtcentra waar taken worden uitgevoerd door vrijwilligers. Er is hier veel contact tussen vrijwilligers en bezoekers met allerlei verschillende culturele achtergronden. Door dit contact kunnen mensen interculturele competenties verwerven, zoals flexibiliteit en tolerantie. In dit onderzoek wordt onderzocht in hoeverre de vrijwilligers naar eigen inzicht interculturele competenties hebben verworven tijdens hun werk. Ook wordt hier aandacht besteed aan hun motivaties en enkele externe invloeden hierop. De verschillende motivaties kunnen namelijk van invloed zijn op de houding van de vrijwilliger. De houding van een persoon betreft de belangrijkste fase in het *Process Model of Intercultural Competence* van Deardorff (2006), die het leerproces van interculturele competenties weergeeft. In dit model is ook reflectie een belangrijk onderdeel: het maakt de ontwikkeling van interculturele competenties mogelijk en stelt vrijwilligers in staat om hun vaardigheden naar *transferable skills* te vertalen. De interculturele competenties die de vrijwilligers naar eigen inzicht hebben verworven, zijn gecategoriseerd aan de hand van het *Global People Competency Framework* (GPCF) van Spencer-Oatey en Stadler (2009). De motivaties van de vrijwilligers worden benaderd door middel van de *Volunteer Functions Inventory* (VFI) van Clary en Snyder (1999). Het onderzoek heeft de vorm van een *mix-methods* benadering, bestaande uit acht interviews met vrijwilligers met verschillende culturele achtergronden en etnografisch onderzoek.

Uit het onderzoek blijkt dat de VFI (Clary en Snyder, 1999) niet voldoende dekkend is voor de vrijwilligers die ik interviewde. Zij noemden drie andere redenen die hen motiveerden om vrijwilligerswerk te doen. Ook de GPCF (Spencer-Oatey en Stadler, 2009) benodigde enkele toevoegingen maar bleek over het algemeen een geschikte manier om interculturele competenties te categoriseren. Het bleek echter niet mogelijk om 'houdingen' als geïsoleerd component van de GPCF te onderzoeken; het lijkt te sterk verweven met andere componenten (kennis en vaardigheden) die met de GPCF benaderd kunnen worden. Wel laat dit onderzoek zien dat vrijwilligers die reflecteren naar eigen inzicht meer interculturele competenties hebben verworven tijdens het vrijwilligerswerk dan vrijwilligers die niet reflecteren. Daarnaast zijn er aanwijzingen voor een verband tussen de motivatie 'zelfontplooiing' en het beheersen van reflectieve vaardigheden en tussen het bewustzijn van het opleidingsniveau en het reflectievermogen. Deze bevindingen geven interessante inzichten in het verband tussen motivaties, invloeden hierop en het verwerven van interculturele competenties. Meer bewustzijn van de verworven interculturele competenties kan vrijwilligers in staat stellen om deze te verwoorden als *transferable skills* tijdens bijvoorbeeld sollicitatiegesprekken. Andersom kan de focus op de mogelijkheid deze competenties te verwerven vrijwilligerswerk aantrekkelijker maken.

Inhoud

Dankwoord	2
Samenvatting.....	3
1 Inleiding	6
2 Theoretisch kader.....	8
2.1 Impact van vrijwilligerswerk.....	8
2.2 Interculturele competenties.....	9
2.3 Leerproces	9
2.4 Process Model of Intercultural Competence	10
2.5 Global People Competency Framework.....	11
2.6 Reflectie.....	13
2.7 Transferable skills.....	13
2.8 Motivatie	13
2.9 Probleemstelling.....	17
3 Methode	19
3.1 Casus.....	19
3.2 Etnografisch onderzoek.....	19
3.3 Interviews	20
3.4 Analyse van de interviews	23
4 Analyse	25
4.1 Etnografische observatie	25
4.2 Motivaties.....	26
4.3 Interculturele competenties.....	29
4.4 Reflectie.....	36
5 Conclusie en discussie	40
5.1 Conclusie	40
5.2 Discussie	44
Bibliografie	46
1 Bijlagen	49
1.1 Global People Competency Framework (Spencer-Oatey and Stadler, 2009)	49
1.2 Global People Competency Framework (vertaald uit Spencer-Oatey and Stadler, 2009).....	53
1.3 Details bezoek aan buurtcentra	58
1.4 Etnografische observaties	59
1.5 Topiclijst interviews.....	60
1.6 Interviewvragen.....	62
1.7 Invloedrijke factoren en motivaties	63

1.8 Invloedrijke factoren, motivaties en reflectievermogen.....	64
1.9 Invloedrijke factoren, motivaties, reflectievermogen en interculturele competenties	66
2 Bijlagen met transcripten	67
2.1 Transcript vrijwilliger 1	67
2.2 Transcript vrijwilliger 2	85
2.3 Transcript vrijwilliger 3	100
2.4 Transcript vrijwilliger 4	113
2.5 Transcript vrijwilliger 5	129
2.6 Transcript vrijwilliger 6	146
2.7 Transcript vrijwilliger 7	162
2.8 Transcript vrijwilliger 8	180

1 Inleiding

Bijna de helft van alle Nederlanders is wel eens vrijwilliger (CBS, 2016). Een groot deel van hen is werkzaam in een sector waar verschillende culturen samenkomen, bijvoorbeeld een sportvereniging, verzorgingstehuis of een buurtcentrum (Klaver et al., 2005). In de Utrechtse wijk Overvecht zijn verschillende buurtcentra waar taken worden uitgevoerd door vrijwilligers. Overvecht is een multiculturele wijk; bijna de helft van de bewoners heeft een niet-Westerse migratieachtergrond. Veel van hen zijn afkomstig uit Marokko, Turkije en Suriname (Alle Cijfers, 2019). De Utrechtse wijk is vaak onderwerp van onderzoek en projecten van scholen en de Universiteit Utrecht omdat de wijk veel sociale problemen kent waar creatieve oplossingen voor worden bedacht. Een voorbeeld is Project Overvecht van Urban Futures Studio van de Universiteit Utrecht (2019). Overvecht is een zogenaamde krachtwijk, waarbij werkloosheid, gezondheidsproblemen en leefomstandigheden veel aandacht krijgen voor ontwikkeling (Jellinek, 2017). Als inwoner van Overvecht zie ik de ontwikkelingen en oplossingen voor sociale problemen ook in het straatbeeld: tal van buurtcentra en andere verenigingen om bewoners te verbinden en te ondersteunen zijn gevestigd in de wijk. Deze instanties worden voor en grotendeels door de Overvechtse bewoners georganiseerd. In contact met mensen met verschillende culturele achtergronden kunnen de vrijwilligers in de buurtcentra interculturele competenties verwerven. Deardorff (2004) definieert interculturele competenties als volgt: "Interculturele competenties omvatten het vermogen om effectief en gepast te communiceren in interculturele situaties, gebaseerd op iemands interculturele kennis, vaardigheden en houdingen" (p. 194, vrij vertaald).

Deardorff (2006) ontwikkelde een cyclisch model waarin zowel de individuele factoren als de interactieve factoren een rol spelen bij het verwervingsproces van interculturele competenties. Volgens Deardorff is de *attitude*, de houding, van een persoon het meest belangrijk om tot interculturele competenties te komen. *Attitudes* worden deels beïnvloed door motivaties (Fishbein en Ajzen, 1975 in Ajzen, 1991). Waar veel mensen een baan hebben met een financiële vergoeding als motivatie, hebben vrijwilligers andere redenen om zich in te zetten voor de samenleving of voor zichzelf. Een mogelijke motivatie van vrijwilligers is bijvoorbeeld het ontmoeten van nieuwe mensen of zelfontplooiing (Bekkers, 2004). Door verschillen in motivatie is de *attitude* die vrijwilligers hebben mogelijk ook verschillend en daarmee de ontwikkeling van interculturele competenties ook. Er is echter nog weinig onderzoek gedaan naar interculturele competenties bij vrijwilligers. Een mogelijke verklaring is dat daar in de vrijwillige sector geen tot weinig budget voor is. Wanneer er meer onderzoek wordt gedaan naar interculturele competenties bij vrijwilligers en zij zich hier door reflectie meer bewust van zijn, kan er meer aandacht worden besteed aan *transferable skills*. Dat zijn de competenties die de vrijwilligers verwerven en kunnen toepassen bij toekomstige banen of andere (interculturele) situaties (Business Dictionary, 2018). De nadruk op deze *transferable skills* kan vrijwilligers bewust maken van de vaardigheden die zij beheersen en deze benadrukken bij toekomstige werkgevers. Meer bewustzijn van de *transferable skills* die verworven kunnen worden door middel van vrijwilligerswerk, maakt vrijwilligerswerk mogelijk

ook aantrekkelijker voor mensen die (nog) geen vrijwilliger zijn. Door middel van een *mix-methods* benadering zal ik de interculturele competenties van de vrijwilligers en hun motivaties in kaart brengen. Dit zal ik doen aan de hand van de volgende hoofdvraag: *In hoeverre hebben vrijwilligers bij buurtcentra in de Utrechtse wijk Overvecht naar eigen inzicht interculturele competenties ontwikkeld tijdens het werk en hoe verhoudt zich dit tot hun motivatie om vrijwilligerswerk te doen?*

In het theoretisch kader bespreek ik de theorie die ten grondslag ligt aan mijn onderzoek om de hoofdvraag te beantwoorden.

2 Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt de theoretische onderbouwing opgesteld voor het beantwoorden van de deelvragen en hoofdvraag. Eerst wordt eerder onderzoek naar interculturele competenties bij studenten en vrijwilligers in het buitenland toegelicht. Van daaruit wordt duidelijk wat het belang van dit onderzoek naar vrijwilligers in multiculturele buurtcentra is. Vervolgens wordt het begrip interculturele competenties, het leerproces en diens kerncomponenten toegelicht: *attitudes*, *skills*, *knowledge* en *awareness*. Hieruit blijkt het belang van reflectie, waarmee vrijwilligers hun vaardigheden naar *transferable skills* kunnen vertalen. *Attitudes* van vrijwilligers worden deels beïnvloed door motivaties die zij hebben. Eerder onderzoek naar deze motivaties wordt uitvoerig besproken. Tot slot wordt toegelicht welke factoren van invloed kunnen zijn op de motivaties van vrijwilligers met verschillende culturele achtergronden in multiculturele buurtcentra.

2.1 Impact van vrijwilligerswerk

In deze tijd van globalisering is het kunnen interacteren met mensen met andere culturele achtergronden van toenemend belang (Spencer-Oatey en Franklin, 2009). De vaardigheden die mensen hiertoe in staat stellen kunnen worden verworven in verschillende situaties. Studenten doen bijvoorbeeld interculturele ervaring op tijdens een semester in het buitenland (Deardorff et al., 2009) en backpackers door het maken van een verre reis waarbij ze in contact komen met verschillende culturen (De Boer, 2018). Daarnaast is veel onderzoek gedaan naar vrijwilligerswerk in het buitenland als interculturele ervaring. Dit wordt ook wel beschreven met de term IVS, wat staat voor *International Volunteering and Service* (Sherraden et al., 2008).

Sherraden et al. (2008) ontwikkelden een model om de impact van IVS in kaart te brengen. Het model is ontwikkeld op basis van eerder onderzoek naar internationaal vrijwilligerswerk. In het model wordt een onderscheid gemaakt tussen de resultaten (*outcomes*) van de ontvangende organisatie waar het vrijwilligerswerk wordt uitgevoerd, de organisatie die de vrijwilligers uitzendt en de vrijwilligers zelf. De ontvangende en zendende organisaties kunnen bijvoorbeeld economische en politieke veranderingen ervaren als gevolg van IVS. Het model laat zien dat een vrijwilliger zelf door IVS onder andere interculturele competenties kan verwerven. In relatie tot mijn onderzoek is dit resultaat van vrijwilligers relevant.

In mijn onderzoek is geen sprake van een zendende en ontvangende organisatie in verschillende landen. Desondanks zorgt de multiculturele samenstelling van Overvecht en daarmee het buurtcentrum voor veel gelijkenissen met het model van Sherraden et al. (2008). Zowel de vrijwilligers als de bezoekers van de buurtcentra hebben namelijk verschillende culturele achtergronden. De vrijwilligers in buurtcentra gaan niet naar het buitenland om interculturele ervaringen op te doen; in de buurtcentra komen mensen met diverse etnische achtergronden naar hen. Daarnaast hebben veel vrijwilligers in de buurtcentra een migratieachtergrond. Zij zijn dus al in een ander land dan hun geboorteland.

Ik onderzoek de impact van vrijwilligerswerk op vrijwilligers in een multiculturele omgeving in hun eigen samenleving. Hierbij richt ik mij specifiek op het resultaat interculturele competenties en het leerproces dat hieraan voorafgaat. Eerst wordt het begrip ‘interculturele competenties’ toegelicht.

2.2 Interculturele competenties

In interculturele interactie kunnen mensen vaardigheden opdoen die hen in staat stellen zo effectief mogelijk te communiceren met mensen met andere culturele achtergronden. Deze vaardigheden worden ook wel interculturele competenties genoemd (Deardorff, 2006). Uit onderzoek van Deardorff (2006) blijkt dat interculturele competenties niet eenvoudig te definiëren zijn. Zij onderzocht door middel van een panel bestaande uit experts de verschillende definities van interculturele competenties. Deardorffs (2004) definitie was één van de definities waar een overgroot deel van de experts het mee eens was: “Interculturele competenties omvatten het vermogen om effectief en gepast te communiceren in interculturele situaties, gebaseerd op iemands interculturele kennis, vaardigheden en houdingen” (p. 194, vrij vertaald). Jones (2011) voegt toe dat het hierbij niet gaat om het hebben van kennis van de betreffende cultuur specifiek, maar om een breder begrip van kennis waarbij je je eigen waarden, overtuigingen en aannames kritisch bekijkt en uitdaagt. Het kritisch bekijken en uitdagen zorgt ervoor dat de interculturele competenties in ontwikkeling kunnen blijven: de ontwikkeling van interculturele competenties is een dynamisch leerproces (Deardorff, 2006).

2.3 Leerproces

Het dynamische leerproces van interculturele competenties wordt toegelicht in de *Learning Theory* van Deardorff (2006). De *Learning Theory* maakt een onderscheid tussen het proces van het leren en het resultaat van het leren. Wanneer leren als een proces wordt benaderd, is er vooral aandacht voor de manier waarop er geleerd wordt. Deardorff et al. (2009) doen onderzoek naar het leerproces bij studenten en richten zich hier op de leeromgeving (de school) en afgebakende trainingen en programma’s.

Het resultaat van het leren is een duidelijk product dat je overhoudt aan het leren, zoals een verandering in het gedrag. Bloom (1956, in Deardorff et al., 2009) en Spencer-Oatey en Franklin (2009) beschrijven drie domeinen die als een leerproduct benaderd kunnen worden: *knowledge*, *skills* en *attitudes* (ASK). Ook wel kennis, vaardigheden en houdingen. Andere wetenschappers, zoals Bennett (2011), beschrijven deze domeinen volgens het ABC-model: *affective*, *behavior* en *cognitive*. Beide modellen dekken dezelfde lading, namelijk de kerncomponenten van interculturele competenties. Spencer-Oatey en Franklin (2009) beschrijven de domeinen als volgt:

- *Knowledge*: de kennis over aspecten van interculturele interacties, bijvoorbeeld over normen en waarden of over culturen in het algemeen.

