



Utrecht University

“Het is een kwestie van geduldig zijn en doorgaan.”

- Participant 4

Een kwalitatief onderzoek naar interculturele competenties bij hoogopgeleide vluchtelingen en het inzetten daarvan in het professionele veld



Jacqueline van Lier

5793416

MA Interculturele Communicatie

Universiteit Utrecht

Eerste begeleider: Dr. Roos Beerkens

Tweede begeleider: Drs. Emmeline Besamusca

11 april 2019

Woordenaantal: ± 12.676

VOORWOORD

Vorig jaar tijdens de premaster Interculturele Communicatie heb ik mijn scriptie geschreven over de begrijpelijkheid van schriftelijke overheidscommunicatie bij statushouders. Naar aanleiding van colleges over interculturele competenties en mijn ervaringen met vluchtelingen (zowel onderzoek als vrijwilligerswerk) en mijn interesse in hun ontwikkeling in Nederland, heb ik besloten mijn masterscriptie over interculturele competenties en de bijdrage daarvan aan het arbeidsmarktperspectief bij hoogopgeleide vluchtelingen te schrijven. Zonder de behulpzaamheid en openheid van de acht participanten die ik heb geïnterviewd voor dit onderzoek, had ik nooit de resultaten gehad die ik nu heb. Ik ben onder de indruk van wat ze allemaal bereikt hebben en hoe ze in het leven staan. Bedankt voor de persoonlijke en inspirerende verhalen!

Ook wil ik mijn scriptiebegeleider Roos Beerkens bedanken voor haar betrokkenheid en behulpzaamheid tijdens dit schrijfproces. Door de tijd die ze erin heeft gestoken, de opbouwende feedback die ze gaf en de gerichte vragen die ze stelde werd ik aan het denken gezet. Dankzij haar goede begeleiding heb ik mij ontwikkeld als onderzoeker en is mijn enthousiasme voor interculturele communicatie en onderzoek alleen maar meer aangewakkerd. Daarnaast wil ik ook mijn groepsgenootjes, Demi en Beau bedanken voor het lezen van mijn stukken, het meedenken, de feedback en de fijne sfeer tijdens de besprekingen.

Afgelopen tien weken heb ik deze scriptie geschreven bij de Fryske Akademy in Leeuwarden. Ik heb hier een ontzettend fijne werkplek gehad, vooral te danken aan gezellige en betrokken collega's. In het bijzonder Jelske, die een aantal keer mijn scriptie heel nauwkeurig gelezen heeft, en Cor, die mijn een plek gegeven heeft op de Fryske Akademy.

Tot slot wil ik Heit en Mem bedanken voor het bieden van onderdak en een warm en gezellig nest de afgelopen tien weken en de betrokkenheid en steun vanaf het moment dat ik begon met studeren. En Seth, die altijd voor mij klaarstaat, met mij meedenkt, mij opvrolijkt en nooit het vertrouwen in mij verliest.

Tige tank allegearre!

Jacqueline

SAMENVATTING

In Nederland zijn de gevolgen van de vluchtelingen crisis sinds 2014 voelbaar. Het grootste deel van de vluchtelingen komt uit Syrië en Eritrea (CBS, 2018). Ruim de helft van de vluchtelingen in Nederland heeft in 2017 een verblijfsvergunning gekregen, wat betekent dat hij of zij dezelfde rechten en plichten heeft als iedere Nederlandse burger (Rosman, 2017).

Ongeveer een derde van de Syrische vluchtelingen is hoogopgeleid, maar komt hier in Nederland moeilijk aan werk binnen het professionele veld (Dagevos, Huijnk, Maliepaard & Miltenburg, 2018). Dit komt onder andere doordat ze de taal nog niet machtig zijn, de cultuur nog moeten leren kennen of omdat het omzetten van hun diploma's problemen oplevert (Oomen & Rosman, 2018). Deze groep hoogopgeleide vluchtelingen hebben competenties die goed van pas kunnen komen op de arbeidsmarkt, mits ze deze competenties over weten te brengen tijdens sollicitaties of op de werkvloer. Het werken op niveau heeft zowel voordelen voor de vluchteling zelf als voor de Nederlandse economie. Wanneer een vluchteling werkt op niveau is de kans groot dat hij/zij beter integreert op de vier verschillende niveaus van integratie: de structurele, de culturele, de interactieve en de identificatiele dimensie (Smeets & Steijlen, 2006). Bovendien haalt hij/zij op deze manier meer genoegdoening uit zijn/haar werk, wat ook de kans op psychische problemen verkleint (De Haan & Bloemen, 2017). Daardoor, en door het niet verloren laten gaan van waardevolle kennis, heeft de Nederlandse economie baat bij het duurzaam inzetten van hoogopgeleide vluchtelingen op de arbeidsmarkt.

Dit onderzoek richt zich daarom op de interculturele competenties bij hoogopgeleide vluchtelingen en hoe ze deze met behulp van *transferable skills* en zelfreflectie kunnen inzetten op de arbeidsmarkt. De hoofdvraag van dit onderzoek is dan ook: *In hoeverre hebben hoogopgeleide vluchtelingen hun inziens interculturele competenties ontwikkeld en in hoeverre hebben ze hulp nodig bij het verwoorden daarvan om hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten?* Aan de hand van acht interviews met hoogopgeleide vluchtelingen blijkt dat participanten die inmiddels een passende baan hebben gevonden beter kunnen reflecteren en daardoor hun competenties beter weten te verwoorden. Participanten die nog geen passende baan hebben gevonden weten vooral hun vakspecifieke kennis te omschrijven. Hieruit blijkt de maatschappelijke meerwaarde van het creëren van bewustzijn van interculturele competenties bij hoogopgeleide vluchtelingen om de kansen van het vinden van een passende baan te vergroten. Daarnaast schetst dit onderzoek een beeld van de interculturele competenties van hoogopgeleide vluchtelingen, waarmee gepoogd wordt een stuk wetenschappelijke leemte op te vullen.

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	2
Samenvatting	4
Inhoudsopgave	6
1. Inleiding	9
2. Context.....	12
3. Theoretisch kader	14
3.1 Integratie.....	14
3.1.1 Integratie van hoogopgeleide vluchtelingen op de arbeidsmarkt	15
3.2 Transferable skills	16
3.3 Interculturele competenties	18
3.3.1 Interculturele competenties en integratie	19
3.3.2 Attitudes, vaardigheden en kennis.....	20
3.3.3 Global People Competency Framework	21
3.3.4 Ontwikkeling van Interculturele Competenties	23
3.3.5 Belang van bewustzijn	24
3.4 Probleemstelling	26
4. Methode	27
4.1 Onderzoeksaanpak	27
4.2 Participanten.....	27
4.3 Procedure.....	30
4.4 Topiclijst	32
4.5 Data analyse.....	32
5. Analyse	34
5.1 Meest voorkomende competenties	34
5.2 Cluster 1: Kennis en ideeën	36
5.3 Cluster 2: Communicatie	38
5.4 Cluster 3: Relaties	40
5.5 Cluster 4: Persoonlijke kwaliteiten en aanleg	41
5.6 Competenties buiten het framework	46
5.7 Omzetten competenties naar de arbeidsmarkt	50
6. Conclusie en discussie.....	53
Literatuur	61
Bijlagen.....	66

Bijlage 1: De vijf savoirs van ICC, Byram (1997).....	66
Bijlage 2: The Global People Competency Framework, Spencer-Oatey & Stadler (2009)	66
Bijlage 3: Process Model of Intercultural Competence, Deardorff (2006)	77
Bijlage 4: Awareness + Attitudes, Skill, Knowledge, Fantini (2000)	78
Bijlage 5: De facebookoproep.....	78
Bijlage 6: Topiclijst	79
Bijlage 7: Transcripten interviews	83
Transcript 1	83
Transcript 2	112
Transcript 3	147
Transcript 4	177
Transcript 5	237
Transcript 6	277
Transcript 7	313
Transcript 8	357

1. INLEIDING

In Nederland zijn de gevolgen van de vluchtelingen crisis sinds 2014 voelbaar. Sinds dat jaar is er een toename van vluchtelingen uit Syrië en Eritrea (CBS, 2018). In 2015 is het hoogtepunt wat betreft asielaanvragen bereikt met 58.883 aanvragen. In het jaar daarop hebben 31.624 mensen asiel aangevraagd, waarvan 10.604 Syriërs (VluchtelingenWerk Nederland, 2018). In 2016 werd 56% van de asielaanvragen ingewilligd (Rosman, 2017). Hiermee krijgt iemand dezelfde rechten en plichten als iedere burger van Nederland en daarmee dus ook het recht om te werken. Voor Syriërs en Eritreeërs blijkt deze mate van participatie in de samenleving het lastigst in vergelijking met andere geïmmigreerde bevolkingsgroepen, terwijl dit de grootste groepen vluchtelingen zijn in Nederland (Rosman, 2017).

Uit onderzoek van het WRR (Engbersen et al., 2015) blijkt dat een parallelle aanpak de voorkeur heeft boven een sequentiële aanpak wanneer het gaat om participatie in de samenleving, waarbij het leren van de taal, het aanspraak maken op huisvesting en het vinden van een opleiding of werk tegelijkertijd plaatsvindt en niet na elkaar. Uit datzelfde onderzoek blijkt dat veel statushouders een achterstand hebben ten opzichte van andere groepen en dat moeilijk inhalen. Deze achterstand op de arbeidsmarkt komt onder andere doordat ze dat taal niet beheersen, ze de cultuur nog moeten leren kennen en eventuele diploma's nog moeten laten omzetten (Oomen & Rosman, 2018). Dit onderzoek richt zich op de arbeidsmarktpositie van hoogopgeleide vluchtelingen.

In 2015 had 11% van de statushouders werk als werknemer of zelfstandige, meestal in deeltijd en met een contract voor bepaalde tijd (CBS, 2018). Volgens VluchtelingenWerk Nederland (z.d.) werken de vluchtelingen die wel een baan vinden veelal onder hun niveau. Het werken op een lager niveau werkt volgens VluchtelingenWerk Nederland demotiverend en laat waardevolle kennis en ervaring verloren gaan. Ook benadrukken ze dat het loont om vluchtelingen de tijd te geven voor een opleiding of bijscholing, zodat ze duurzaam uit de bijstand komen en er niet snel in terugvallen (Oomen & Rosman, 2018). VluchtelingenWerk Nederland zegt dat er veel kapitaal vernietigd wordt doordat het Nederlandse systeem het vluchtelingen niet makkelijk maakt om aan de slag te kunnen (Baas, 2015). Daarnaast hebben vluchtelingen volgens hem vaak beperkte kennis van de arbeidsmarkt en ontbreekt het hen aan het hebben van een netwerk.

Uit onderzoek van uitzendbureau Randstad en het Centraal Orgaan Asielzoekers (COA) blijkt dat laagopgeleide vluchtelingen sneller betaald werk vinden terwijl hoogopgeleiden eerder een

werkervaringsplek aangeboden krijgen (NOS, 2016). Datzelfde onderzoek laat zien dat dit onder andere komt doordat goede taalbeheersing vooral op hogere niveaus belangrijk is en werkgevers op hogere niveaus vaak kritischer zijn.

Tot nu toe is er weinig onderzoek gedaan naar hoogopgeleide vluchtelingen en hoe ze hun kansen op de arbeidsmarkt kunnen vergroten. Wel zijn er verschillende trainingsprogramma's voor vluchtelingen en/of werkgevers die zich richten op toelating tot de arbeidsmarkt. Die trainingsprogramma's zijn zowel op Europees als op nationaal niveau ontwikkeld, voorbeelden van organisaties die een trainingsprogramma hebben ontwikkeld zijn Erasmus¹, de Raad van Europa², UHNCR³ en lokalere organisaties zoals het VIP-project van VluchtelingenWerk Nederland⁴.

Echter, hoogopgeleide vluchtelingen zijn een specifieke doelgroep waar de bestaande lespakketten niet specifiek voor gemaakt zijn. Het volgen van een training en het creëren van bewustwording van interculturele competenties kan ervoor zorgen dat de achterstand die vluchtelingen hebben op de arbeidsmarkt verkleind wordt, omdat daardoor problemen waar ze tegenaan lopen met betrekking tot taalbeheersing en cultuur verkleind kunnen worden.

De *Critical Skills for Life and Work project* (hierna CSLW) bestaat uit een lespakket met als doel de vaardigheden en competenties van hoogopgeleide vluchtelingen in te kunnen zetten in het professionele veld. Het CSLW-lespakket heeft twee trajecten: één specifiek gericht op hoogopgeleide vluchtelingen en één gericht op (vrijwillige) taaldocenten en hoe zij hoogopgeleide vluchtelingen kunnen ondersteunen. De focus ligt op interculturele en interactieve competenties. Omdat dit onderzoek slechts tien weken in beslag neemt, richt ik mij nu alleen op de hoogopgeleide vluchtelingen.

Het CSLW-project⁵ is een Erasmus+-project. Erasmus+ is een subsidieprogramma van de Europese Unie voor onder andere onderwijs en heeft als doel een bijdrage te leveren aan economische groei, werkgelegenheid, gelijke kansen en inclusie in Europa. Het CSLW-project is een initiatief van Newcastle University en bestaat uit een samenwerkingsverband tussen de Fryske Akademy/Mercator in Leeuwarden, Universitaet Graz in Oostenrijk en de Action Foundation in het Verenigd Koninkrijk en wordt gefinancierd door Erasmus+. CSLW heeft twee jaar de tijd om dit lespakket te ontwikkelen. Het project is

¹ <https://erasmusplusols.eu/ols4refugees/>

² www.coe.int/lang-refugees

³ <https://www.unhcr.org/uk/teaching-about-refugees.html>

⁴ <https://www.vluchtelingenwerk.nl/westenmiddennederland/vip2-voorbereiding-op-de-arbeidsmarkt>

⁵ <http://cslw.eu>

in 2017 van start gegaan. Om met dit lespakket gerichte trainingen te kunnen geven is het van belang dat er onderzoek wordt gedaan naar interculturele competenties bij hoogopgeleide vluchtelingen, hun bewustzijn ervan en hoe ze deze competenties in kunnen zetten op de arbeidsmarkt.