- *Skills*: de vaardigheden om iets te kunnen doen in de interculturele context om tot effectieve communicatie te komen, bijvoorbeeld actief luisteren en het taalgebruik aanpassen.
- *Attitudes*: de houding tegenover (leden van) verschillende culturen en verschillende ervaringen en de mogelijkheid om vanuit verschillende perspectieven te kijken. Bijvoorbeeld het op zoek zijn naar avontuur of beheersen van emoties.

Deze drie domeinen zijn zowel van invloed op het verwerven van interculturele interactie als een resultaat hiervan (Deardorff, 2006). In een eerder onderzoek benadrukte Deardorff (2006) het belang en de invloed van ASK al in het *Process Model of Intercultural Competence*.

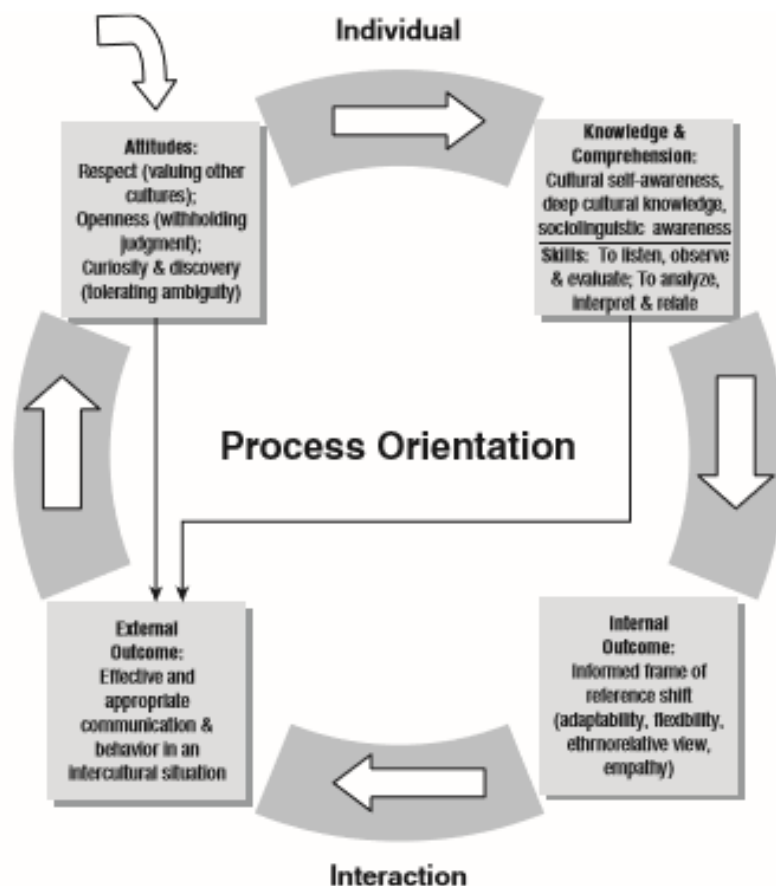
2.4 Process Model of Intercultural Competence

Het *Process Model of Intercultural Competence* (figuur 1) benadrukt de dynamiek van het leerproces van interculturele competenties. Je kunt het proces beginnen bij iedere fase in het model maar volgens Deardorff (2006) ligt de houding (*attitude*) er altijd aan ten grondslag. De *attitude* is onderverdeeld in drie waarden: respect voor andere culturen (*respect*), openheid naar andere culturen (*openness*) en nieuwsgierig zijn naar andere culturen (*curiosity* en *discovery*). De *attitudes* spelen voor vrijwilligers een rol in het bijzonder, zoals verder in het theoretisch kader wordt besproken. De *attitudes* hebben direct invloed op het externe resultaat (*external outcome*), namelijk effectieve communicatie en gedrag in de interculturele situatie. Zoals de pijlen in het model laten zien, kunnen twee fases in het leerproces worden overgeslagen. Het leerproces verbetert echter wel wanneer het (de eerste of beide van) deze fasen bevat. Een van deze fasen gaat over kennis, begrip en vaardigheden (*knowledge*, *comprehension* en *skills*). Deze factoren zijn van invloed op de communicatie en zijn allemaal individueel bepaald. Hier gaat het om het bewustzijn van de eigen cultuur, het hebben van kennis van culturen en bewustzijn van de sociolinguïstische kenmerken¹ van culturen. In interactie met anderen zijn hierbij vaardigheden als luisteren, observeren en evalueren van belang. Idealiter bevat het leerproces ook de derde fase met intern resultaat (*internal outcome*). Hierbij verandert het eigen referentiekader door te reflecteren, de persoon wordt flexibeler en ontwikkelt meer aanpassingsvermogen en empathie. Deze fase kan ook overgeslagen worden. Het leerproces van interculturele competenties is echter optimaal als het volledige proces zich steeds herhaalt (Deardorff, 2006).

Wanneer personen in een interculturele situatie met respect, openheid, nieuwsgierigheid en bewustzijn van de eigen cultuur met elkaar communiceren, kunnen zij veranderen van standpunt. De persoon neemt afstand van het eigen perspectief en neemt de cultuur van de ander in overweging door te luisteren en te interpreteren. Het kunnen veranderen van perspectief of referentiekader, waarbij je je kunt inleven in de ander, is van groot belang bij effectieve interculturele communicatie (Deardorff, 2006). De persoon verwerft hier interculturele competenties.

¹ Taalgebruik in relatie met sociale factoren zoals leeftijd of gender (Oxford Dictionaries, 2019)

Figuur 1 Process Model van Interculturele Competenties (Deardorff, 2006, p. 256)



In mijn onderzoek wordt zowel aandacht besteed aan het leerproces van interculturele competenties als het product van intercultureel leren, de interculturele competenties zelf. Reflectie en zelfbewustzijn zijn van groot belang in het leerproces van interculturele competenties, zoals te zien in de fasen 'kennis, begrip en vaardigheden' en 'interne resultaten'. Het belang van reflectie wordt later in het theoretisch kader toegelicht. De interculturele competenties kunnen bekeken worden door middel van een overzichtelijk *framework* dat laat zien wat interculturele competenties precies kunnen zijn.

2.5 Global People Competency Framework

Een overzicht van verschillende interculturele competenties is bijvoorbeeld het *Global People Competency Framework* van Spencer-Oatey en Stadler (2009). Dit *framework* bestaat uit vier clusters interculturele competenties: kennis en ideeën, communicatie, relaties en persoonlijke kwaliteiten en aanleg. De clusters zijn gebaseerd op onderzoek naar authentieke interculturele communicatie tussen Britse en Chinese universiteitsmedewerkers. Door de competenties uit deze communicatie te categoriseren, hebben Spencer-Oatey en Stadler (2009) het eenvoudiger gemaakt om te reflecteren op vaardigheden die zijn opgedaan in interculturele situaties (Messelink, Van Maele en Spencer-Oatey, 2015). De clusters kunnen een handige leidraad vormen voor het in kaart brengen van de interculturele competenties

van vrijwilligers. Onderstaande tabel geeft een samenvatting van de vier clusters van de *Global People Competency Framework*, vertaald vanuit het Engels.

Tabel 1 *Global People Competency Framework* (Spencer-Oatey en Stadler, 2009), samengevoegd en vertaald.

Cluster	Competenties
Kennis en ideeën	<ul style="list-style-type: none"> - Informatieverzameling - Vernieuwend denken (open-minded zijn) - Doeloriëntatie - Samenwerkingsgerichte oplossingen
Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> - Communicatiemanagement - Taalverwerving - Talig aanpassingsvermogen - Actief luisteren - Afstemming - Werken aan gemeenschappelijke kennis en wederzijds vertrouwen - Stilistische flexibiliteit
Relaties	<ul style="list-style-type: none"> - Verwelkomend zijn naar vreemden - Opbouwen van goede relaties en verstandhoudingen - Gevoelig voor sociale/professionele context - Aandacht voor interpersoonlijke relaties
Persoonlijke kwaliteiten en aanleg	<ul style="list-style-type: none"> - Avontuurlijkheid - Zelfbewustzijn - Acceptatie - Flexibiliteit - Doelgerichtheid - Het omgaan met stressvolle situaties - Veerkracht

Ieder cluster in het *Global People Competency Framework* bestaat uit interculturele competenties. Deze competenties zijn uitgewerkt met een aantal concrete voorbeelden van de vaardigheden. In het cluster 'persoonlijke kwaliteiten' hoort bij de interculturele competentie 'acceptatie' bijvoorbeeld het onderdeel 'probeert het beste in anderen te zien en is vergevingsgezind'. Een volledig overzicht van de clusters, competenties en onderdelen is toegevoegd als bijlage (bijlage 7.1). Bijlage 7.2 is een vertaalde versie.

Zoals al eerder in het kader werd beschreven, zijn de kerncomponenten van interculturele competenties *attitudes*, *skills* en *knowledge* (ASK) (Bloom, 1956 in Deardorff et al., 2009; Spencer-Oatey en Franklin, 2009 en Bennett, 2011). Deze houdingen, vaardigheden en

kenniscomponenten zoals beschreven op pagina 9 en 10 zijn terug te zien in de vier clusters van bovenstaand *framework*. Volgens Fantini (2000) ligt bij ASK echter onvoldoende nadruk op een essentieel onderdeel van het leerproces van interculturele competenties: *awareness*.

2.6 Reflectie

Fantini's (2000) nadruk op het vierde component '*awareness*', ook wel zelfbewustzijn, maakt het model A+ASK. Volgens wetenschappers vanuit verschillende vakgebieden, waaronder Fantini (2000), zorgt zelfbewustzijn voor een verdieping van houdingen, vaardigheden en kennis. Andersom zorgt de ontwikkeling van ASK ook voor een verdieping van zelfbewustzijn (Fantini, 2000). Dit komt overeen met het *Process Model of Intercultural Competence* van Deardorff (2006): het *Process Model* laat zien dat ASK van invloed zijn op de interne resultaten (*internal outcome*) die een persoon verwerft door (onder andere) op zichzelf te reflecteren. Het model is cyclisch: ook andersom beïnvloedt het interne resultaat ASK (Deardorff, 2006). Hagar (2018) deed nader onderzoek naar de samenhang tussen interculturele competenties en reflectie. Hagar laat door middel van een case study met twee Saudische academische migranten niet alleen zien dat de participanten reflecteren op hun interculturele competenties; hij beschrijft ook gedetailleerd hoe zij dat doen. Op deze manier benadrukt Hagar (2018) nogmaals het belang van reflectieve vaardigheden in het *Process Model* van Deardorff (2006). Wanneer vrijwilligers op zichzelf reflecteren en zo bewuster zijn van hun interculturele competenties, kunnen zij deze mogelijk ook verbeteren en bewust benoemen als kwaliteiten tijdens bijvoorbeeld een sollicitatiegesprek. Hun interculturele competenties zijn op die manier een vorm van *transferable skills*.

2.7 Transferable skills

Transferable skills zijn vaardigheden en kennis die door ervaringen worden verworven (Business Dictionary, 2018). Vrijwilligerswerk is een voorbeeld van een ervaring. Interculturele competenties, zoals het verwelkomend zijn naar vreemden en tolerant zijn, zijn voorbeelden van vaardigheden. *Transferable skills* zijn vaardigheden die nodig zijn bij iedere baan (Bennett, 2002). Veel bedrijven vragen zelfs gericht naar *transferable skills* en soms zelfs specifiek om vaardigheden die in internationale situaties zijn verworven, vaak in combinatie met andere vaardigheden zoals zelfbewustzijn, aanpassingsvermogen en tolerantie (Jones, 2013). Volgens Bennett (2002) is het belangrijk dat studenten zich bewust zijn van *transferable skills* zodat ze deze zo goed mogelijk kunnen verwoorden bij potentiële werkgevers. Niet alleen studenten zijn op zoek naar een baan; ook andere mensen kunnen op zoek zijn naar werk. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat ook vrijwilligers soms werk zoeken (Clary en Snyder, 1999). Het kunnen ontwikkelen van *transferable skills* kan een reden zijn voor mensen om vrijwilliger te worden bij een buurtcentrum.

2.8 Motivatie

Het ontwikkelen van *transferable skills* kan de keuze van het worden van vrijwilliger beïnvloeden. Het maken van een keuze is een voorbeeld van gedrag (Ajzen, 1991). Fishbein en Ajzen (1975, geciteerd in Ajzen, 1991) laten door middel van het model *The Theory of Planned Behavior* (TPB) zien hoe gedrag gestuurd wordt door interne processen. Één van de

factoren die ten grondslag ligt aan gedrag, is *attitude*. De TPB laat zien dat *attitude*, iemands houding, wordt beïnvloed door motivaties (Fishbein en Ajzen, 1975, geciteerd in Ajzen, 1991). In het domein van vrijwilligers spelen motivaties mogelijk een interessante rol. Vrijwilligers krijgen immers niet betaald voor hun werk en worden dus gedreven door andere motieven dan mensen die het verdienen van geld als een motief hebben om werk te verrichten. Deze motieven kunnen verschillende vormen aannemen en kunnen bovendien beïnvloed worden door verschillende factoren.

Uit onderzoek van Van Daal en Plemper (2001, in Bekkers, 2004) blijkt dat de motivaties voor het doen van vrijwilligerswerk erg uiteenlopend zijn. Bekkers spreekt hier over het sociale motief, persoonlijke/egoïstische motief, gezondheidsmotief en het religieuze motief. Een egoïstisch motief is niet zo negatief als het klinkt; een motivatie die vanuit jezelf komt ('ik vind het leuk') kan uiteindelijk ook bijdragen aan een ander of aan de maatschappij, ook wel altruïstisch genoemd (Bekkers, 2004). Voorbeelden van motivaties zijn het plezier van het werk, het ontmoeten van nieuwe mensen, het actief blijven, het verbreden van de levenservaring, het leren van nieuwe vaardigheden of vanwege morele, religieuze en politieke principes (Bekkers, 2004).

Al de verschillende motivaties die vrijwilligers kunnen hebben voor het doen van vrijwilligerswerk, zijn volgens Clary en Snyder (1999) te reduceren tot zes verschillende functies. 'Functies' verwijst naar het doel van de motivatie. Op basis van eerdere theorie met betrekking tot motivaties van vrijwilligers, stelden zij de *Volunteer Functions Inventory* (VFI) op. Motivaties kunnen in de VFI verschillende functies hebben en zijn, net als Bekkers (2004) beschrijft, niet strikt egoïstisch of altruïstisch. De functie 'waarden' verwijst bijvoorbeeld naar een motivatie die in eerste instantie als altruïstisch te zien is (het draagt bij aan de maatschappij) maar is ook egoïstisch omdat het aan de eigen waarden tegemoetkomt. Verschillende motivaties kunnen ook naast elkaar bestaan. De functies zijn vertaald en weergegeven in tabel 2.