Zoals het CSLW-lespakket poogt te doen, heeft dit onderzoek toegevoegde waarde op maatschappelijk niveau door bewustwording over interculturele competenties te creëren en daardoor hopelijk de kansen van hoogopgeleide vluchtelingen op de arbeidsmarkt te vergroten. Daarnaast heeft dit onderzoek een wetenschappelijke relevantie door opvulling van de kennisleemte over hoogopgeleide vluchtelingen en hun interculturele competenties. Door middel van het afnemen van interviews worden de interculturele competenties van hoogopgeleide vluchtelingen in kaart gebracht en wordt daarmee de volgende onderzoeksvraag beantwoord: *In hoeverre hebben hoogopgeleide vluchtelingen hun inziens interculturele competenties ontwikkeld en in hoeverre hebben ze hulp nodig bij het verwoorden daarvan om hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten?*

Om deze vraag te kunnen beantwoorden wordt eerst de context gegeven van dit onderzoek, zoals het aantal hoogopgeleide vluchtelingen in Nederland, hun positie op de arbeidsmarkt en het belang van het werken op niveau voor zowel de vluchteling zelf als voor de Nederlandse economie. Vanuit deze context wordt de theoretische onderbouwing gegeven die aan dit onderzoek ten grondslag ligt. De verschillende dimensies van integratie worden uitgelegd, evenals de integratie van hoogopgeleide vluchtelingen op de arbeidsmarkt. De definitie van *transferable skills* en interculturele competenties wordt gegeven en hoe dat samenkomt in integratie. Vervolgens wordt de invloed van attitudes, vaardigheden en kennis op integratie gegeven en hoe dat heeft geleid tot het gebruik van het *Global People Competency Framework* (Spencer-Oatey & Stadler, 2009) voor dit onderzoek. Het theoretisch kader wordt afgesloten met het *Process Model of Intercultural Competence* (Deardorff, 2006) waarin de ontwikkeling van interculturele competenties wordt beschreven, evenals het belang van reflectie en zelfbewustzijn.

2. CONTEXT

In dit hoofdstuk is een beeld geschetst van vluchtelingen in Nederland, in het bijzonder hoogopgeleide vluchtelingen en hun positie op de arbeidsmarkt. Het hoofdstuk wordt afgesloten met het belang van werken op niveau, voor zowel de vluchteling als voor de Nederlandse economie.

De termen vluchteling en status- of vergunninghouder worden vaak als synoniemen van elkaar gebruikt (Werkwijzer Vluchtelingen/SER, 2016a). Echter, een statushouder kan een vluchteling zijn, maar ook iemand die hier als expat⁶ werkt en een werkvergunning heeft. Asielzoekers zijn mensen die in een ander land (politiek) asiel aanvragen (Stichting Vluchteling, 2018). Asielzoekers worden pas vluchtelingen als ze een vluchtelingenstatus krijgen, hiervoor moet ze in staat zijn te bewijzen dat ze voldoen aan de criteria om beschermd te worden als vluchteling (Stichting Vluchteling, 2018). Een asielzoeker die als vluchteling wordt erkend en daarmee de vluchtelingenstatus krijgt wordt ook wel status- of vergunninghouder genoemd (Stichting Vluchteling, 2018). Een migrant is iemand die naar een andere streek of een ander land verhuist (Stichting Vluchteling, 2018). Een asielzoeker, vluchteling of status- of vergunninghouder is dus wel een migrant, maar niet andersom.

Een statushouder heeft, in tegenstelling tot een vluchteling zonder verblijfsvergunning, het recht om te werken. In dit onderzoek gaat het om hoogopgeleide vluchtelingen met een verblijfsvergunning. Om verwarring te voorkomen gebruik ik de term vluchteling in plaats van statushouder, om aan te geven dat het niet om expats of migranten gaat. Hoogopgeleid betekent dat de vluchteling in zijn of haar thuisland een hbo bachelor, hbo master, wo bachelor, wo master of een doctorsgraad behaald heeft (CBS, 2016).

Uit recent onderzoek van Refugee Action (2018) bleek dat 37% van de vluchtelingen in het Verenigd Koninkrijk hoogopgeleid is. Dat is bijna net zoveel als het aantal hoogopgeleiden onder de totale bevolking (42%). Dit komt aardig overeen met de cijfers in Nederland (Dagevos, Huijnk, Maliepaard & Miltenburg, 2018), waaruit blijkt dat 40% van de Syriërs onder de hoogste twee beroepsniveaus vallen. Hoewel er geen cijfers bekend zijn van alle vluchtelingen, is het wel bekend hoe het er met de grootste groep voor staat. Syriërs vormen momenteel de grootste groep vluchtelingen of statushouders in Nederland. In 2017 vroegen 14.716 mensen asiel aan in Nederland, waarvan 15% uit Syrië, Europa kreeg dat jaar 651.250 asielaanvragen, waarvan 16% uit Syrië (VluchtelingenWerk Nederland, 2018).

⁶ Iemand die tijdelijk in een land werkt met een andere cultuur dan waar hij of zij in is opgegroeid (Ensie, 2013)

Uit een rapport van de overheid, *Syriërs in Nederland* (Dagevos et al., 2018), blijkt dat 55% van de Syrische statushouders in Syrië als hoofdactiviteit werk had. Van deze werkenden is het beroepsniveau ingedeeld in vier categorieën, waarbij niveau 1 het laagste niveau is en niveau 4 het hoogste. Uit dit onderzoek blijkt dat 16% werkte op beroepsniveau 3 en 24% op beroepsniveau 4, terwijl hier vier op de vijf werkzaam zijn in de laagste twee beroepsniveaus. In de hoogste twee beroepsniveaus zijn samen 18% van de werkende statushouders werkzaam. Dat is weinig in vergelijking met autochtone Nederlanders, waarvan 48% werkzaam is op de hoogste twee beroepsniveaus (Andriessen, Gijsberts, Huijnk en Nicolaas, 2017). Daarbij geeft de helft (47%) aan onder zijn of haar niveau te werken (Dagevos et al., 2018).

Deze cijfers schetsen een beeld over de beroepsniveaus van de grootste groep vluchtelingen in Nederland. Bovendien blijkt dat migrantengroepen in Europa, ondanks het stimuleren van integratie, achterliggen bij lokale bewoners, vooral op het gebied van onderwijs, werkgelegenheid en sociale doelstellingen (Eurostat, 2018 in European Commission/EACEA/Eurydice, 2019). Het geeft aan dat het vinden van een passende baan niet alleen in het belang is van de vluchteling maar ook voor de Nederlandse economie en maatschappij. Zo kunnen vluchtelingen met werk financieel op eigen benen staan en nemen ze actief deel aan de samenleving (Werkwijzer Vluchtelingen/SER, 2016b) waardoor deelname aan de vier verschillende dimensies van integratie (structureel, cultureel, interactief en identificatieel) groter wordt (zie par. 3.1 Integratie). Met het oog op het (toekomstige) personeelstekort op de Nederlandse arbeidsmarkt in onder andere de techniek, de zorg en het onderwijs liggen er volgens het Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA) kansen voor hoogopgeleiden. Uit dat rapport blijkt dat mensen met een hbo- of universitair diploma de beste vooruitzichten hebben op die banen (NOS, 2017). Van de Syrische vluchtelingen in Nederland blijkt 40% hoogopgeleid te zijn (Dagevos et al., 2018). Zij zouden dit personeelstekort op de arbeidsmarkt op kunnen vullen indien zij de kans krijgen in Nederland om aan de slag te gaan in het professionele veld.

In het volgende hoofdstuk wordt de literatuur besproken die aan dit onderzoek ten grondslag ligt. Ik bespreek de verschillende niveaus waarop vluchtelingen kunnen integreren en wat het hebben van werk daaraan bij kan dragen. Daarnaast geef ik uitleg over het belang van *transferable skills* en interculturele competenties en worden verschillende modellen besproken die als uitgangspunt dienen van dit onderzoek.

3. THEORETISCH KADER

In dit hoofdstuk wordt de literatuur besproken waar dit onderzoek op gebaseerd is en waar de probleemstelling uit voortkomt. Eerst wordt integratie besproken waaronder de kansen op de arbeidsmarkt, hierop volgen *transferable skills* en interculturele competenties. Daarna wordt het belang van interculturele competenties besproken en in kaart gebracht aan de hand van attitudes, vaardigheden, kennis en bewustzijn en door middel van het *Global People Competency Framework* (Spencer-Oatey & Stadler, 2009). De ontwikkeling van interculturele competenties gaat middels het *Process Model of Intercultural Competence* (Deardorff, 2006). Het hoofdstuk wordt afgesloten met de probleemstelling en de onderzoeksvragen.

3.1 INTEGRATIE

Bij integratie is er sprake van zowel contact met het herkomstland als met het migratieland (Berry et al., in Zhu 2014). Volgens het Ministerie van Algemene Zaken is integratie belangrijk voor de Nederlandse samenleving: “In een rechtvaardige samenleving mag je afkomst nooit je toekomst bepalen, integratie is daarom van essentieel belang voor de Nederlandse samenleving” (Ministerie van Algemene Zaken, 2017, par. 4.6). Smeets en Steijlen (2006) gebruiken de definitie van Heckmann over integreren: “Een langlopend proces van insluiting en acceptatie van migranten in de kerninstituties, relaties en statussen van de ontvangende maatschappij” (p. 13). Zij onderscheiden vier verschillende dimensies van integratie:

- De structurele dimensie, zoals onderwijs, arbeid en huisvesting;
- De culturele dimensie, kennis van taal en cultuur, normen en waarden;
- De interactieve dimensie, het sociale aspect, omgang met elkaar en met anderen;
- De identificatiele dimensie, in hoeverre ze zich betrokken voelen bij de ontvangende samenleving.

Volgens Slootman en Duyvendak (2015) ligt de focus tegenwoordig steeds meer op de culturele en identificatiele dimensie, waarbij kennis en betrokkenheid van het gastland belangrijk zijn. Integratie vergt inspanningen van zowel de ontvangende samenleving als van de migrant zelf, waarbij wederzijdse betrokkenheid belangrijk is (Smeets & Steijlen, 2006; Berry et al., 2006 in Zhu, 2014; Spencer-Oatey & Franklin, 2009).

3.1.1 INTEGRATIE VAN HOOGOPGELEIDE VLUCHTELINGEN OP DE ARBEIDSMARKT

Bij de structurele dimensie hoort onder andere arbeid. Een belangrijk onderdeel van integratie is het hebben van een baan (Werkwijzer Vluchtelingen/SER, 2016b). Hierdoor kunnen vluchtelingen niet alleen (financieel) op eigen benen staan, zo nemen ze ook actief deel aan de Nederlandse samenleving. Daarnaast is arbeidsparticipatie van vluchtelingen ook van belang voor de Nederlandse economie (Werkwijzer Vluchtelingen/SER, 2016b). Uit onderzoek van De Jong, Nijhoff, Wilbrink, Sjoer en De Vries (2018) blijkt dat Syrische vluchtelingen vaak zo snel mogelijk aan het werk willen en daardoor banen accepteren onder hun niveau. Hoewel het ze de kans biedt om bezig te zijn en de taal en cultuur te leren, is het moeilijk om weer op het gewenste werkniveau te komen als iemand eenmaal (te) laag is begonnen (De Jong et al., 2018).

Zoals in de aanleiding beschreven heeft de Nederlandse economie baat bij het benutten van de vaardigheden van hoogopgeleide vluchtelingen. Op die manier voelen niet alleen de vluchtelingen zich nuttig en vallen ze minder snel terug in de bijstand, maar kunnen hun ervaringen, kennis en competenties duurzaam worden ingezet. Voor bedrijven waar veel mensen met een Nederlandse achtergrond werken kan het aannemen van een Syrische vluchteling zorgen voor meer diversiteit (De Jong et al., 2018). Er zijn verschillende voordelen van divers samengestelde teams, zoals een toename van creativiteit, het beter nemen van besluiten en harder werken. Dit komt voornamelijk door de verschillende perspectieven, opvattingen en werkwijzen (De Jong et al., 2018). Daarbij kan het verder helpen van mensen die een nieuwe start moeten maken andere medewerkers een goed gevoel geven en een grotere onderlinge verbondenheid scheppen (De Jong et al., 2018).

Naast het zorgen voor diversiteit binnen organisaties hebben vluchtelingen vaardigheden die van pas komen op de werkvloer. Zo beschikken vluchtelingen vaak over grote veerkracht en hebben ze meestal een ondernemende houding (Rijksoverheid, 2018). Uit onderzoek van Pharos (Mulders, 2017) bleek bovendien dat statushouders een rol kunnen spelen als het gaat om deskundigheidsbevordering op het gebied van culturele sensitiviteit, bijvoorbeeld door het delen van hun ervaringen over het land van herkomst. Datzelfde onderzoek wees uit dat er een grote behoefte is bij professionals om cultuursensitieve vaardigheden te onderhouden en te versterken, om bijvoorbeeld lastige onderwerpen bespreekbaar te maken. Werkgevers zijn vaak te spreken over vluchtelingen als werknemers, omdat ze als werknemer vaak gemotiveerde, loyale en dankbare mensen zijn die blij zijn dat ze eindelijk weer aan de slag mogen (Baas, 2015).

Naast de voordelen die er zijn voor organisaties, voorkomt het psychische problemen bij de doelgroep zelf (De Haan & Bloemen, 2017). De mate waarin psychische problemen zich voordoen is onder andere afhankelijk van (zicht op) werk, opleiding of andere vormen van participatie, het ervaren van sociale steun en het hebben van een sociaal netwerk (De Haan & Bloemen, 2017).