Tabel 2 Zes functies van motivaties van vrijwilligers en de toelichting zoals beschreven in de *Volunteer Functions Inventory* (vertaald uit Clary en Snyder, 1999, p. 157)

Functie	Toelichting	Voorbeeld VFI
Waarden	Handelen naar en het uitdrukken van waarden die voor die persoon belangrijk zijn	Ik vind het belangrijk om anderen te helpen
Begrip	Meer willen leren van de wereld en vaardigheden in de praktijk die vaak niet worden gebruikt	Vrijwilligerswerk zorgt ervoor dat ik kan leren door directe en praktische ervaringen
Zelfontplooiing	Mentaal ontwikkelen en groeien door vrijwilligerswerk	Door vrijwilligerswerk voel ik me beter over mezelf
Carrière	Werkervaring opdoen door middel van vrijwilligerswerk	Door vrijwilligerswerk kan ik beter aan het werk komen op de plek waar ik wil
Sociaal	Versterken van sociale relaties met mensen door middel van vrijwilligerswerk	Mensen die ik ken zijn ook geïnteresseerd in vrijwilligerswerk
Beschermend	Vrijwilligerswerk doen om eigen negatieve gevoelens (zoals schuldgevoel) of persoonlijke problemen te verminderen	Vrijwilligerswerk is een goede uitweg van mijn eigen problemen

De VFI is in verschillende onderzoeken gebruikt als instrument om motivaties te analyseren. Volgens Clary en Snyder (1999) geven respondenten over het algemeen aan dat ‘waarden’, ‘begrip’ en ‘zelfontplooiing’ de meest belangrijke functies van motivaties zijn. De ordening van belangrijke en minder belangrijke motivaties verschilt per onderzoek en per groep participanten. ‘Carrière’ blijkt voor jongere respondenten bijvoorbeeld belangrijker te zijn dan voor ouderen (Clary en Snyder, 1999). Dit laat zien dat mensen verschillende motivaties kunnen hebben voor het verrichten van vrijwilligerswerk. Voor mijn onderzoek naar vrijwilligers met verschillende culturele achtergronden in een multicultureel buurthuis zijn mogelijk andere factoren van invloed op motivaties, bijvoorbeeld culturele achtergrond en religie.

2.8.1 Culturele achtergrond en religie

Één van de eigenschappen van vrijwilligers die mogelijk van invloed is op de motivatie, is de eigen culturele achtergrond. Uit onderzoek van Schmeets en Arends (2017) blijkt dat mensen met een niet-westerse migratieachtergrond beduidend minder vaak vrijwilliger zijn dan mensen met een Nederlandse achtergrond. Dit onderzoek houdt rekening met het aantal niet-westerse migranten ten opzichte van de gehele bevolking. Een mogelijke verklaring is het verschil in de perceptie van de samenleving. Binnen sommige culturen (o.a. de Turkse en Marokkaanse) is het collectief belangrijker dan het individu. Vrijwilligerswerk wordt in deze

‘wij-culturen’ vaak enkel binnen de eigen sociale kring uitgevoerd, bijvoorbeeld in de vorm van mantelzorg (Pinto, 1990, in Klaver et al., 2005). Vrijwilligerswerk zoals in een buurtcentrum zou volgens deze verklaring minder gebruikelijk zijn.

Naast het leven binnen een individualistische of collectivistische samenleving kan ook het aanzien van vrijwilligerswerk van invloed zijn op de motivaties. Van Daal en Broenink (1998, in Klaver et al., 2005) laten zien dat er een verschil is in het aanzien van vrijwilligerswerk bij mensen met een migratieachtergrond. Onbetaald werk verrichten (vrijwilligerswerk) staat volgens Van Daal en Broenink (1998, in Klaver et al., 2005) in sommige, niet gespecificeerde, culturen laag in aanzien en kan zorgen voor een gebrek aan motivatie. Daarnaast wordt vrijwilligerswerk in sommige landen (bijvoorbeeld Marokko) geassocieerd met het lidmaatschap van politieke groepen en overtuigingen. Vrijwilligerswerk kan daarom als onbetrouwbaar worden gezien (Van Daal en Broenink, 1998, in Klaver et al., 2005). In Nederland is het aanzien van vrijwilligerswerk anders. Vrijwilligerswerk wordt gezien als een manier om mensen te verbinden en als een manier om bij te dragen aan de samenleving (Schmeets en Arends, 2017). Beide perspectieven kunnen bijdragen aan de motivatie om vrijwilligerswerk te doen.

Eerdergenoemd onderzoek van Bekkers (2004) laat daarnaast zien dat geloofsovertuiging een motivatie kan zijn voor vrijwilligerswerk. Uit onderzoek van het CBS (Schmeets en Arends, 2017) blijkt dat praktiserende kerkelijken² meer vrijwilligerswerk verrichten dan niet-praktiserende kerkelijken of groepen zonder denominatie³. Aanhangers van de Islam (praktiserend en niet-praktiserend) doen dit opvallend minder dan kerkelijken. Van de praktiserende islamieten doet ongeveer 45 procent vrijwilligerswerk, van de niet-praktiserende islamieten ongeveer 32 procent en van iedere andere kerkelijke overtuiging of groep zonder denominatie doet tenminste 41 procent tot 78 procent van de mensen vrijwilligerswerk (Schmeets en Arends, 2017). Veel inwoners van Overvecht zijn afkomstig uit islamitische landen, zoals Marokko (Alle Cijfers, 2019). Nederlanders zonder migratieachtergrond zijn voornamelijk zonder denominatie en wanneer zij wel gelovig zijn, zijn zij met name kerkelijk (Schmeets, 2018). Een mogelijke verklaring voor dit verschil is het verschil in perceptie dat sommige culturele groepen hebben van vrijwilligerswerk, zoals besproken in bovenstaande alinea. Naast culturele achtergrond en religie kan ook taal van invloed zijn op motivaties.

2.8.2 Taal en opleidingsniveau

Mensen met een migratieachtergrond, die later Nederlands hebben geleerd, beheersen de Nederlandse taal mogelijk niet zo goed als bewoners met een Nederlandse achtergrond. Dit geldt mogelijk ook voor de vrijwilligers van de buurtcentra. De taalbeheersing kan van invloed zijn op de motivatie om vrijwilligerswerk te verrichten.

² Regelmatig religieuze bijeenkomsten bijwonen (bijvoorbeeld kerkdiensten) (Schmeets en Arends, 2017).

³ Zonder te behoren bij een religieuze groepering, geloofstraditie en liturgie (Cultureel Woordenboek, 2019).

Een gebrekkige beheersing van het Nederlands kan een motivatie zijn om vrijwilligerswerk te doen. Uit onderzoek naar motivaties van Canadese jongeren om naar het buitenland te gaan voor vrijwilligerswerk of om te studeren, blijkt dat het leren van de taal een van de terugkerende motivaties is (Tiessen, 2012). Daar gaat het om (Canadese) vrijwilligers in het buitenland, niet om vrijwilligers in eigen land. De vrijwilligers van de Overvechtse buurtcentra zijn allemaal woonachtig in Nederland maar veel van hen zijn migrant (Alle Cijfers, 2019) en geïntegreerd in Nederland of in het integratieproces. Volgens Klaver et al. (2005) kan 'beter integreren' een motief zijn om vrijwilligerswerk te doen. Integreren betekent hier "*het bekend raken met de verschillende facetten van de leefomgeving, hetgeen meer omvat dan het leren kennen van mensen*" (Klaver et al., 2005, p. 54). Onderzoek van Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (Bakker et al., 2018) heeft daarnaast aangetoond dat vrijwilligerswerk kan zorgen voor een betere taalverwerving van het Nederlands mits andere vrijwilligers of begeleiders Nederlands spreken. Het onderzoek van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is uitgevoerd bij AZC-bewoners en statushouders, die net als een aantal vrijwilligers in dit onderzoek de Nederlandse taal (nog) niet optimaal beheersen.

Gebrekkige taalbeheersing kan daarentegen ook een barrière zijn. Voor veel functies is het beheersen van de Nederlandse taal een eis (Van Daal en Broenink, 1998, in Klaver et al., 2005). Mensen die niet voldoende Nederlands spreken komen op deze manier niet eens in aanmerking voor vrijwilligerswerk. Het slecht spreken van een taal kan daarnaast ook zorgen voor ongemak. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat het spreken (en leren) van een tweede taal voor angstige gevoelens kan zorgen (Çagatay, 2015; Von Wörde, 2003). Deze onderzoeken zijn gericht op studenten en scholieren. Mogelijk geldt dit ook voor vrijwilligers met een migratieachtergrond en gebrekkige taalbeheersing en heeft dit invloed op hun motivatie.

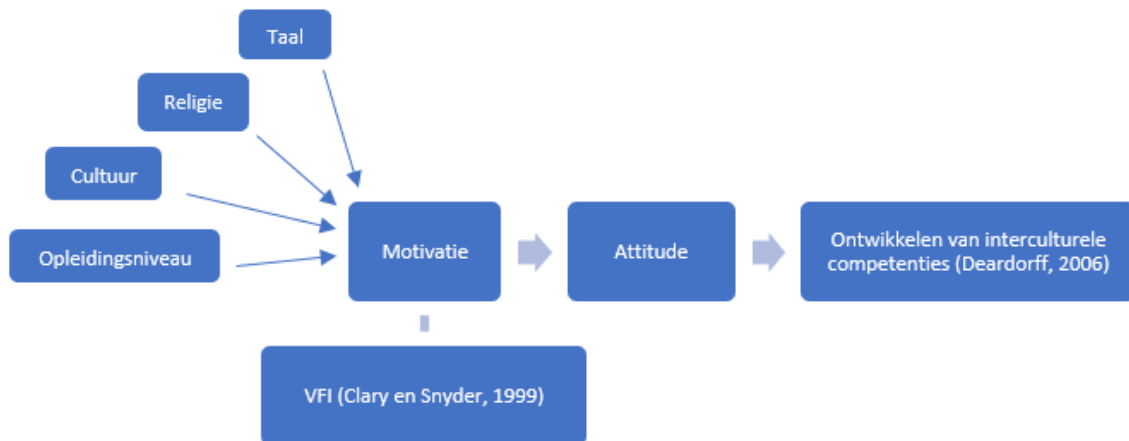
Uit onderzoek van Klaver et al. (2005) blijkt dat hoogopgeleiden vaker vrijwilliger zijn dan laagopgeleiden. Dit geldt zowel voor vrijwilligers met een migratie- als met een Nederlandse achtergrond. Voor beide groepen vrijwilligers geldt dat het aantal toeneemt naarmate het opleidingsniveau toeneemt. De meeste vrijwilligers met een migratieachtergrond zijn hoogopgeleid en volgens Klaver et al. (2005) is dit de groep die integratie niet als motivatie heeft voor vrijwilligerswerk. Laagopgeleiden hebben dit motief vaker maar doen weer minder vaak vrijwilligerswerk. Volgens Klaver et al. (2005) kan het beter willen integreren bijdragen aan de keuze om vrijwilliger te worden. Mogelijk blijkt uit mijn onderzoek dat het leren van de Nederlandse taal of het willen integreren een reden is voor mensen om vrijwilliger te worden.

2.9 Probleemstelling

Al met al zijn er tal van factoren die van invloed kunnen zijn op de motivaties die mensen hebben om vrijwilligerswerk te verrichten. Mogelijk blijken uit dit onderzoek nog meer invloedrijke factoren. De theoretische onderbouwing die in dit kader is geschetst, is schematisch weergegeven in figuur 2. Hier is te zien dat de verschillende motivaties die zijn gecategoriseerd in de VFI (Clary en Snyder, 1999) mogelijk worden beïnvloed door verschillende factoren. De motivaties kunnen vervolgens van invloed zijn op de houding, de

attitude, van een persoon. Zoals het *Process Model* van Deardorff (2006) laat zien, kan dit zorgen voor een verschillend verloop van het leerproces van interculturele competenties en daarmee mogelijk op andere resultaten, de interculturele competenties zelf. Zelfbewustzijn is hier essentieel (Deardorff, 2006; Fantini, 2000). De figuur maakt visueel duidelijk hoe de verschillende modellen en begrippen zich tot elkaar verhouden.

Figuur 2 Invloed van motivatie op de ontwikkeling van interculturele competenties (Schenk, 2019)



De invloed van motivaties op attitudes en de ontwikkeling van interculturele competenties is nog niet eerder onderzocht bij vrijwilligers in een multicultureel buurtcentrum. Mogelijk komt dit doordat er weinig budget is in het domein van vrijwilligers. Mijn onderzoek tracht deze wetenschappelijke leemte te vullen. Daarnaast kan meer inzicht in de ontwikkeling van interculturele competenties van vrijwilligers ervoor zorgen dat zij zelfbewuster worden en hun vaardigheden kunnen vertalen naar *transferable skills* bij eventuele werkgevers. Bovendien maakt de mogelijkheid tot ontwikkeling vrijwilligerswerk mogelijk aantrekkelijker voor mensen die (nog) geen vrijwilliger zijn. Mijn onderzoek is dus ook maatschappelijk relevant. Ik onderzoek hoe de vrijwilligers zelf reflecteren op hun interculturele competenties. Dit doe ik aan de hand van de volgende hoofdvraag:

In hoeverre hebben vrijwilligers bij buurtcentra in de Utrechtse wijk Overvecht naar eigen inzicht interculturele competenties ontwikkeld tijdens het werk en hoe verhoudt zich dit tot hun motivatie om vrijwilligerswerk te doen?

Om de hoofdvraag te beantwoorden, maak ik gebruik van drie deelvragen:

- *Welke interculturele competenties hebben de vrijwilligers naar eigen inzicht verworven tijdens het werk?*
- *In hoeverre reflecteren de vrijwilligers op hun interculturele competenties?*
- *Welke motivaties hebben de vrijwilligers voor het werk dat zij doen?*

3 Methode

De deelvragen en hoofdvraag beantwoord ik door middel van een *mix-methods* benadering. Ik maak gebruik van etnografisch onderzoek en interviews. Op basis van de eerste bevindingen van het etnografisch onderzoek stel ik een topiclijst op waarmee vervolgens de interviews worden afgenomen. Observeren is eveneens een onderdeel van de interviews. Deze observaties geven mij meer inzicht in de werkzaamheden van de vrijwilligers en het contact dat zij hebben met bezoekers. Door middel van de interviews krijg ik kennis over de interculturele competenties die de vrijwilligers naar eigen inzicht hebben verworven en wat hun motivaties zijn om vrijwilligerswerk te doen. Ik verplaats mij steeds tussen de verschillende onderzoeksmethoden en de literatuur en pas deze waar nodig aan. Dit is een dynamisch proces waarbij de volgende stap in het onderzoek niet vast staat, ook wel iteratief genoemd.

Beide methoden die ik gebruik zijn kwalitatief, in overeenstemming met Deardorffs visie op onderzoek naar interculturele competenties (2006). Volgens Deardorff (2006) kunnen interculturele competenties het best onderzocht worden door middel van een combinatie van verschillende kwalitatieve methodes, zoals interviews, observaties en gestandaardiseerde instrumenten om competenties te categoriseren of meten. Dit onderzoek geeft inzicht in de zelfreflectie van vrijwilligers met verschillende culturele achtergronden op interculturele competenties en bekijkt tegelijkertijd of er een verband is tussen de zelfreflectie en de motivaties van de vrijwilligers. Kwalitatieve methodes zijn geschikt voor het uitdiepen van dit soort complexe situaties (Dörnyei, 2007). Er is nog niet veel bekend over interculturele competenties van vrijwilligers in multiculturele buurtcentra. Dit onderzoek is dus exploratief en zal meer inzicht geven in de complexe situatie. In dit hoofdstuk licht ik de casus en de methodes toe.