Voor zowel de ontvangende samenleving als de vluchteling zijn er voordelen verbonden aan het aannemen van vluchtelingen. Wanneer hoogopgeleide vluchtelingen zich bewust zijn van hun competenties en vaardigheden en als ze deze over weten te brengen op de arbeidsmarkt, vergroten zij hun kansen op het vinden van een baan en zien werkgevers de meerwaarde van het aannemen van vluchtelingen.

3.2 TRANSFERABLE SKILLS

Het is belangrijk dat hoogopgeleide vluchtelingen hun competenties en vaardigheden kenbaar kunnen maken en weten te vertalen naar de arbeidsmarkt. Dit kan door middel van *transferable skills*. *Transferable skills* zijn een set van vaardigheden, zoals interculturele competenties, die toegepast kunnen worden in verschillende (sociale) contexten (Kemp & Seagraves, 1995). Hierbij gaat het vooral om de ontwikkeling van geschreven en gesproken communicatieve vaardigheden, interpersoonlijke vaardigheden, pragmatische vaardigheden, wiskundig inzicht, vaardigheden in informatietechniek, zelfmanagement, het beheersen van een vreemde taal, motivatie, het tonen van initiatief, creativiteit en leiderschap (Kemp & Seagraves, 1995; Bridges, 1993; Bennett, 2002). Volgens Bennett (2002) zijn *transferable skills* vaardigheden die nodig zijn bij elke baan en die mensen in staat stellen tot een flexibele werkhouding. Het hebben van deze vaardigheden is belangrijk omdat iemand hiermee direct toegevoegde waarde heeft voor de organisatie (Greenwood et al, 1987; Elliott et al, 1994; Athiyaman, 2001 in Bennett, 2002). Het gaat bij *transferable skills* om het bewustzijn van deze vaardigheden op individueel niveau en de toepasbaarheid ervan in verschillende contexten (Kemp & Seagraves, 1995).

Transferable skills komen veelal overeen met *employability skills*, een aantal essentiële vaardigheden die nodig zijn voor succes op de werkvloer (BusinessDictionary, 2019). Volgens Lowden, Hall, Elliot en Lewin (2011) worden naast analytisch vermogen en presentatievaardigheden praktische ervaring op prijs gesteld zoals teamwork, communicatie, leiderschap en kritisch- en probleemoplossend denken. *Employability skills* vinden vooral op samenwerkingsniveau plaats, terwijl *transferable skills* vooral op

individueel niveau plaatsvinden. Het bewustzijn van deze vaardigheden draagt bij aan een betere positie op de arbeidsmarkt. Uit het onderzoek van Lowden et al. (2011) blijkt dat werknemers met die vaardigheden een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan het bedrijf. Bovendien zijn organisaties steeds vaker op zoek naar sociale vaardigheden in een werknemer, waarbij samenwerking en netwerken een grote rol spelen, en wordt er minder gevraagd naar vakinhoudelijke kennis (Nealy, 2005).

In Engeland is onderzoek gedaan naar aanleiding van migratie van hoogopgeleide Zimbabweanen en hun inzetbaarheid op de arbeidsmarkt. In Zimbabwe is Engels een van de drie moedertalen. Door middel van twintig diepte-interviews zijn de communicatieve competenties van hoogopgeleide Zimbabweanen met een goed niveau van Engels onderzocht. Hieruit bleek dat de taal niet de grootste barrière is bij het vinden van een baan, maar dat vooral het overbrengen van eigen inzetbaarheid op de arbeidsmarkt het probleem is. Er bleek een tweedeling tussen het taalniveau en de communicatieve vaardigheden zoals gepast in de Engelse cultuur (Madziva, McGrath & Thondhlana, 2016).

De kenmerken van *transferable* en *employability skills* zijn te koppelen aan de vier dimensies van integratie van Smeets en Steijlen (2006). Voor het bereiken van de structurele dimensie van integratie (zoals arbeid), is integratie met betrekking tot de culturele en interactieve dimensie van belang. De culturele dimensie weerspiegelt de interculturele competenties die iemand heeft (zoals openstaan voor de nieuwe taal en cultuur en het leren kennen van de normen en waarden) en de interactieve dimensie zorgt voor het in kunnen zetten van deze kennis van de taal, cultuur, normen en waarden (door er bewust van te zijn en door gepast te communiceren, gebaseerd op interculturele kennis, vaardigheden en houdingen). Uiteindelijk komen deze drie dimensies samen in de identificatie dimensie, waarbij iemand zich betrokken voelt bij de samenleving. Het hebben van een baan draagt bij aan het thuis voelen van migranten (De Jong et al., 2018, p. 27). *Transferable skills* kunnen bijdragen aan het integreren binnen alle vier de dimensies.

Het onderzoek van Lowden et al. (2011) richt zich op recent afgestudeerden in Engeland en wijst uit dat het vinden van stages of werkervaringsplekken lastig kan zijn. Wanneer hoogopgeleide vluchtelingen zich bewust zijn van hun *transferable* en *employability skills* en deze weten te vertalen naar de arbeidsmarkt, kunnen ze hun kans op het vinden van een passende baan vergroten. Door de verschillende ervaringen (zoals interculturele ervaring en werkervaring) die ze al opgedaan hebben kunnen ze een stap voorlopen op pas afgestudeerden en andere potentiële werknemers. Wanneer ze deze opgedane competenties weten te vertalen naar de arbeidsmarkt, vormen ze een geschikte doelgroep voor werkgevers.

3.3 INTERCULTURELE COMPETENTIES

Een voorbeeld van *transferable skills* zijn interculturele competenties. Naar aanleiding van haar onderzoek naar de definitie van interculturele competenties kwam Deardorff (2004, in Deardorff, 2006, pp. 247-248, vertaald door auteur) tot de volgende beschrijving: “Interculturele competenties kunnen gezien worden als de bekwaamheid om effectief en gepast te communiceren in interculturele situaties, gebaseerd op interculturele kennis, vaardigheden en houdingen.” Bewustwording van interculturele competenties is van belang zodat deze competenties in verschillende contexten, zoals op de werkvloer, toegepast kunnen worden. Het is belangrijk om een definitie van interculturele competenties te kiezen en daarop voort te bouwen om er zeker van te zijn dat er onderzoek naar hetzelfde wordt gedaan (Deardorff, 2006). De reden hiervoor is dat er veel definities van interculturele competenties bestaan die veel overlap hebben maar toch verschillen. Zonder het kiezen van een definitie is het als onderzoeker moeilijk om onderzoeken te vergelijken of bij elkaar te brengen (Deardorff, 2006).