3.1 Casus

Het onderzoek is gebaseerd op de bevindingen bij twee buurtcentra in Overvecht; buurtcentrum De Dreef en De Jager. De buurtcentra zijn benaderd via Power By Peers, een overkoepelende instantie in Overvecht met veel contact met de buurtcentra. De Dreef en De Jager worden gereguleerd door dezelfde organisatie, Dock. De vrijwilligers van de twee buurtcentra werken op beide locaties om de roosters zo flexibel mogelijk te houden en eventuele uitval van personeel op te kunnen vangen. De buurtcentra zijn een ontmoetingsplaats voor buurtbewoners met als missie “de kracht van wij samen” (Dock, 2019). In de buurtcentra worden dagelijks verschillende activiteiten uitgevoerd. Achter de bar staan één of meerdere vrijwilligers en in de ruimtes worden (veelal door andere vrijwilligers) lessen zoals taalles, computerles, naailes en dergelijke gegeven. Ook is er betaald personeel aanwezig die taken voor de buurtcentra uitvoeren of vanuit externe organisaties buurtbewoners helpen met financiën of persoonlijke problemen (Dock, 2019). Beide methodes worden uitgevoerd bij beide buurtcentra.

3.2 Etnografisch onderzoek

Etnografie is een emische onderzoeksbenadering, waarbij een cultuur van binnenuit wordt bestudeerd. Het voordeel is hierbij dat de situatie in de meest natuurlijke vorm wordt waargenomen, zonder dat iets in scène is gezet (Dörnyei, 2007). Het resultaat van etnografisch onderzoek is een gedetailleerde beschrijving van de onderzochte cultuur en diens dagelijkse gebruiken en gedrag, ook wel *thick description* (Dörnyei, 2007). Door te observeren neem ik waar hoe contact tussen vrijwilligers en bezoekers van het buurtcentrum verloopt. Op deze manier doe ik kennis op over de cultuur en op basis van de bevindingen stel ik een topic list op. Daarnaast kan ik me tijdens de interviews beter verplaatsen in de geïnterviewden wanneer ik meer weet over de activiteiten in het buurtcentrum. Op deze manier doe ik aan *building rapport* (Cole, in press), waarbij aandacht wordt besteed aan de metacommunicatieve aspecten van het interview. Dit houdt in dat niet enkel dat wat er gezegd wordt van belang is voor het interview, maar ook alles wat om het interview heen gebeurt. Door hierop te letten kunnen de onderzoeker en participant elkaar beter begrijpen en een connectie opbouwen. Voorbeelden zijn het geven van een presentje om te bedanken, een open houding, kennis hebben van de context en geïnteresseerd zijn. Daarnaast zorgt het etnografisch onderzoek voor meer kennis over de gang van zaken in het buurthuis. Deze onderzoeksbenadering leidt niet direct tot het beantwoorden van mijn hoofd- of deelvragen maar geeft meer context en zorgt ervoor dat ik voorbereid de interviews afneem.

3.2.1 Observatie

Het etnografisch onderzoek wordt op twee manieren uitgevoerd: tijdens de veelvuldige bezoeken om interviews te regelen of af te nemen worden observaties genoteerd en daarnaast wordt er een agressietraining bijgewoond. Bij de agressietraining is een groot deel van de vrijwilligers van beide buurtcentra aanwezig. In totaal bezoek ik de buurtcentra negentien keer, te zien in de tabel in bijlage 7.3.

De observaties worden op het moment van observeren genoteerd en later uitgewerkt. De observaties van de bezoeken worden in verhaalvorm verwerkt in de analyse in hoofdstuk 4.1. De notities van de training zijn te vinden in bijlage 7.4 en worden eveneens verwerkt in hoofdstuk 4.1. Op basis van de eerste observaties worden de interviewvragen voor de volgende fase aangescherpt.

3.3 Interviews

De onderwerpen en vragen die in het interview behandeld worden, zijn geformuleerd in een topiclijst. De onderwerpen en vragen zijn gebaseerd op de *Volunteer Functions Inventory* van Clary en Snyder (1999) en het *Global People Competency Framework* van Spencer-Oatey en Stadler (2009). Er zijn enkele vragen geformuleerd gericht op het achterhalen van motivaties. Het *Global People Competency Framework* wordt per cluster vertaald naar het Nederlands. Vervolgens worden er interviewvragen geformuleerd om competenties te achterhalen zoals ze in de vier clusters zijn beschreven. Het originele *framework* en het vertaalde *framework* zijn te vinden in bijlage 7.1 en 7.2. De interviewvragen per cluster zijn schematisch weergegeven in bijlage 7.5. De vragen worden vervolgens gerangschikt en getest in een pretest. De pretest participant is in het verleden vrijwilliger geweest bij een organisatie waar mensen met

verschillende culturele achtergronden samenkomen. Naar aanleiding van de pretest wordt de vragenlijst nogmaals aangescherpt.

De definitieve topiclijst is te vinden in bijlage 7.6. De topiclijst dient tijdens het interview als checklist voor de te behandelen onderwerpen. In deze topiclijst wordt een chronologische volgorde aangehouden: van de motieven om met vrijwilligerswerk te beginnen naar een reflectie op de eerste en huidige beleving van het vrijwilligerswerk en het contact met mensen met verschillende culturele achtergronden. Daarnaast worden eerst relatief lichte onderwerpen besproken (demografische gegevens) en later de zwaardere onderwerpen (motivatie en kwaliteiten). Dit zorgt volgens Baarda (2017) voor een goed verloop van het interview waarbij de interviewer goed ingespeeld raakt op de geïnterviewde.

De interviews hebben een semigestructureerde vorm. Dit wil zeggen dat de vragen van de interviewer veel ruimte laten voor eigen inbreng van de geïnterviewde en dat er van de onderwerpen in de topiclijst kan worden afgeweken (Dörnyei, 2007).

Aanvullend op de topiclijst bereid ik veel alternatieve introducties (Baarda, 2017) voor. Het is mogelijk dat de personen die ik interview geen antwoord geven omdat zij de vraag niet begrijpen. De interviews worden in het Nederlands afgenomen en dit is van drie van de acht vrijwilligers niet de moedertaal. Om het verschil in taalbeheersing tegemoet te komen, bereid ik verschillende termen en vraagstellingen voor.

3.3.1 Participanten

Om vrijwilligers te werven die mee willen werken aan mijn onderzoek, bezoek ik beide buurtcentra tien keer op verschillende tijdstippen waarop verschillende vrijwilligers aan het werk zijn. De vrijwilligers worden geselecteerd aan de hand van *homogeneous sampling*. Dat betekent dat de personen worden geselecteerd op basis van ervaringen of eigenschappen (Dörnyei, 2007), in dit geval het zijn van vrijwilliger bij een van de twee buurtcentra.

Ik geef de vrijwilligers een korte samenvatting van het onderwerp, vraag om participatie en noteer bij een positief antwoord enkele contactgegevens. Vervolgens maak ik direct, per telefoon of mail een afspraak om het interview af te nemen. In totaal worden er acht vrijwilligers geïnterviewd. Tabel 3 is een overzicht van de geïnterviewden.

Tabel 3 Details geïnterviewden

Vrijwilliger	Etniciteit	Moedertaal	Aantal jaar vrijwilliger buurthuis
1	Marokkaans	Arabisch	3,5
2	Nederlands	Nederlands	21
3	Syrisch	Syrisch	1,5
4	Nederlands	Nederlands	12
5	Surinaams	Nederlands	10
6	Nederlands	Nederlands	3
7	Bulgaars	Bulgaars	6
8	Marokkaans	Berbers en Marokkaans	2

3.3.2 Interviews

De interviews neem ik af op locatie bij een van beide buurthuizen, in een privéruimte waar het rustig en stil is. Het interview wordt met toestemming opgenomen en na afloop getranscribeerd. Door de audio op te nemen, kan de gegeven informatie later nauwkeurig teruggeluisterd en verwerkt worden. Hierdoor is de controle op het interview maximaal (Baarda, 2017).

Het interview begint met een introductie van het onderwerp, interculturele competenties van vrijwilligers en hun motivaties, en de toelichting van enkele belangrijke punten. Op dit moment vraag ik om toestemming voor audio-opname, vertel ik wat er met de resultaten gebeurt en ook garandeer ik de anonimiteit nogmaals. Vervolgens vraag ik naar enkele persoonlijke gegevens. Daarna begint de kern van het interview met een beginvraag, namelijk 'Wat was uw reden om vrijwilliger te worden?'. De rest van het interview bestaat uit vragen over motivaties en interculturele competenties. Aan het einde van het interview vraag ik de participant nogmaals om te reflecteren op de kwaliteiten die hij of zij heeft verworven door vrijwilligerswerk. Ter afsluiting bedank ik de participanten voor hun deelname aan het onderzoek en geef ik ze een klein presentje (een pak stroopwafels). De interviews duren in totaal ongeveer 45 minuten. Tabel 4 geeft een overzicht van de interviews.

Tabel 4 Details interviews

Vrijwilliger	Locatie	Datum	Duur
1	De Jager	6/3/2019	57:08
2	De Jager	6/3/2019	42:16
3	De Dreef	11/3/2019	45:16
4	De Jager	11/3/2019	49:35
5	De Jager	12/3/2019	51:23
6	De Dreef	14/3/2019	40:33
7	De Dreef	14/3/2019	35:48
8	De Dreef	22/3/2019	36:02

3.4 Analyse van de interviews

Na de interviews worden de audio-opnamen uitgetypt in Word en vervolgens geüpload in NVivo Transcription (2018). Deze tool helpt bij het coderen en categoriseren van de transcripten.

De fragmenten uit de interviews krijgen ieder een code, gekoppeld aan competenties uit het *Global People Competency Framework* van Spencer-Oatey en Stadler (2009) of aan motivaties uit de *Volunteer Function Inventory* van Clary en Snyder (1999). Deze manier van coderen is deductief; gebaseerd op bestaande *frameworks*. De *frameworks* zijn echter niet gebaseerd op vrijwilligers in interculturele interactie. Het is daarom mogelijk dat uit de analyse interculturele competenties of motivaties blijken te bestaan die niet in de *frameworks* zijn opgenomen. In dat geval wordt er een nieuwe categorie met code geformuleerd. Dit is een inductief proces. Daarnaast kunnen fragmenten ook meerdere codes tegelijk krijgen.

De codes worden vervolgens verwerkt in een schema. In dit schema is te zien welke competenties en motivaties zijn genoemd en ook hoe vaak deze zijn genoemd. Het proces van coderen is subjectief en onderhevig aan mijn interpretatie. Het onderzoek kan beïnvloed worden door mijn (culturele) achtergrond. De betrouwbaarheid wordt versterkt door de codes een tweede keer te controleren.

Tot slot moet vermeld worden dat ik als onderzoeker zoveel mogelijk afstand zal nemen van het eigen perspectief, ook wel *decentring* genoemd (Spencer-Oatey en Franklin, 2009). Ik ben

mij bewust van mijn positie als onderzoeker met verschillende (culturele) kenmerken en zal mijn invloed op het onderzoek zo minimaal mogelijk proberen te houden. Dit geldt zowel voor het etnografische gedeelte, de interviews als voor de interpretatie van de resultaten. De resultaten worden besproken in het hoofdstuk 'analyse'.

4 Analyse

In dit onderdeel worden het etnografische gedeelte en de interviews besproken per cluster van het *Global People Competency Framework* van Spencer-Oatey en Stadler (2009) en de functies van de *Volunteer Functions Inventory* van Clary en Snyder (1999). Vervolgens worden de inductieve codes behandeld. Daarna wordt per participant beschreven op welke manier zij reflecteren op hun vaardigheden om zo mogelijke patronen van het beïnvloedingsproces uit te lichten. Het hoofdstuk leid ik in met achtergrondinformatie gebaseerd op observaties.

4.1 Etnografische observatie

Tijdens de bezoeken aan de buurtcentra sprongen een aantal dingen direct in het zicht. Bij binnenkomst in beide buurtcentra treft de bezoeker een grote ruimte met tafels en een bar van waar de gehele ruimte te overzien is. Achter de bar staan één of meerdere personen. Dit zijn vrijwilligers die taken uitvoeren als het ontvangen van gasten en hen begeleiden naar hun afspraak, het maken van reserveringen voor groepen, het doen van de was, het zetten van koffie en thee voor bezoekers en het opnemen van de telefoon. Bovenal hebben deze vrijwilligers de taak om een praatje te maken met de bezoekers; de buurtcentra moeten een welkome, warme plek zijn voor de buurtbewoners van Overvecht waar zij terecht kunnen voor sociale contacten, hulp van een professioneel buurtteam, lessen (zoals naailes, computerles en taallessen) en waar zij bijeenkomsten kunnen organiseren in een van de af te huren ruimtes. Een groot deel van de genoemde lessen wordt eveneens gegeven door vrijwilligers. De buurtcentra worden georganiseerd door een team vaste, betaalde krachten.

Het vaste team zorgt ervoor dat de vrijwilligers hun werk goed kunnen doen en organiseert regelmatig trainingen die hen daarbij kunnen helpen. Bij de agressietraining die ik bijwoonde, kwamen twee externe trainers om met de vrijwilligers in gesprek te gaan over het omgaan met agressie. De groep betrof ongeveer 20 vrijwilligers en een aantal vaste krachten die hen begeleiden. De vaste krachten waren niet de doelgroep van de training: ze zaten of stonden buiten de groep vrijwilligers, die allemaal aan een grote tafel zaten. Vragen en aanwijzingen van de trainers gingen direct naar de vrijwilligers, zo nu en dan mengden de vaste krachten zich in het gesprek. De training werd gegeven in het Nederlands terwijl niet alle vrijwilligers het Nederlands even goed beheersen. Een aantal vrijwilligers keken regelmatig naar buiten. Van de 20 vrijwilligers waren er ongeveer vier die steeds aan het woord waren. Ongeveer dertien vrijwilligers knikten beamend en lachten mee.

Tijdens de dagelijkse werkzaamheden is de voertaal ook Nederlands. De vrijwilligers spreken over het algemeen in het Nederlands met de bezoekers en met elkaar maar ook regelmatig in een andere taal, bijvoorbeeld Arabisch. Wanneer ik binnenkwam, werd mij steeds direct gevraagd of ze me kunnen helpen. Meestal raakte ik in gesprek met één of meerdere vrijwilligers, waarna ik koffie aangeboden kreeg en wachtte op mijn afspraak of hen vroeg om participatie. Tijdens de meeste bezoeken was het rustig in de grote ruimte. Dit varieerde echter per moment op de dag: op sommige dagdelen waren er veel mensen aanwezig omdat het buurtteam er was of er werd een activiteit georganiseerd en op andere momenten was

het erg rustig. Op drukke momenten waren er, afgezien van de vrijwilligers en werknemers, ongeveer 20 mensen aanwezig. Dit waren vaak vrouwen met kinderen. Op rustige momenten zaten er ongeveer drie tot zes mensen aan een tafel. De aparte ruimtes waren vaak afgehuurd door groepen mensen met dezelfde nationaliteit, bijvoorbeeld een groep Russen of Marokkaanse vrouwen. Mensen met dezelfde nationaliteit lijken naar elkaar toe te trekken en krijgen in de buurtcentra de mogelijkheid om samen te komen. De af te huren ruimtes zijn altijd gesloten, ook wanneer ze niet bezet zijn. De deuren van de kantoren van de vaste krachten staan open en mensen lopen er in en uit om vragen te stellen. Over het algemeen was de sfeer in beide buurtcentra verwelkomend en rustig: de vrijwilligers waren altijd geïnteresseerd in mijn verhaal en voerden graag een informeel gesprek. Met acht van hen sprak ik nogmaals af om het interview af te nemen.

4.2 Motivaties

Zoals besproken in het theoretisch kader zijn de verschillende motivaties die mensen kunnen hebben om vrijwilligerswerk te doen volgens Clary en Snyder (1999) te reduceren tot zes functies, samengevat in de *Volunteer Function Inventory*. Uit de acht interviews met vrijwilligers van de multiculturele buurtcentra in Overvecht bleek de functie 'sociaal' de grootste rol te spelen. Maar liefst vijf van de acht participanten gaven aan dat zij vrijwilliger zijn om sociale relaties te versterken of op te bouwen. Het volgende citaat laat zien dat de participant het leuk vindt om onder de mensen te zijn.

"Ze zegt 'dat is voor jou wel het beste, ben je toch onder de mensen' dus ik zeg 'ja dat vind ik hartstikke leuk'." - (Vrijwilliger 4, bijlage 8.4)

De functies 'begrip', 'beschermend', 'waarden' en 'zelfontplooiing' zijn ieder door twee vrijwilligers genoemd. 'Carrière' werd door geen van de participanten genoemd als motivatie. Dit is te zien in tabel 5. De participanten hebben allemaal meerdere motivaties genoemd die voor hen een rol spelen. In tabel 6 zijn de motivaties per participant weergegeven.

Opvallend is dat drie van de acht vrijwilligers een motivatie noemden die niet is opgenomen in de VFI, namelijk 'het ontkomen aan de sollicitatieplicht'. Deze participanten ontvangen een uitkering en door vrijwilligerswerk te verrichten, hoeven zij niet te voldoen aan de sollicitatieplicht die doorgaans geldt voor uitkeringsgerechtigden. Dit blijkt bijvoorbeeld uit onderstaand citaat.

"(...) Een deel was dus al met de sociale dienst van 'als jij nou je genoeg inspannt he, voor de eh, en voor de maatschappij voor ons maar ook voor jezelf' hè, van 'dan hebben wij er vrede mee. En ben je dus ontheven van sollicitatieplicht.'" - (Vrijwilliger 2, bijlage 8.2)

De motivatie 'ontkomen aan de sollicitatieplicht' hangt sterk samen met de motivatie 'kan niet werken (mentaal/fysiek)'. Deze motivatie is ook geen onderdeel van de VFI (Clary en Snyder, 1999). Vijf van de acht vrijwilligers geven aan dat zij een betaalde baan niet kunnen doen omdat zij hier mentaal of fysiek niet toe in staat zijn. Onderstaand citaat illustreert dit.

“Nee kijk maar, zeg maar, ik ben heel gevoelig en ik heb heel veel problemen gehad. Bijvoorbeeld, een heel erg lichamelijke ziekte, bijvoorbeeld, vandaag was ik goed en de andere dag niet (...) Dus ik kan niet zeg maar werken, snap je dat?” - (Vrijwilliger 1, bijlage 8.1)

Ook motiveren vijf van de acht vrijwilligers hun keuze om vrijwilligerswerk te verrichten met ‘iets te doen willen hebben’. Dit is de derde inductief gecodeerde motivatie. Het volgende citaat laat zien dat de vrijwilliger niet thuis wil zitten met niets te doen.

Interviewer: En, en waarom, wat is uw motivatie dan om vrijwilligerswerk te doen?
“Ja, anders zit ik ook de hele dag thuis (...)” - (Vrijwilliger 8, bijlage 8.8)

Tabel 5 geeft een overzicht van de motivaties van de participanten en hoeveel van hen deze motivaties hebben genoemd.

Tabel 5 Frequentie motivaties om vrijwilligerswerk te verrichten

Motivatie	Aantal participanten
Waarden	2
Begrip	2
Zelfontplooiing	2
Carrière	0
Sociaal	5
Beschermend	2
Ontkomen aan sollicitatieplicht	3
Kan niet werken (mentaal/fysiek)	5
Iets te doen hebben	5

De vrijwilligers noemen allemaal meer dan één motivatie. Tabel 6 laat zien welke combinaties van motivaties voor iedere vrijwilliger een rol spelen

Tabel 6 Motivaties per vrijwilliger

Vrijwilliger	Motivatie(s)
1	Begrip Sociaal Beschermend Kan niet werken (lichamelijk of mentaal) iets te doen hebben
2	Zelfontplooiing Sollicitatieplicht ontkomen Kan niet werken (lichamelijk of mentaal) iets te doen hebben
3	Begrip Sociaal iets te doen hebben
4	Sociaal Sollicitatieplicht ontkomen Kan niet werken (lichamelijk of mentaal)
5	Sociaal Kan niet werken (lichamelijk of mentaal) iets te doen hebben
6	Waarden Zelfontplooiing
7	Waarden Sollicitatieplicht ontkomen
8	Sociaal Beschermend Kan niet werken (lichamelijk of mentaal) iets te doen hebben

Zoals in bovenstaande tabel te zien is, komen de motivaties 'kan niet werken (lichamelijk of mentaal)' en 'iets te doen hebben' vier keer samen voor. Deze combinatie komt drie keer voor met de motivatie 'sociaal'. Er zijn drie participanten die 'sociaal' niet als motivatie noemen voor het vrijwilligerswerk. Deze participanten onderscheiden zich van de rest door 'waarden' en/of 'zelfontplooiing' als motivatie te geven.

Zoals in het theoretisch kader is beschreven, zijn er verschillende factoren die de motivatie van vrijwilligers kunnen beïnvloeden: cultuur, religie, taal en opleidingsniveau. In de interviews werd niet nadrukkelijk om deze factoren gevraagd. De participanten hebben zelf verteld over deze factoren. Factoren die niet zijn besproken beschouw ik als minder belangrijk voor de vrijwilliger in de context van de multiculturele buurtcentra. In bijlage 7.7 is een overzicht te zien van deze factoren per participant met diens motivaties.

De factor 'taal' in de tabel is mijn inschatting van hun niveau van het Nederlands volgens het Europees Referentiekader (2001). Twee van de vrijwilligers (participant 1 en 3) geven aan dat het willen leren van de Nederlandse taal hen motiveerde om vrijwilligerswerk te doen. Dit is te zien in onderstaand citaat.

"Ik wil ook veel leren, Nederlands, veel contact met mensen. Daarom ik heb eh, hier gekomen, zoeken vrijwilligerswerk." - (Vrijwilliger 3, bijlage 8.3)

Deze participanten spreken eveneens over praktische zaken die ze leren in de buurtcentra, bijvoorbeeld over kinderbijslag of het leren van normen en waarden. Daarnaast zeggen deze vrijwilligers dat ze soms bang zijn om Nederlands te spreken, maar niet in de buurtcentra. De vrijwilligers die iets zeggen over hun religie, zijn allemaal islamitisch. Zij spreken vooral over het geloof in voorbeelden in vergelijking met Nederlandse gebruiken, zoals in onderstaand citaat.

"(...) In mijn land hebben veel mensen een een, islamiet (...) Maar hier, mensen gemengd christelijk, joods eh... eh... islam, veel geloven. Ook bijna mensen vijfenvijftig hebben geen geloof in Nederland." - (Vrijwilliger 3, bijlage 8.3)

Tot slot laat de tabel (bijlage 7.7) zien dat er vier mensen vertellen over hun opleidingsniveau. De bevindingen worden nader besproken in de conclusie.

4.3 Interculturele competenties

Naast de motivaties zijn ook de interculturele competenties die vrijwilligers naar eigen inzicht hebben verworven geanalyseerd. In dit onderdeel worden deze per cluster van de *Global People Competency Framework* (Spencer-Oatey en Stadler, 2009) besproken. Na iedere bespreking is in een tabel te zien welke competenties de vrijwilligers noemen, hoeveel van hen deze competentie noemen en hoe vaak de competentie in totaal wordt genoemd. Vervolgens worden de inductieve codes besproken.

4.3.1 Kennis en ideeën

De competenties in het cluster 'kennis en ideeën' werden allemaal ten minste één keer genoemd in de interviews, in totaal 50 keer. De meest genoemde competentie was 'informatieverzameling'. Zeven van de acht vrijwilligers spraken in totaal zestien keer over het belang van informatieverzameling en de manier waarop zij dit doen. Tabel 7 geeft een volledig overzicht van de competenties en frequenties. Onderstaand citaat laat zien dat een vrijwilliger actief informatie verzamelt over een andere cultuur.

“En dan ga je wat lezen of (...) Of opzoeken van hoe dat nou weer kon gebeuren. Wat de verschillen zijn, dat doe ik thuis wel. Van eh, eh, bronnen opzoeken.” - (Vrijwilliger 2, bijlage 8.2)

Vrijwilligers lieten ook weten dat zij door het intercultureel contact kennis over andere culturen hadden verworven. Dit is te zien aan onderstaand citaat.

“Ik wist niet dat die Iranen een apart nieuwjaarsfeest hadden, dat wist ik ook niet, heb ik ook hier geleerd.” - (Vrijwilliger 8, bijlage 8.8)

Een andere competentie is ‘vernieuwend denken (open-minded zijn)’. Deze competentie werd zestien keer genoemd door vijf participanten. Het volgende citaat illustreert de vaardigheid ‘openstaan voor nieuwe ideeën’.

“Ja maar toen ik aan het hele begin werkte ja, toen was ik meer, ja meer gesloten. (...) Tuurlijk word je opener, ja. Ja je zit niet met dezelfde mensen, dan zie je een keer wat anders, ja.” - (Vrijwilliger 4, bijlage 8.4)

Een andere participant sprak over de vaardigheid ‘uitdagen van conventionele gedachtepatronen’, te lezen in onderstaand citaat.

“Nou, ik ben nu videotjes van Aletta Jacobs eh, bekeken met z’n allen. Ja dus, dat soort dingen, dat is heel erg mijn ding. (...) Beetje de grenzen opzoeken.” (Vrijwilliger 6, bijlage 8.6)

Daarnaast spraken in totaal zes participanten twaalf keer over de competentie ‘doeloriëntatie’. Onderstaand citaat laat zien hoe een participant geïnteresseerd is in de doelen van een bezoeker.

“En er was dan een Somalische jongen en dan komen we even te praten over eh, ‘hoe gaat dat bij jullie thuis?’. Van eh, de opvoeding ‘doe jij dat, doet je vrouw dat, doen jullie het samen met je twee kinderen, hoe doen jullie dat?’ En dan krijg je toch een heel ander verhaal.” - (Vrijwilliger 2, bijlage 8.2)

Onderstaande tabel is een overzicht van de competenties die zijn afgeleid uit de interviews.

Tabel 7 Frequentie competenties binnen het cluster Kennis en Ideeën

Competentie	Aantal participanten	Aantal keer genoemd totaal
Informatieverzameling	7	16
Vernieuwend denken (open-minded zijn)	5	16
Doeloriëntatie	6	12
Samenwerkingsgerichte oplossingen	2	8

4.3.2 Communicatie

De competenties in het cluster ‘communicatie’ werden in totaal 63 keer afgeleid uit alle acht interviews, te zien in tabel 8. De competentie ‘communicatiemanagement’ komt volgens de vrijwilligers het meest voor tijdens het interculturele contact dat zij ervaren in de buurtcentra, namelijk 30 keer in acht interviews. Communicatiemanagement uit zich voornamelijk in het hanteren van verschillende talen die in de buurtcentra met de multiculturele bezoekers worden besproken en in het gebruiken van geschikte communicatiemiddelen. Dit zijn veelal tools als Google Translate maar ook het praten met handgebaren, het uitschrijven van woorden en het inschakelen van een informele tolk. Onderstaand citaat laat zien hoe een participant communicatiemiddelen gebruikt die het doel het beste dienen.

“Als ik een beetje Berbers moet praten, of een klein beetje Arabisch met ze, of ik praat met handen en voeten met ze.” - (Vrijwilliger 8, bijlage 8.8)

Naast communicatiemanagement wordt ook de competentie ‘taalverwerving’ regelmatig genoemd: twaalf keer in vijf interviews. De vrijwilligers laten weten gemotiveerd te zijn om nieuwe talen te leren en ontwikkelen, zoals te zien in onderstaand citaat.

“Ja, ik probeer gewoon Nederlands zeg maar, omdat ik wil ook extra leren, ja.” - (Vrijwilliger 1, bijlage 8.1)

Een andere participant vertelt dat zij woorden en uitdrukkingen in andere talen dan haar eigen taal opzoekt en gebruikt.

“Kijk, ik spreek hun taal niet. Maar af en toe groeten, weggaan, dan verdiep ik me wel een beetje daarin.” - (Vrijwilliger 5, bijlage 8.5)

De andere competenties uit het cluster ‘communicatie’ werden eveneens regelmatig genoemd. Vier van de acht vrijwilligers laten weten dat zij zich aanpassen op talig niveau tijdens het vrijwilligerswerk. Onderstaand citaat laat zien hoe een vrijwilliger dit doet.

“Zeg maar, wat je daar in het onderwijs doet dat moet hier nog veel meer bewust. Je moet checken van ‘begrijp je het?’, je moet langzamer praten, je moet je vocabulaire kiezen, je moet geduld hebben, je moet ze eh... op hun niveau eh, complimenten geven ook al denk je van ‘oei, daar mankeert nog vanalles aan’, maar dat maakt niet uit, het is hun inspanning die je (...) honoreert.” - (Vrijwilliger 6, bijlage 8.6)

Bovenstaand citaat bevat meerdere communicatieve competenties. De vrijwilliger past niet enkel de snelheid en woordkeuze aan; de vrijwilliger controleert ook of de gesprekspartner tot hetzelfde begrip komt.

Tabel 8 geeft een overzicht van de competenties die werden genoemd en de daarbij behorende frequenties.

Tabel 8 Frequentie competenties binnen het cluster 'Communicatie'

Competenties	Aantal participanten	Aantal keer genoemd totaal
Communicatiemanagement	8	30
Taalverwerving	5	12
Talig aanpassingsvermogen	4	8
Actief luisteren	3	5
Afstemming	2	2
Werken aan gemeenschappelijke kennis en wederzijds vertrouwen	2	2
Stilistische flexibiliteit	4	4

4.3.3 Relaties

Van het cluster 'relaties' werden de competenties in totaal 51 keer genoemd door alle vrijwilligers. De competentie 'verwelkomend zijn naar vreemden' werd door alle acht participanten genoemd in 31 citaten, zoals te zien in tabel 9. Dit uitte zich met name in een interesse voor mensen met verschillende achtergronden en het actief benaderen van mensen. Onderstaande citaten laten zien dat de vrijwilligers hun interesse voor vreemden als een competentie beschouwen.

"Nou ik ben heel erg eh, ook geïnteresseerd in hun religie. En dat maakt dat ik eh... Ja dat ik ook meer dan de anderen, dat merk ik, dat dat steeds ter sprake komt en dat dat steeds opkomt. Dat vinden zij leuk maar dat vind ik zelf ook leuk." - (Vrijwilliger 6, bijlage 8.6)

"Ja van andere mensen, ja hoe die over het leven denken, dat vind ik wel interessant."

Interviewer: "Ja, gewoon bezoekers van het buurtcentrum zeg maar, hoe die over het leven denken. Dus u bedoelt eh.."

"Ja dan maak je wel eens een praatje en dan zeggen ze van 'ja maar wij doen het zo', nou, 'ooooh'. Je hebt een hele andere wereld voor mij natuurlijk." - (Vrijwilliger 4, bijlage 8.4)

Daarnaast laat het volgende citaat zien hoe de participant actief op nieuwe mensen afstapt.