CSLW heeft de definitie van Spitzberg en Changnon (2009, in CSLW, 2017, p. 8, vertaald door auteur) als uitgangspunt genomen: “Interculturele competenties omvat het gepaste en effectieve management van interactie tussen twee mensen die in bepaalde mate een verschillende of uiteenlopende emotionele en cognitieve gedragsvisie hebben op de wereld.” Daar is de definitie van Barrett, Byram, Lázár, Mompoin-Gaillard en Philippou (2013, in CSLW, 2017, p. 8, vertaald door auteur) aan toegevoegd: “Interculturele competenties zijn een combinatie van attitudes, kennis, begrip, vaardigheden en gedrag die nodig zijn om mensen met een andere culturele achtergrond te begrijpen en te respecteren, om op een gepaste en effectieve manier met ze om te kunnen gaan en om positieve en constructieve relaties met ze op te kunnen bouwen.” De drie definities hebben gemeen dat gepast communiceren in interculturele situaties belangrijk is, door middel van attitudes, kennis/begrip en vaardigheden. Deardorff (2006) heeft daar het belang van bewustwording aan toegevoegd. Omdat haar omschrijving ook het belang van bewustwording dekt, wordt voor dit onderzoek haar definitie van interculturele competenties aangehouden.

3.3.1 INTERCULTURELE COMPETENTIES EN INTEGRATIE

Interculturele competenties, internationale ervaring en het beheersen van een vreemde taal worden aangehaald als bijdrage van inzetbaarheid op de arbeidsmarkt (Messelink, Van Maele & Spencer-Oatey, 2015). Organisaties zien de meerwaarde in van werknemers die goed functioneren in een internationale omgeving en een grote diversiteit aan culturen (Fantini, 2000).

Zoals eerder gezegd draagt het hebben van interculturele competenties niet alleen bij aan de structurele dimensie zoals arbeid. Het kan ook bijdragen aan het integreren in de samenleving binnen de culturele en interactieve dimensie. Wanneer iemand bijvoorbeeld open staat voor nieuwe ideeën of geïnteresseerd is in anderen, zal iemand eerder de taal en cultuur en normen en waarden van de nieuwe cultuur leren kennen. Actieve deelname aan de samenleving door middel van onderwijs, arbeid of huisvesting, zorgt ervoor dat iemand in contact komt met de taal en cultuur en nieuwe normen en waarden. Tegelijkertijd komt hij of zij ook in aanraking met mensen uit de ontvangende samenleving waardoor betrokkenheid kan ontstaan. Zo wordt uiteindelijk ook de identificatie dimensie bereikt. Alle dimensies zijn met elkaar verbonden en kunnen elkaar versterken.

Integratie binnen de vier dimensies en de toenemende diversiteit in de samenleving door globalisatie en migratie vergroot de kans op interculturele interacties (Fantini, 2000). Het verloop van deze interacties kan beïnvloed worden door het bewustzijn van en het reflecteren op voorgaande ervaringen. Binnen deze interculturele interacties speelt taal een grote rol. Vaak wordt als uitgangspunt het niveau van een moedertaalspreker aangehouden. Byram (1997) heeft op basis van onderzoek een model (Bijlage 1) ontwikkeld over de interculturele competenties van sprekers met verschillende achtergronden. Hij legt daarbij de nadruk juist op de verbinding tussen sprekers met verschillende culturele achtergronden, normen en waarden en standpunten, waarbij het taalniveau minder van belang is. Zijn model is gebouwd rondom vijf *savoirs*⁷ van interculturele communicatie die vaardigheden, kennis, houdingen, gedrag en kritisch cultureel bewustzijn vertegenwoordigen (Byram, 1997). Byrams (1997) vijf *savoirs* van interculturele competenties zijn te vinden in Tabel 1.

⁷ De vertaling van *savoirs* is kennis, wetenschap (Van Dale, 2019). Het gaat hierbij om kennis hebben van deze vijf factoren. Byrams (1997) vijf *savoirs* weergegeven in een figuur zijn te vinden in bijlage 1.

Tabel 1: Byrams vijf *savoirs* van interculturele competenties (1997, vertaald door auteur)

1	Interculturele attitude	In staat zijn een open houding aan te nemen naar eigen en andere culturen
2	Kennis	Over het functioneren van sociale groepen en identiteiten
3	Vaardigheden in opvatten en verbanden leggen	Het opdoen van nieuwe kennis en het integreren van de kennis die iemand al heeft
4	Vaardigheden in ontdekken en interactie	Het leren van ervaringen en deze gebruiken in nieuwe situaties
5	Kritisch cultureel bewustzijn	Het aannemen van en het inleven in bepaalde perspectieven van iemands eigen cultuur en andermans cultuur. Het creëren van bewustzijn met betrekking tot normen en waarden

Byrams (1997) *savoirs* hebben raakvlakken met de drie categorieën die steeds terugkeren als het om interculturele competenties gaat: attitudes, kennis/begrip en vaardigheden. Deze drie komen in veel modellen terug wanneer het over interculturele competenties gaat (Bennett, 2002; Byram, 1997; Deardorff, 2006; Spencer-Oatey & Franklin, 2009).

3.3.2 ATTITUDES, VAARDIGHEDEN EN KENNIS

Spencer-Oatey en Franklin (2009) linken deze drie categorieën attitudes, vaardigheden en kennis (*attitudes, skills en knowledge*, oftewel ASK) aan de cognitieve componenten, de emotionele componenten en de gedragscomponenten van interculturele competenties.

Attitudes zorgen ervoor dat iemand mensen met een andere culturele achtergrond benadert door middel van interactie. Iemand staat open voor verschillende houdingen, perspectieven en waarden. Dit kan bijvoorbeeld door het reguleren van emoties, een open houding, het op waarde kunnen schatten van verschillen en er met een avontuurlijke en nieuwsgierige blik naar kunnen kijken. Deze uitkomst is zowel

affectief als cognitief. Vaardigheden zorgen ervoor dat iemand zich effectief en gepast gedraagt in een interculturele context, bijvoorbeeld door actief luisteren en het talig aanpassen aan de ander. Deze uitkomst is voornamelijk gericht op gedrag maar wordt geuit door middel van cognitie en emotie. Spencer-Oatey en Franklin (2009) geven aan dat het ontwikkelen van vaardigheden bijdraagt aan de ontwikkeling van cognitieve en emotionele factoren om nieuwe competenties te ondersteunen. Kennis zorgt ervoor dat iemand aspecten van interculturele interactie begrijpt. Deze kennis bestaat bijvoorbeeld uit kennis van de normen en waarden van bepaalde culturen, cultuurspecifieke kennis, cultureelalgemene kennis, kennis van de eigen cultuur en kennis van het proces van interculturele interactie. Volgens Spencer-Oatey en Franklin (2009) kan deze kennis gebruikt worden om bepaalde vaardigheden en attitudes in te kunnen zetten. De uitkomst van kennis is cognitief. Aan de hand van het *Global People Competency Framework* (Spencer-Oatey & Stadler, 2009) kunnen deze uitkomsten gecategoriseerd worden.

Waar Byram (1997) en Spencer-Oatey en Franklin (2009) interculturele competenties categoriseren, richten Bennett (2002) en Deardorff (2006) zich op de ontwikkeling van deze competenties. Uit het terugkeren van de factoren attitude, kennis/begrip en vaardigheden blijkt het belang van deze drie factoren met betrekking tot interculturele competenties. Het *Global People Competency Framework* (Spencer-Oatey & Stadler, 2009) is een specificering van deze competenties.