"Ja... Met de manier van omgaan met hun, het is de eerste keer en je weet niet hoe die persoon gaat reageren, dat weet je niet. Maar dat bedoel ik, ik loop naar ze toe, ik ga praten." - (Vrijwilliger 5, bijlage 8.5)

Naast de competentie 'verwelkomend zijn naar vreemden' blijkt uit de analyse ook dat de vrijwilligers in de buurtcentra relaties opbouwen op verschillende niveaus. Onderstaand citaat laat zien dat een van de vrijwilligers warmte toont bij het opbouwen van relaties met mensen in de buurtcentra.

"(...) Maar ik leef wel mee met ze hoor, dat zeker."

Interviewer: "En hoe toont u dat dan? Hoe laat u dat dan zien?"

"Ik leef gewoon met ze mee weet je, omhelzen, even praten, weet je wel." - (Vrijwilliger 5, bijlage 8.5)

Het volgende citaat laat zien dat een van de vrijwilligers relaties opbouwt op persoonlijk en professioneel vlak tijdens het vrijwilligerswerk. Dit is ook onderdeel van de competentie 'opbouwen van goede relaties en verstandhoudingen'.

"Nou tijdens de Voorlees Express bijvoorbeeld heb ik twee gezinnen overgehouden bij wie ik nog heel lang ben geweest ook toen ik daar niet meer voorlas (...) ik heb wel, kennissen gemaakt met de taalcoaches hier waardoor we ook wel volgende week (...) Nou dat gaan we met z'n drieën, gaan we daar, gaan we dat Tropenmuseum bezoeken en dan gaan we daar een soort nagemaakte pelgrimstocht eh houden." - (Vrijwilliger 6, bijlage 8.6)

Onderstaande tabel laat zien welke en hoe vaak de competenties binnen dit cluster zijn genoemd.

Tabel 9 Frequentie competenties binnen het cluster 'Relaties'

Competenties	Aantal participanten	Aantal keer genoemd totaal
Verwelkomend zijn naar vreemden	8	31
Opbouwen van goede relaties en verstandhoudingen	5	11
Gevoelig voor sociale/professionele context	2	2
Aandacht voor interpersoonlijke relaties	3	7

4.3.4 Persoonlijke kwaliteiten en aanleg

Binnen het cluster 'Persoonlijke kwaliteiten en aanleg' werden de competenties in totaal 87 keer genoemd door alle participanten, te zien in tabel 10. De competentie 'flexibiliteit' werd door de vrijwilligers het vaakst genoemd als vaardigheid die zij gebruiken bij het interculturele contact, het werd 22 keer genoemd door zeven vrijwilligers. De vrijwilligers spraken bij deze competentie vooral over het vermogen om zich aan te passen aan verschillende situaties en mensen. Onderstaand citaat laat zien hoe een participant een concreet voorbeeld geeft van het aanpassingsvermogen dat hij van belang acht.

"Als jij woont bijvoorbeeld in eh, bijvoorbeeld in Turkije. Jij woont in Turkije. Mag niet eh... roken. Jij moet weten daar, als jij wil daar wonen, jij moet daar wel de cultuur van Turkije, kan niet jouw cultuur gebruiken daar. (...) Jij moet als je naar ander land gaat, jij moet cultuur, cultuur van dat land gebruiken. Kan gebruiken jouw cultuur maar gewoon thuis, maar kan niet gebruiken jouw cultuur buiten en met andere mensen." - (Vrijwilliger 3, bijlage 8.3)

Het volgende voorbeeld illustreert het experimenteren met verschillende gedragsvormen om uit te vinden hoe de ander hier op reageert. Ook dit is onderdeel van de competentie 'flexibiliteit'.

"Heb ik nog zo'n soort voorbeeld. Er was een, eh, eh, vrouw, Irakees denk ik, en ik wilde haar een hand geven en ze keek me aan en toen, toen zo van 'nee dat mag ik niet, ik wil het wel maar dat mag ik niet van mijn geloof'. De eerste keer was ik onthutst, van 'ga jij me nou geen hand geven', hoe zit dat nou, en later leer je dan van 'nou als ik nou eens niet als eerste die hand uitsteek maar gewoon ga kijken van wat doet de vrouw'. (...) Gaat zij die hand uitsteken, dan krijg je hem, doet zij niks, dan doe ik ook niks. Dan voorkom ik dat probleem en mogelijk dat, dat het complimenteert daarmee." - (Vrijwilliger 2, bijlage 8.2)

De competentie 'acceptatie' werd ook vaak genoemd: negentien keer door zeven vrijwilligers. De vrijwilligers zeiden andere mensen en hun gedrag en ideeën te accepteren zonder ze te willen veranderen. In het volgende citaat is te zien hoe een vrijwilliger een andere geloofsovertuiging dan die van hemzelf accepteert.

"De Bahai bijvoorbeeld, die hebben iets heel, heel ander geloof. Ik kan het heel goed met hun vinden alleen ik ben het niet eens." - (Vrijwilliger 8, bijlage 8.8)

Ook onderstaand citaat laat zien hoe de vrijwilliger ideeën van anderen accepteert zonder dit te willen veranderen.

"Oh, maar dat gebeurt hier heel vaak, van 'vind jij iets, nou dat vind jij en van ja, ik respecteer van wat jij vindt en jouw mening maar ik vind wat anders. Maar het zij zo.'" - (Vrijwilliger 2, bijlage 8.2)

Naast de competenties 'flexibiliteit' en 'acceptatie' laten de vrijwilligers blijken dat zij ook de competenties 'doelgerichtheid' en 'het omgaan met stressvolle situaties' hebben verworven. Doelgerichtheid uit zich met name door vrijwilligers die zich laten leiden door duidelijke normen en waarden en vrijwilligers met doorzettingsvermogen. De vaardigheid 'is vasthoudend waardoor hij of zij de focus kan behouden in moeilijke situaties' is onderdeel van 'doelgerichtheid'. Dit wordt getoond in onderstaand citaat.

"Ik wen moeilijk eerst maar ik kan niet stoppen, ik moet doorgaan." - (Vrijwilliger 3, bijlage 8.3)

Wanneer de vrijwilligers spreken over het omgaan met stressvolle situaties spreken zij vaak over het hebben van geduld. Dit is een manier die zij beheersen om hier mee om te gaan, zoals te zien in onderstaand citaat.

"Ten eerste, echt geduld met de mensen zelf. Want niet iedereen heeft geduld. Even geduld, dat is belangrijk. En soms kunnen mensen die in de haren kunnen vliegen, dat snap ik soms, maar dan denk ik 'veiligheid gaat boven alles'. Dat sowieso. Geduld en veiligheid." - (Vrijwilliger 5, bijlage 8.5)

Tot slot geven vijf van de acht participanten aan dat zij zelfbewust zijn. Onderstaand citaat laat zien dat de vrijwilliger bewust is van het feit dat het gedrag dat wordt vertoond voor anderen moeilijk te accepteren kan zijn.

“Maar hoe wij Nederlanders vrij met spreken zijn, ik denk dat ze daar heel veel moeite soms mee hebben.” - (Vrijwilliger 4, bijlage 8.4)

Tabel 10 geeft een overzicht van de genoemde competenties, hoe vaak deze in totaal zijn genoemd en door hoeveel participanten.

Tabel 10 Frequentie competenties binnen het cluster ‘Persoonlijke kwaliteiten en aanleg’

Competenties	Aantal participanten	Aantal keer genoemd totaal
Avontuurlijkheid	2	5
Zelfbewustzijn	5	6
Acceptatie	7	19
Flexibiliteit	7	22
Doelgerichtheid	6	16
Het omgaan met stressvolle situaties	5	12
Veerkracht	4	6

4.3.5 Competenties buiten het framework

Niet alle competenties die de participanten noemen in de interviews passen in het *Global People Competency Framework* (Spencer-Oatey en Stadler, 2009). Zo spraken twee van de acht vrijwilligers over hun vermogen om aan te durven geven dat zij iets niet begrijpen op talig gebied. Dit heeft te maken met het proces van taalverwerving. Deze competentie omschrijf ik als ‘Durft aan te geven dat hij of zij iets niet begrijpt’. Onderstaand citaat weerspiegelt deze competentie.

“Ik begrijp ook niet dan zal ik toch nog een keer vragen van ‘ik wil graag weten’. Vroeger niet, vroeger als ik eh, zeg maar iets horen, ik zeg gewoon ‘ja ja ja’, ik schaam mij dood. Ik wou niet wachten, soms ik half begrijpen, soms niet, maar nu niet.” - (Vrijwilliger 1, bijlage 8.1)

Daarnaast noemen twee van de acht participanten dat ze in staat zijn om de eigen normen en waarden te delen als hulp bij het integratieproces van anderen met een niet-Nederlandse achtergrond. Deze competentie omschrijf ik als ‘Geeft informatie over eigen normen en waarden (gastland)’. Dit is bijvoorbeeld te zien in het volgende citaat.

“Het ook kunnen duiden van eh, hoe het hier in Nederland zou kunnen werken of hoe ik ergens tegenaan kijk.” - (Vrijwilliger 2, bijlage 8.2)

Een andere competentie die niet binnen het GPCF van Spencer-Oatey en Stadler (2009) past is ‘Behulpzaamheid’. ‘Behulpzaamheid’ uit zich in het tonen van talige hulp maar ook daarbuiten, bijvoorbeeld met praktische hulp. De vrijwilligers helpen mensen bijvoorbeeld

met communicatie buiten het buurthuis, zoals met het verwerken van belangrijke Nederlandse documenten die de bezoekers niet voldoende begrijpen. Behulpzaamheid uit zich ook in de bereidheid om iets te willen doen voor een ander, bijvoorbeeld iets zoeken of koken. De competentie ‘behulpzaamheid’ werd door vier van de acht vrijwilligers genoemd. Deze competentie heeft niet in alle gevallen te maken met de verschillende culturen die aanwezig zijn in de buurtcentra en is mogelijk niet verworven tijdens het vrijwilligerswerk. Ik beschouw het daarom als een competentie binnen het cluster ‘persoonlijke kwaliteiten en aanleg’. Onderstaande citaten zijn voorbeelden van deze competentie.

“Zij, ik helpen voor mensen als ze iets nodig hebben om naar gemeente te gaan, om te (...) Eh... zij willen samen iemand praten, die praten geen Nederlands.” - (Vrijwilliger 7, bijlage 8.7)

“Ja... Dat ze mij, dat ze mij, dat ze iets nodig hebben en dat ze naar me toekomen van ‘kun je dit voor me zoeken’ en ‘kun je dat voor me zoeken’, dat kan ik doen.” - (Vrijwilliger 8, bijlage 8.8)

Onderstaande tabel laat zien hoe vaak deze competenties buiten het *framework* voorkwamen.

Tabel 11 Frequentie competenties buiten het framework

Competentie	Aantal participanten	Aantal keer genoemd totaal
Durft aan te geven dat hij of zij iets niet begrijpt	2	5
Geeft informatie over eigen normen en waarden (gastland)	2	5
Behulpzaamheid	4	17

4.4 Reflectie

Tijdens de interviews werd de vrijwilligers gevraagd hoe zij zelf over hun ontwikkeling van interculturele competenties dachten. Hieruit bleek dat de reflectieve vaardigheden per participant verschillen. Vier van de acht participanten lieten weten niet veel op hun werk en het contact dat zij hebben te reflecteren. Een participant benoemde bijvoorbeeld dat diegene niet bewust bezig is met het leren; het gaat automatisch. Dit is te lezen in onderstaand citaat.

Interviewer: “(...) Welke kwaliteiten heeft u volgens uzelf ontwikkeld tijdens het vrijwilligerswerk en denk je daar nu anders over? Of denk je er zelf ook vaak over na wat je hier hebt geleerd?”

“Nee, in principe sta ik daar niet bij stil... Maar ik zal ongetwijfeld wel wat geleerd hebben hier, dat was de vraag toch?”

Interviewer: “Ja, ja maar je bent, je bent, bent je niet echt bewust van wat je hier leert?”

“Nee ik sta er niet bij stil, het gaat automatisch” - (Vrijwilliger 8, bijlage 8.8)

De andere vier participanten lieten weten wel te reflecteren op het interculturele contact dat zij hebben in buurtcentra. Een participant vertelde veel te reflecteren op de verworven vaardigheden, te zien aan onderstaand citaat.

“Ja daar ben ik zelf ook wel mee bezig, of je progressie ziet en of, ja, ja dat je er verder over nadenkt.” - (Vrijwilliger 2, bijlage 8.2)

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de vrijwilligers en of zij reflecteren op hun leerproces.

Tabel 12 Reflectievermogen van de vrijwilligers

Reflecteert	Aantal	Vrijwilliger
Ja	4	2, 3, 5, 6
Nee	4	1, 4, 7, 8

Vier van de acht vrijwilligers reflecteren op het vrijwilligerswerk en de vaardigheden die ze er leren. Zoals Hagar (2018) beschrijft is het niet enkel belangrijk om te weten dat mensen reflecteren, maar ook hoe zij dat doen.

Vrijwilliger 2

Vrijwilliger 2 reflecteert op de geleerde vaardigheden door aandacht te besteden aan situaties die zich hebben voorgedaan tijdens de taallessen die de vrijwilliger geeft. Ik vraag de participant om te reflecteren op vaardigheden die tijdens het vrijwilligerswerk zijn verworven. Onderstaand voorbeeld laat zien dat de participant reflecteert op het eigen leerproces, namelijk door fouten te maken.

“Nee, nee, dat was dus helemaal nieuw voor mij. (...) Dat, dat is hier ontstaan, ja he, voorheen hoorde je wel eens wat, van he dit is Nederlanders of dat werkt anders, maar hoe dan, nee dat wist je niet zo goed. En dan ook na jaren, ja in het begin stoot je wel je hoofd, van dat de dingen onverwacht anders gaan, ja, die onverwacht anders zijn, waar je zelf misschien ook even tegenaan loopt of moeite mee hebt. Maar dat leer je ook beter in te schatten, soepeler in te gaan” - (Vrijwilliger 2, bijlage 8.2)

Vrijwilliger 2 is onderdeel van het team met taalcoaches waarmee geregeld taalcoachbijeenkomsten worden georganiseerd. Bij deze bijeenkomsten wordt gereflecteerd op de lessen en de coaches. Onderstaand citaat laat dit zien.

“(…) ook met die taalcoachesbijeenkomsten, daar ga je leren hoe je daar ook anders in zou kunnen staan en anders naar kan kijken.” - (Vrijwilliger 2, bijlage 8.2)

Vrijwilliger 2 reflecteert daarnaast regelmatig op de eigen vaardigheden door te refereren naar anderen. De participant ontvangt positieve feedback van anderen en ontleent daar bijvoorbeeld de vaardigheid ‘mensen welkom laten voelen’ aan. Dit is te zien in onderstaand citaat.

“(...) en dat ik mij heel snel mensen welkom kan laten voelen. Voor mensen van ‘hier sta ik en wees niet bang’. Ook de grote groep, dat is een grote groep vrouwen die ik hier op de maandagochtend heb. Dat je dan later terug hoort van ‘de vrouwen voelen zich veilig bij jou’, want voor hen is dat ook nieuw (...).” - (Vrijwilliger 2, bijlage 8.2)

Tot slot heeft vrijwilliger 2 een achtergrond in de psychologie. Hierdoor heeft de vrijwilliger al ervaring met reflecteren, zoals te zien in onderstaand citaat.