3.3.3 GLOBAL PEOPLE COMPETENCY FRAMEWORK

Voor het in kaart brengen en het creëren van bewustwording van de interculturele competenties van hoogopgeleide vluchtelingen is het *Global People Competency Framework* van Spencer-Oatey en Stadler (2009) een geschikt model (zie Bijlage 2). Dit *framework* is gebaseerd op onderzoek naar samenwerking tussen Chinese en Britse universiteitsmedewerkers. In dit model worden concrete interculturele competenties die nodig zijn voor effectieve interculturele interactie gespecificeerd in vier clusters: *kennis en ideeën, communicatie, relaties en persoonlijke kwaliteiten en aanleg*. Competenties die hieronder vallen zijn bijvoorbeeld *het verzamelen van informatie, aanpassingsvermogen, openheid naar onbekenden en zelfbewustzijn*. Bij elk van deze competenties geven Spencer-Oatey en Stadler een aantal voorbeelden. Onder de competentie *zelfbewustzijn* van het cluster *persoonlijke kwaliteiten en aanleg* valt bijvoorbeeld *het bewustzijn van het eigen gedrag en hoe dat overkomt op anderen, of het aanpassen van je gedrag in bepaalde situaties*. In Tabel 2 is een overzicht gegeven van de vier clusters en de bijbehorende competenties.

Tabel 2: Global People Competency Framework (Spencer-Oatey & Stadler, 2009, vertaald door Schenk & Van Lier)

Cluster	Competentie
Kennis en ideeën	Informatieverzameling
	Vernieuwend denken (open-minded zijn)
	Doeloriëntatie
	Samenwerkingsgerichte oplossingen
Communication	Communicatiemanagement
	Taalverwerving
	Talig aanpassingsvermogen
	Actief luisteren
	Afstemming
	Werken aan gemeenschappelijke kennis en wederzijds vertrouwen
	Stilistische flexibiliteit
Relaties	Verwelkomend zijn naar vreemden
	Opbouwen van goede relaties en verstandhoudingen
	Gevoelig voor sociale/professionele context
	Aandacht voor interpersoonlijk relaties
Persoonlijke kwaliteiten en aanleg	Avontuurlijkheid
	Zelfbewustzijn
	Acceptatie
	Flexibiliteit
	Doelgerichtheid
	Het omgaan met stressvolle situaties
	Veerkracht

Dit *framework* geeft de competenties weer die nodig zijn voor effectieve interculturele interactie. De factoren attitude, kennis/begrip en vaardigheden zitten verwerkt in de vier clusters waar de competenties

onder gecategoriseerd zijn. Attitudes, kennis/begrip en vaardigheden zijn in deze categorisering niet los van elkaar te zien, maar komen terug in de competenties, waarbij sommige competenties onder meerdere factoren kunnen vallen. Zo is *vernieuwend denken* een attitude, maar heb je er wel bepaalde vaardigheden voor nodig.

3.3.4 ONTWIKKELING VAN INTERCULTURELE COMPETENTIES

Deardorff (2006) gebruikt in haar *Process Model of Intercultural Competence* (zie Bijlage 3) net als Spencer-Oatey en Stadler (2009) met het *Global People Competency Framework* de factoren attitude, kennis/begrip en vaardigheden. Bij het *Process Model of Intercultural Competence* gaat het echter over de ontwikkeling van de interculturele competenties die onder andere worden beschreven in het *Global People Competency Framework*. Deardorff (2006) heeft dit model naar aanleiding van haar onderzoek naar interculturele competenties bij studenten ontworpen. Hierin staan attitudes, kennis/begrip en vaardigheden centraal en wordt als doel uitkomsten geformuleerd. In dit model zijn attitudes een fundamenteel onderdeel van het ontwikkelen van interculturele competenties. Hieronder vallen *respect, openheid, nieuwsgierigheid* en *de wil iets te ontdekken*. Er wordt bij dit proces een verdeling gemaakt tussen het individuele en het interactieve level. Bij het individuele level staan de factoren attitudes, kennis/begrip en vaardigheden centraal, met als doel een interne uitkomst waarbij er een verandering van referentiekader plaatsvindt (*toepasbaarheid, flexibiliteit, empathie*). De externe uitkomst, *effectieve en gepaste communicatie* en *gedrag in een interculturele situatie*, volgt daarna. Het is niet noodzakelijk om de interne uitkomst te ervaren om tot de externe uitkomst te komen, maar iemand ontwikkelt zijn of haar interculturele competenties pas door bewuste zelfreflectie. Belangrijk in dit model is dat het ontwikkelen van interculturele competenties een dynamisch en cyclisch proces is. Doordat het een voortdurend leerproces is kan iemand nooit volledig intercultureel competent zijn (Deardorff, 2006).

Spencer-Oatey en Franklin (2009) geven aan dat iedereen een eigen set van attitudes, vaardigheden en kennis met zich meebrengt op het gebied van interculturele competentie. De ontbrekende factoren binnen deze set noemen Spencer-Oatey en Franklin (2009) de *development gap*. Op basis hiervan kunnen uitkomsten geformuleerd worden waaraan gewerkt kan worden. Het opvullen van die *development gap* gebeurt via het *Process Model of Intercultural Competence* (Deardorff, 2006) door middel van reflectie. Reflectie en bewustzijn zijn essentieel om het leerproces te doorlopen en interculturele competenties op lange termijn te ontwikkelen en op die manier aan de *development gap* te werken.

3.3.5 BELANG VAN BEWUSTZIJN

Waar attitudes, kennis/begrip en vaardigheden steeds terugkeren wanneer het gaat om interculturele competenties, kan het belang van het bewustzijn ervan niet onderschat worden, vooral niet wanneer het gaat om *transferable skills*: het vertalen van die competenties naar de arbeidsmarkt. De ontwikkeling van interculturele competenties door middel van zelfreflectie die Deardorff (2006) beschrijft komt overeen met wat Fantini (2000) stelt: het ontwikkelen van competenties in een andere taal en cultuur zorgt voor krachtige reflecties op iemands eigen culturele achtergrond en zijn of haar wereldbeeld. Bewustzijn komt voort uit attitudes, vaardigheden en cognitie en wordt erdoor versterkt. Hij noemt dat model A+ASK (Awareness + Attitude, Skills & Knowledge, zie Bijlage 4), waarbij bewustzijn de belangrijkste dimensie is. Bewustzijn komt voort uit ervaringen en bevordert persoonlijke ontwikkeling. Wanneer iemand bijvoorbeeld een andere taal leert of in contact komt met een nieuwe cultuur, reflecteert diegene ook meteen op zijn of haar eigen wereldbeeld. Spencer-Oatey en Franklin (2009) beamen dat bewustzijn van attitudes, kennis/begrip en vaardigheden belangrijk is om verschillende redenen. Het geeft handvatten voor het vaststellen van behoeftes en het kan werken als een brug tussen het overdragen en doorontwikkelen van kennis, attitudes en vaardigheden.