“(...) Het is eerder iets om in jezelf te zien van ‘hé daarin groei ik of groei ik meer en dat heb ik maar mooi in bagage meegekregen’. Waar ik nu zeg maar wel mee verder kan omdat ik een stukje bagage al hebt, ik ken wat woorden en begrippen, zodat ik dat beter kan, kan, begrijpen.” - (Vrijwilliger 2, bijlage 8.2)

Vrijwilliger 3

Wanneer ik vrijwilliger 3 vraag om te reflecteren op de verworven vaardigheden, spreekt de vrijwilliger meerdere keren over verschillen tussen de eigen cultuur en die van Nederland. Onderstaand citaat laat zien hoe de vrijwilliger reflecteert op het leervermogen.

“Bijvoorbeeld als eh... vast. En onze land hebben geen contacten met de eten of iets, mag niet eten, maar hier mensen mag wel eten. Ja maar ik ja, eerst moeilijk, met mensen. Als jij eerst zitten, in mijn land als ik was vast, niemand eten aan de tafel maar hier als jij vast, dan kan iedereen eten bij de tafel. Dat vind ik, ja, een beetje raar eerst maar dan ik heb gewonnen.” - (Vrijwilliger 3, bijlage 8.3)

Vrijwilliger 3 reflecteert eveneens op basis van verhalen die anderen over hem vertellen. Onderstaand citaat laat bijvoorbeeld zien hoe de leidinggevende de vrijwilliger complimenteerde met zijn gedrag. Hier ontleent vrijwilliger 3 verworven vaardigheden aan.

Interviewer: “Dus u bent wel... Bent u ook anders geworden in de omgang? Vinden mensen om u heen ook dat u bent veranderd?”

“Ja”

Interviewer: “Ja, ze zeggen ook ‘(naam) is socialer geworden’”

“Ja mijn begeleider zegt ‘(naam) echt aardig, hij willen jou helpen en alle mensen komen ik wil (naam), hij komen hier werken’. Maar dat kan niet.” - (Vrijwilliger 3, bijlage 8.3)

Vrijwilliger 5

Vrijwilliger 5 spreekt vooral over haar verworven vaardigheden vanuit het perspectief van anderen. Onderstaand citaat laat bijvoorbeeld zien dat haar omgeving haar sterker heeft zien worden door het vrijwilligerswerk.

“Nee ze vinden me, ze zeggen ‘je bent steeds beter geworden, je kunt nu ook voor jezelf opkomen’ (...) Zij zeggen ‘jij ziet dat misschien niet maar wij zien dat wel’.” - (Vrijwilliger 5, bijlage 8.5)

Ook reflecteert vrijwilliger 5 op de geleerde vaardigheden door aandacht te besteden aan situaties tijdens het werk. Het volgende citaat laat bijvoorbeeld zien hoe de vrijwilliger de vaardigheid ‘rustig blijven’ onderbouwt met een voorbeeld in het buurtcentrum.

“Och, in de oude, je weet het niet. Echt tafels, stoelen... Oh mijn god, oja, nee echt. Daar heb ik echt dingen meegemaakt hè. (...) Maar nu denk ik ‘even wachten’, veiligheid gaat boven alles. (...)” - (Vrijwilliger 5, bijlage 8.5)

Daarnaast spreekt vrijwilliger 5 de wens uit om meer begeleiding te krijgen bij het reflecteren op het werk en de vaardigheden door middel van trainingen. De vrijwilliger geeft aan dat de trainingen wel bestonden en binnenkort weer plaats zullen vinden, te zien in onderstaand citaat. Vrijwilliger 5 heeft dus ervaring met begeleide reflectie.

“En met de Vreedzame Wijk heb ik vorig jaar nog aangekaart, ik zeg ‘vier jaar hebben we al geen Vreedzame Wijk training gehad hè’. (...) ik zeg ‘hèhè dat wordt wel tijd’. Dus volgende week dinsdag hebben we hier een training, dan komen er veel vrijwilligers ga ik vanuit.” - (Vrijwilliger 5, bijlage 8.5)

Vrijwilliger 6

Vrijwilliger 6 reflecteert eveneens op de verworven vaardigheden door zich te richten op voorbeelden van situaties tijdens de taallessen. Onderstaand citaat laat zien dat de vrijwilliger aangeeft geïnteresseerd te zijn in andere culturen door middel van een voorbeeld.

“Nou ik ben heel erg eh, ook geïnteresseerd in hun religie. En dat maakt dat ik eh... Ja dat ik ook meer dan de anderen, dat merk ik, dat dat steeds ter sprake komt en dat dat steeds opkomt. Dat vinden zij leuk maar dat vind ik zelf ook leuk. (...) Zoals vanmorgen ook, dan zeg ik ‘ja maar dat mag dus niet... In welke soera staat dat? In welk vers? Vertel’. Nou, ik heb het hier opgeschreven en ik ga het thuis in mijn Koran lezen. (...) Ja dat ga ik thuis opzoeken, ik heb thuis een Koran Arabisch-Nederlands.” - (Vrijwilliger 7, bijlage 8.7)

Vrijwilliger 6 neemt, net als vrijwilliger 2, deel aan de taalcoachbijeenkomsten. Daarnaast is vrijwilliger 6 in het verleden docent geweest en daar heeft ze al veel gereflecteerd op zichzelf. Dit is te lezen in onderstaand citaat.

“Ja, omdat in het onderwijs, daar moet je al heel veel reflecteren. (...) Van ‘wat is er fout gegaan’ en ‘waarom ging dat niet goed’ weet je (...) ‘wat is jouw aandeel daarin’ en eh... ja, ik denk dat ik nu wel een zekere flexibiliteit heb opgebouwd in de loop der jaren die mij nu heel goed van pas komt.” - (Vrijwilliger 6, bijlage 8.6)

Tot slot valt het op dat alle vrijwilligers die op zichzelf reflecteren, verwijzen naar hun opleidingsniveau. Het reflectievermogen van de vrijwilligers, hun motivaties en de factoren die hierop van invloed kunnen zijn, zijn weergegeven in bijlage 7.8.

De resultaten die gepresenteerd zijn in de analyse, worden besproken in de conclusie en bediscussieerd in de discussie.

5 Conclusie en discussie

Op basis van de bevindingen in de analyse kan ik antwoord geven op de deelvragen en daarmee op de hoofdvraag:

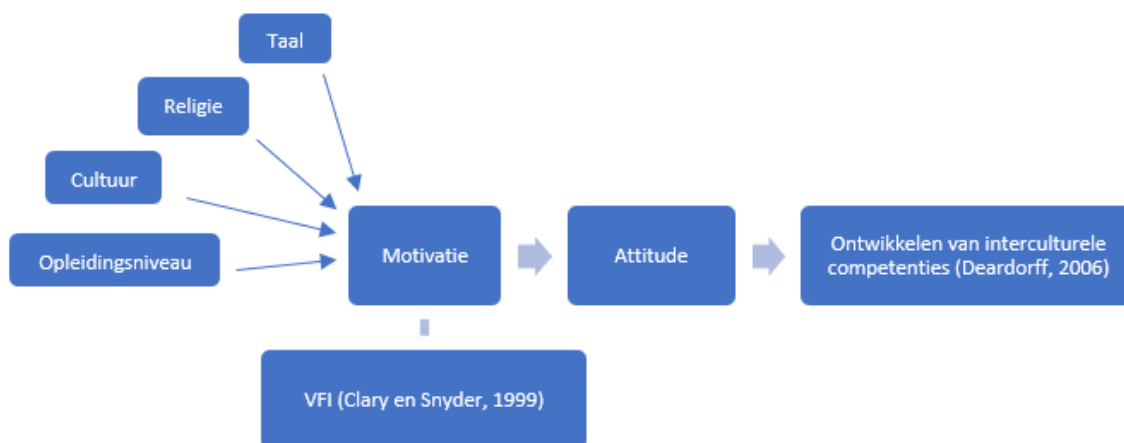
In hoeverre hebben vrijwilligers bij buurtcentra in de Utrechtse wijk Overvecht naar eigen inzicht interculturele competenties ontwikkeld tijdens het werk en hoe verhoudt zich dit tot hun motivatie om vrijwilligerswerk te doen?

Na de conclusie reflecteer ik op het uitgevoerde onderzoek en geef ik suggesties voor vervolgonderzoek.

5.1 Conclusie

De conclusie leid ik aan de hand van de theoretische onderbouwing die ik heb samengevat in een model, zoals gepresenteerd in het theoretisch kader en hieronder in figuur 3. Dit model laat zien hoe de motivatie van vrijwilligers, beïnvloed door verschillende factoren, hun houding (*attitude*) kan veranderen en zo van invloed kan zijn op de ontwikkeling van interculturele competenties.

Figuur 3 Invloed van motivatie op de ontwikkeling van interculturele competenties (Schenk, 2019)



Uit de analyse blijkt dat de participanten verschillende motivaties hebben voor het doen van vrijwilligerswerk. De motivaties die het meest zijn genoemd, zijn 'sociaal', 'kan niet werken (mentaal/fysiek)' en 'iets te doen hebben', allen genoemd door vijf vrijwilligers. De eerstgenoemde motivatie is verkregen uit de VFI (Clary en Snyder, 1999) en de twee andere motivaties bleken in dit onderzoek van belang te zijn voor de vrijwilligers in multiculturele buurtcentra.

Op basis van de literatuur werden de factoren 'taal', 'religie', 'cultuur' en 'opleidingsniveau' van invloed geacht op de motivaties. Van de acht vrijwilligers hadden er vijf een niet-westerse migratieachtergrond, tegenover drie vrijwilligers met een Nederlandse achtergrond. Dit lijkt niet overeen te komen met de theorie van Schmeets en Arends (2017). Een mogelijke verklaring is de multiculturaliteit van Overvecht. De buurtcentra worden georganiseerd door

en voor de bewoners van de wijk en om die reden is het aannemelijk dat de verscheidenheid aan culturen ook wordt gerepresenteerd in de buurtcentra.

Uit de analyse lijkt taal van invloed te zijn op motivatie: twee van de participanten die het Nederlands op laag niveau beheersen (A2 en B1) en een niet-westerse migratieachtergrond hebben, zeggen hun Nederlands te willen verbeteren tijdens het vrijwilligerswerk. Dit komt overeen met het onderzoek van Tiessen (2012). De vrijwilligers in mijn onderzoek spreken ook over angstige gevoelens, zoals Çagatay (2015) en Von Wörde (2003) beschrijven, maar ervaren dit niet in de buurtcentra. Geen van de participanten benoemt direct het motief om te willen integreren, zoals Klaver et al. (2005) stellen. Het is echter aannemelijk dat het leren van de taal voor sommige participanten onderdeel is van dit proces. Daarnaast spreken deze vrijwilligers ook over praktische zaken die zij leren in het buurthuis die te maken hebben met integratie, zoals het ontvangen van kinderbijslag of het leren van normen en waarden. Tot slot spraken vier vrijwilligers over hun opleidingsniveau, waarvan er twee vrijwilligers hoogopgeleid zijn met een Nederlandse achtergrond. Deze bevinding wordt later in de conclusie toegelicht.

Bijlage 7.7 is een overzicht van de verschillende factoren die van invloed kunnen zijn op de motivaties. In dit overzicht is te zien dat er bij deze vrijwilligers geen verband lijkt te bestaan tussen de verschillende factoren en altruïstische (de motivatie 'waarden') of egoïstische motivaties. Wel hebben de twee hoogopgeleide vrijwilligers met het hoogste taalniveau (C2) beiden de motivatie 'zelfontplooiing', oftewel de wens zich mentaal te willen ontwikkelen. Dit kan wijzen op een hogere mate van zelfreflectie. Dit wordt later in de conclusie besproken.

Zoals Fishbein en Ajzen (1975, geciteerd in Ajzen, 1991) stelden, hebben motivaties invloed op *attitude* (houding). De houding van de vrijwilligers is geanalyseerd aan de hand van het *Global People Competency Framework* van Spencer-Oatey en Stadler (2009). De categorieën in dit *framework* zijn gebaseerd op de kerncomponenten van interculturele competenties: houdingen, vaardigheden en kennis (ASK). In dit onderzoek werd getracht de competenties die 'houdingen' weerspiegelen uit te lichten. Het bleek echter niet mogelijk om de houdingen los te zien van de vaardigheden of kennis. De competenties zijn niet strikt toe te schrijven aan houdingen; 'omgaan met stressvolle situaties' is volgens de definitie van Spencer-Oatey en Spencer (2009) op pagina 9 en 10 bijvoorbeeld een voorbeeld van een houding, maar vergt ook vaardigheden. 'Flexibiliteit' vereist daarnaast bijvoorbeeld 'het kunnen veranderen van perspectief' en zou daarom een voorbeeld van een houding zijn. Daarentegen is het uitoefenen van flexibiliteit een manier om tot effectieve vaardigheden te komen, passend bij de definitie van 'vaardigheden' volgens Spencer-Oatey en Franklin (2009). Dit komt overeen met de opvatting van *attitudes* (houdingen) van Deardorff (2006), namelijk dat de houding altijd ten grondslag ligt aan het leerproces van interculturele competenties. In overeenstemming met dit idee van 'houdingen', namelijk dat het van invloed is op het gehele proces, baseert dit onderzoek zich op alle genoemde interculturele competenties in de GPCF van Spencer-Oatey en Stadler (2009).

De meest voorkomende interculturele competenties die de vrijwilligers naar eigen inzicht hebben verworven, zijn weergegeven in tabel 13. Het getal in de middelste kolom laat zien door hoeveel participanten de competentie werd genoemd en in de kolom rechts staat het aantal keer dat de participanten de competentie hebben genoemd.

Tabel 13 Competenties die door meer dan de helft van de participanten werden genoemd en de frequentie

Competentie	Aantal participanten	Aantal keer genoemd totaal
Verwelkomend zijn naar vreemden	8	31
Communicatiemanagement	8	30
Flexibiliteit	7	22
Acceptatie	7	19
Informatieverzameling	7	16
Doelgerichtheid	6	16
Doeloriëntatie	6	12
Vernieuwend denken (open-minded zijn)	5	16
Het omgaan met stressvolle situaties	5	12
Taalverwerving	5	12
Opbouwen van goede relaties en verstandhoudingen	5	11
Zelfbewustzijn	5	6

Uit de interviews blijkt dat de vrijwilligers naar eigen inzicht allemaal de competenties ‘verwelkomend zijn naar vreemden’ en ‘communicatiemanagement’ hebben verworven. De competenties ‘flexibiliteit’, ‘informatieverzameling’ en ‘acceptatie’ werden door zeven van de acht vrijwilligers genoemd. Zoals reeds benoemd weerspiegelen deze competenties de factoren uit het ASK-model van Bloom (1956, in Deardorff et al., 2009), Spencer-Oatey en Franklin (2009) en Bennett (2011). Zoals Fantini (2000) betoogt, is ook *awareness* (zelfbewustzijn) van groot belang bij het verwerven van interculturele competenties. Dit blijkt ook uit de analyse. Vier van de acht vrijwilligers zeggen te reflecteren op hun leerproces tijdens het vrijwilligerswerk, te zien in bijlage 7.8. Dit breng ik in verband met de interculturele competenties die zij naar eigen inzicht hebben verworven. Onderstaande tabel laat zien of de

participant reflecteert en hoeveel verschillende interculturele competenties zij volgens henzelf hebben verworven.

Tabel 14 Vrijwilligers, hun reflectievermogen en het aantal genoemde competenties

Vrijwilliger	Reflecteert	Aantal verschillende competenties (onderdelen)	Aantal codes totaal
1	Nee, reflecteert niet	18	31
2	Ja, reflecteert	26	42
3	Ja, reflecteert	24	32
4	Nee, reflecteert niet	10	20
5	Ja, reflecteert	36	70
6	Ja, reflecteert	29	57
7	Nee, reflecteert niet	17	24
8	Nee, reflecteert niet	17	26

De vrijwilligers die reflecteren, zeggen meer verschillende interculturele competenties te hebben verworven tijdens het vrijwilligerswerk dan de vrijwilligers die aangeven niet te reflecteren. Dit lijkt overeen te komen met de theorie van Deardorff (2006) en Fantini (2000), namelijk dat de houding, vaardigheden en kennis (ASK) van invloed zijn op de interne resultaten (interculturele competenties) die iemand verwerft door op zichzelf te reflecteren. Zoals eerder beschreven is dit model cyclisch: de interculturele competenties hebben ook invloed op de componenten van het ASK-model (Deardorff, 2006). Dit betekent dat het leerproces door te reflecteren steeds verdiept en verbeterd kan worden.

Zoals in het theoretisch kader werd beschreven, kan meer bewustzijn van interculturele competenties mensen in staat stellen deze competenties bij werkgevers te presenteren als *transferable skills*. Enkele vrijwilligers ontvangen een uitkering, zij hebben als motivatie 'het ontkomen aan de sollicitatieplicht'. Wanneer zij de wens hebben een betaalde baan te vervullen, kunnen zij hun interculturele competenties benoemen tijdens bijvoorbeeld sollicitatiegesprekken. Reflectieve vaardigheden zijn hiervoor van belang.

In dit onderzoek koppelde ik verschillende theoretische invalshoeken aan elkaar om zo het beïnvloedingsproces van motivaties op het verwerven van interculturele competenties in

kaart te brengen, te zien in figuur 3 op pagina 40. De uitwerking van dit figuur is te zien in bijlage 7.9. Er lijkt er een patroon te bestaan met betrekking tot reflectieve vaardigheden: vrijwilligers die meer reflecteren, verwerven naar eigen inzicht meer interculturele competenties. Opvallend is ook dat drie van de vrijwilligers met reflectieve vaardigheden ervaring hebben met begeleide evaluatie, bijvoorbeeld in de vorm van een training die door de buurtcentra is georganiseerd. Deze ervaring kan bijdragen aan hun reflectievermogen. Mogelijk is er ook een verband tussen het reflectieve vermogen en de motivatie 'zelfontplooiing', wellicht beïnvloed door het afronden van een hoge opleiding en het goed beheersen van de Nederlandse taal. Daarnaast is te zien dat de vrijwilligers die reflecteren alle vier hun opleidingsniveau benoemen. Mogelijk is er een verband tussen het bewustzijn van het opleidingsniveau en het beheersen van reflectieve vaardigheden. Deze bevindingen geven interessante inzichten in het verband tussen motivaties, invloeden hierop en het verwerven van interculturele competenties. De bevindingen kunnen echter niet gegeneraliseerd worden; het zegt enkel iets over deze acht vrijwilligers in deze context.

5.2 Discussie

Naast dat de resultaten van dit kwalitatieve onderzoek niet gegeneraliseerd kunnen worden, zijn er nog enkele limitaties die besproken moeten worden. Ten eerste is de taal die ik hanteerde tijdens de interviews mogelijk een belemmering voor de vrijwilligers. Niet alle vrijwilligers beheersen het Nederlands optimaal en voor hen was het mogelijk lastig om mijn vragen te begrijpen of om hun antwoorden te formuleren. Om die reden waren hun antwoorden niet altijd even relevant in de context van mijn gestelde vraag. Dit kan in vervolgonderzoek verbeterd worden door de interviews af te nemen in de taal van de vrijwilliger. Ook zijn de interculturele competenties die de vrijwilligers naar eigen inzicht hebben verworven mogelijk gestuurd door mijn vraagstelling. Ik vroeg hen bijvoorbeeld naar vriendschappen die zijn gesloten door het vrijwilligerswerk, waardoor de competentie 'opbouwen van goede relaties en verstandhoudingen' naar voren kwam. Niet naar alle competenties is zo direct gevraagd en om die reden werden sommige competenties mogelijk meer en minder vaak genoemd. Ten derde zijn sommige competenties minder eenvoudig te benoemen in een zelfreflectie. De competentie 'actief luisteren' is bijvoorbeeld mogelijk een competentie die vooral in de praktijk opvalt en in een interview niet zo snel ter sprake zal komen.

Daarnaast zijn de interculturele competenties die de participanten noemen mogelijk niet allemaal tijdens vrijwilligerswerk verworven. Over het algemeen nam ik aan dat hun verhalen betrekking hadden op het vrijwilligerswerk, dat is namelijk de omgeving waarin ik hen interviewde en de vragen stuurden hen in die richting. Ook vertelden de participanten veel over andere zaken, zoals hun thuissituatie, jeugd of andere persoonlijke kwesties. Voor veel participanten is het vrijwilligerswerk namelijk een klein deel van hun leven; ze werken maar een aantal uur per week. Citaten die duidelijk niet over het vrijwilligerswerk gingen, zijn achterwege gelaten tijdens het coderen. Tot slot is het onderzoek uitgevoerd vanuit mijn perspectief en de resultaten zijn door mij geïnterpreteerd. Om de betrouwbaarheid van mijn

onderzoek te vergroten had ik gebruik kunnen maken van een tweede onderzoeker die mijn codering kon controleren. Dit heb ik echter niet gedaan in verband met tijdsdruk.

Naast methodische limitaties, benoem ik ook enkele theoretische limitaties. De basis van mijn theorie bestond uit twee modellen: het *Global People Competency Framework* (Spencer-Oatey en Stadler, 2009) en de *Volunteer Functions Inventory* (Clary en Snyder, 1999). De GPCF (Spencer-Oatey en Stadler, 2009) is opgesteld op basis van interculturele interactie in het bedrijfsleven en blijkt ook geschikt om interculturele competenties van vrijwilligers te benaderen in multiculturele buurtcentra. Op basis van mijn interviews voegde ik drie competenties toe die een aantal keer werden genoemd door mijn participanten. Dit model lijkt echter ongeschikt voor het isoleren van 'houdingen' (*attitudes*), een van de kerncomponenten van interculturele competenties. Vervolgonderzoek dat zich specifiek richt op 'houdingen' kan bijvoorbeeld direct vragen naar meningen en een ander *framework* gebruiken waarin 'houding' los wordt gekoppeld van andere componenten van interculturele competenties. Het is echter de vraag of dit mogelijk is: zoals in de conclusie werd besproken, ligt de houding ten grondslag aan het gehele verwervingsproces van interculturele competenties. De VFI (Clary en Snyder, 1999) blijkt, ondanks de focus op vrijwilligers, niet dekkend genoeg. Op basis van mijn resultaten voegde ik drie motivaties toe die regelmatig werden genoemd door de vrijwilligers in mijn onderzoek. Dit is erg cultuurafhankelijk: mogelijk is 'sollicitatieplicht ontkomen' niet opgenomen in de VFI omdat dit in de omgeving van Clary en Snyder niet relevant was omdat mensen geen sollicitatieplicht hadden of geen uitkering ontvingen. Daarnaast heb ik me bij dit onderzoek gelimiteerd tot vier factoren die van invloed kunnen zijn op motivaties. Mogelijk zijn er nog meer factoren die de motivatie van vrijwilligers met verschillende culturele achtergronden kunnen beïnvloeden, bijvoorbeeld de eventuele reden van vertrek uit het geboorteland, leeftijd of werkervaring.

Mijn onderzoek is, zoals eerder benoemd, exploratief. In voorgaande onderzoeken naar interculturele competenties is nog niet eerder de koppeling gelegd tussen motivaties en het verwerven van interculturele competenties. Bovendien is er eerder nog weinig onderzoek gedaan naar de interculturele competenties van vrijwilligers. Mijn onderzoek geeft hier meer inzicht in en benadrukt, in overeenstemming met voorgaand onderzoek van onder meer Deardorff (2006), Hagar (2018) en Fantini (2000) nogmaals het belang van reflectie in het verwervingsproces van interculturele vaardigheden.

Bibliografie

Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational behavior and human decision processes*. Vol. 50 (2), 179-211.

Alle Cijfers. (2019). Heel veel informatie over Overvecht, Utrecht. Online geraadpleegd op 24 januari 2019.

<https://allecijfers.nl/wijk/overvecht-utrecht/>

Baarda, B. en Hulst, M. Van der. (2012). *Basisboek interviewen*. Groningen/Houten. Noordhoff.

Bakker, L., Bekkers, R., Reitsma, J., Sederel, C., Smets, P. en Younes, Y. (2018). Vrijwilligerswerk: stimulans voor tijdige participatie en integratie? *Nieuwe wegen voor vluchtelingen in Nederland*. Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 43-63.

Bekkers, R. (2004). Secularisering en veranderende motieven voor vrijwilligerswerk. Universiteit Groningen. Pro Deo: Geïnspireerd Blijven in Vrijwilligerswerk, 14-29.

Bennett, J. M. (2011). Developing Intercultural Competence. For international education, faculty and staff. *AIEA, Association of International Education Administrators*. Geraadpleegd op 9 februari 2019.

https://www.messiah.edu/download/downloads/id/923/Developing_Interc

Bennett, R. (2002). Employers' Demands for Personal Transferable Skills in Graduates: a content analysis of 1000 job advertisements and an associated empirical study. *Journal of Vocational Education and Training*. Vol. 54 (4). 457-476.

Boer, M. de. (2018). Intercultureel leren op reis. Een onderzoek naar het ontwikkelen van interculturele competenties tijdens een backpackreis. *Masterscriptie Interculturele Communicatie*. Universiteit Utrecht.

Business Dictionary. (2018). Definition. *Transferable skills*. Geraadpleegd op 25 januari 2019.

<http://www.businessdictionary.com/definition/transferable-skills.html>

Çagatay, S. (2015). Examining EFL Students' Foreign Language Speaking Anxiety: The Case at a Turkish State University. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Vol. 199. 648-656.

CBS. (2016). Bijna één op de twee Nederlanders doet vrijwilligerswerk. Geraadpleegd op 23 januari 2019.

<https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/10/bijna-eeen-op-de-twee-nederlanders-doet-vrijwilligerswerk>

Clary, E. G. en Snyder, M. (1999). The Motivations to Volunteer: Theoretical and Practical Considerations. *Current Directions in Psychological Science*. Vol. 8 (5). 156-159.

Cole, D. (in press). Looking for rapport in the metacommunicative features of an ethnographic interview. In: Goebel, Z. *Understanding Rapport*. Mouton De Gruyter, Berlijn.

- Cultureel Woordenboek. (2019). *Denominatie*. Religie en Levensbeschouwing. <https://www.cultureelwoordenboek.nl/religie-en-levensbeschouwing/denominatie>
- Deardorff, D. K. (2004). The identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of international education at institutions of higher education in the United States. North Carolina State University, Raleigh.
- Deardorff, D. K. (2006). Identification and Assessment of Intercultural Competence as a Student Outcome of Internationalization. *Journal of Studies in International Education*. Vol. 10 (3). 241-266.
- Deardorff, D. K., Pysarchik, D. T. en Yun, Z. S. (2009). Towards effective international learning assessment: principles, design and implementation, 23-37. In: De Wit, H. (2009). *Measuring success in the internationalization of higher education*. European Association for International Education (EAIE). Amsterdam.
- Dock. (2019). Visie, missie & kernwaarden. *Over DOCK*. Online geraadpleegd op 5 april 2019. <https://www.dock.nl/over-dock/visie-missie/>
- Dörnyei, Z. (2007). *Research Methods in Applied Linguistics*. Oxford University Press, Oxford.
- Europees Referentiekader. (2001). De niveaus: globale beschrijvingen. *Council of Europe*. Online geraadpleegd op 9 april 2019. <http://www.erk.nl/docent/niveaubeschrijvingen/>
- Fantini, A. E. (2000). A Central Concern: Developing Intercultural Competence. SIT Occasional Papers Series. Addressing Intercultural Education, Training & Service. *School for International Training*. Brattleboro, Vermont USA. 25-42.
- Hagar, T. J. (2018). Role of Reflective Knowledge in the Development of Intercultural Competence. *Journal of Intercultural Communication Research*. Vol. 47 (2). 87-104.
- Jellinek. (2017). Resultaten Overvecht Utrecht. In: Wijkthermometer 2016. Online geraadpleegd op 22 februari 2019. <https://www.jellinek.nl/wp-content/uploads/2017/11/Samengevoegde-Wijkthermometer-Definitief2.pdf>
- Jones, E. (2011). Internationalization, multiculturalism, a global outlook and employability. *Assessment, Teaching and Learning Journal*. Vol. 11. 21-49.
- Jones, E. (2013). Internationalization and employability: The role of intercultural experiences in the development of transferable skills. *Public Money & Management*. Vol. 33 (2). 95-104.
- Klaver, J., Tromp, E. en Oude Ophuis, R. (2005). *Allochtonen en vrijwilligerswerk*. Regioplan Beleidsonderzoek. Amsterdam. Online geraadpleegd op 20 februari 2019. https://www.domoticawonenzorg.nl/Site_ZBMV/docs/pdf/Allochtonen_en_vrijwilligers.pdf

Messelink, H. E., Van Maele, J. en Spencer-Oatey, H. (2015). Intercultural competencies: what students in study and placement mobility should be learning. *Intercultural Education*. Vol. 26 (1). 62-72.

NVivo qualitative data analysis software (Versie 12). QSR International Pty Ltd. (2018).

Oxford Dictionaries. (2019). *Definition of sociolinguistics in English*. Oxford University Press. Online geraadpleegd op 1 maart 2019.

<https://en.oxforddictionaries.com/definition/sociolinguistics>

Schmeets, H. en Arends, J. (2017). *Vrijwilligerswerk: wie doet het?* Statistische Trends. Centraal Bureau voor de Statistiek. Den Haag.

Schmeets, H. (2018). *Wie is religieus, en wie niet?* Statistische Trends. Centraal Bureau voor de Statistiek. Den Haag.

Sherraden, M. S., Lough, B. J. en McBride, A. M. (2008). Effects of International Volunteering and Service: Individual and Institutional Predictors. *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*. Vol. 19. 395-421.

Spencer-Oatey, H. en Franklin, P. (2009). *Intercultural Interaction: A Multidisciplinary Approach to Intercultural Communication*. New York: Palgrave Macmillan.

Spencer-Oatey, H. en Stadler, S. (2009). *The Global People Competency Framework. Competencies for Effective Intercultural Interaction*. University of Warwick. Online geraadpleegd op 24 januari 2019.

http://wrap.warwick.ac.uk/3272/1/WRAP_Spencer_Oatey_gp_competency_framework.pdf

Tiessen, R. (2012). Motivations for Learn/Volunteer Abroad Programs: Research with Canadian Youth. *Journal of Global Citizenship & Equity Education*. Vol. 2 (1). 1-21.

Universiteit Utrecht. (2019). Project Overvecht. *Urban Futures Studio*. Geraadpleegd op 28 februari 2019.

<https://www.uu.nl/en/research/urban-futures-studio/projects/mixed-classroom/uninvited-futuring-exhibition/project-overvecht>

Von Wörde, R. (2003). Students' Perspectives on Foreign Language Anxiety. *Inquiry*. Vol. 8 (1). 1-15.