In dit onderzoek ligt de focus op ontwikkeling en bewustzijn van interculturele competenties van hoogopgeleide vluchtelingen, die over het algemeen al veel hebben meegemaakt met betrekking tot interculturele ervaringen. Ze moeten zich aanpassen aan het leven in een ander land en leren een nieuwe taal en cultuur. Tegelijkertijd hebben ze een ander perspectief, namelijk dat van de cultuur van hun thuisland. Door hierop en op hun attitude, vaardigheden en kennis, te reflecteren kunnen ze de gebeurtenissen en hun eigen ervaringen in perspectief plaatsen. Daardoor leidt bewustzijn tot ontwikkeling van attitudes, kennis en vaardigheden (Fantini, 2000). Wanneer hoogopgeleide vluchtelingen reflecteren op hun attitudes, kennis en vaardigheden leidt dat tot bewustwording van hun interculturele competenties die ze kunnen inzetten bij het vinden van een passende baan, ondanks dat ze de taal en cultuur nog aan het leren zijn.

Messelink, et al. (2015) geven aan dat studenten met een interculturele ervaring zich vaak niet bewust zijn van de competenties die ze hebben opgedaan omdat ze er niet op reflecteren. Ze zeggen dat studenten zich bewust moeten zijn van deze competenties om ze te kunnen vertalen naar relevante situaties, zoals de werkvloer. Hoewel studenten zich in een andere context bevinden dan hoogopgeleide vluchtelingen, kan het ontwikkelen van interculturele competenties door middel van reflectie en

bewustzijn wel op beide groepen van toepassing zijn omdat ze zich allebei in een interculturele situatie bevinden.

Onderzoek op het gebied van interculturele competenties op de arbeidsmarkt en *transferable skills* gaat veelal over hoe studenten, alumni, starters en expats reflecteren op hun competenties en in hoeverre zij zich ervan bewust zijn dat ze erover beschikken (Bennett, 2002; Deardorff, 2006; Kemp & Seagraves, 1995; Lowden et al., 2011; Messelink et al., 2015; UNESCO Institute for Statistics, 2012). Interculturele competenties bij vluchtelingen is een gebied waar weinig onderzoek naar is gedaan, terwijl uit de aanleiding, het contextueel kader en de theorie blijkt dat er behoefte aan is. Hierdoor heeft dit onderzoek niet alleen een maatschappelijke waarde, maar poogt het ook een stuk wetenschappelijke leemte op te vullen.

3.4 PROBLEEMSTELLING

Uit de inleiding, de context en het theoretisch kader blijkt zowel het wetenschappelijk als het maatschappelijk belang van onderzoek naar het bewustzijn van interculturele competenties en *transferable* en *employability skills* van hoogopgeleide vluchtelingen voor inzetbaarheid op de arbeidsmarkt. Het is niet alleen duurzaam voor de Nederlandse economie, het draagt ook bij aan het thuis voelen van migranten in de samenleving en daardoor aan de verschillende dimensies van integratie van Smeets en Steijlen (2006). Het belang van het hebben van een baan is inmiddels door verschillende onderzoekers aangetoond (De Jong et al., 2018). Dit geeft ruimte voor onderzoek naar de bijdrage van interculturele competenties voor het vinden van passend werk voor deze doelgroep en hoe interculturele competenties en het reflecteren daarop daaraan kunnen bijdragen.

Iedere vluchteling heeft een ander verhaal en een andere ervaring, daarom is het van belang om op persoonlijk niveau na te gaan in hoeverre hoogopgeleide vluchtelingen op hun eigen competenties kunnen reflecteren. Op basis hiervan en naar aanleiding van bovenstaande theorie en eerder gedaan onderzoek is de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

Hoofdvraag:

In hoeverre hebben hoogopgeleide vluchtelingen hun inziens interculturele competenties ontwikkeld en in hoeverre hebben ze hulp nodig bij het verwoorden daarvan om hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten?

Deze exploratieve onderzoeksvraag is opgedeeld in vier deelvragen:

1. In hoeverre zijn hoogopgeleide vluchtelingen in staat te reflecteren op hun interculturele competenties?
2. Welke interculturele competenties denken hoogopgeleide vluchtelingen te hebben ontwikkeld?
3. In hoeverre weten hoogopgeleide vluchtelingen hun interculturele competenties te vertalen richting de arbeidsmarkt?
4. In hoeverre en op welke manier hebben hoogopgeleide vluchtelingen hulp nodig bij het vertalen van hun interculturele competenties richting de arbeidsmarkt?

4. METHODE

In dit hoofdstuk weid ik uit over de manier waarop ik dit onderzoek uitvoer. Ik verklaar de keuze voor mijn onderzoeksmethode en geef informatie over de participanten en hoe ik ze gevonden heb. Vervolgens leg uit hoe ik mij voorbereid heb op het uitvoeren van de methode en hoe ik de data analyseer.

4.1 ONDERZOEKSAANPAK

Deardorff (2006) geeft aan dat voor onderzoek op het gebied van interculturele competenties vooral kwalitatieve methodes geschikt zijn, zoals interviews, observaties en casestudies. Om op antwoorden te komen voor dit onderzoek zijn observaties of casestudies niet diepgaand genoeg. Door middel van interviews is de data die ik nodig heb voor dit onderzoek het beste te verkrijgen. Het is nog onbekend wat voor resultaten ik vind, dat maakt dit een exploratief onderzoek. Daarbij is het een iteratief onderzoek, dat betekent dat ik schakel tussen data, analyse en theorie en eventueel iets aan de theorie toevoeg als tijdens de analyse blijkt dat dat nodig is.

Zoals uit de literatuur blijkt is bewustzijn en zelfreflectie van belang bij het trainen en inzetten van interculturele competenties. Om te ondervinden in hoeverre de participanten beschikken over bewustzijn en zelfreflectie heb ik gekozen voor semigestructureerde diepte-interviews (Dörnyei, 2007) zodat de participant zelf nog ruimte heeft om invulling te geven aan het interview.

4.2 PARTICIPANTEN

Voor dit onderzoek neem ik acht interviews af bij hoogopgeleide vluchtelingen. Alle acht de participanten zijn potentiële gebruikers van het CSLW-lespakket. Dat betekent dat ze allemaal een diploma van het hoger onderwijs hebben behaald in hun thuisland. Het aantal jaar werkervaring kan per participant variëren, zolang er een diploma aan een universiteit of hogeschool gehaald is in het thuisland, gelijkwaardig aan een diploma in Nederland.

Voor het selecteren van mijn doelgroep gebruik ik *homogeneous sampling*, waarbij participanten geselecteerd worden op basis van hun achtergrond of belangrijke ervaringen (Dörnyei, 2007), in dit geval

vluchtelingen met een verblijfsvergunning die een diploma in het hoger onderwijs behaald hebben in het thuisland. Door het afnemen van semigestructureerde diepte-interviews kan een diepte-analyse uitgevoerd worden om een patroon te ontdekken binnen deze groep (Dörnyei, 2007). Door middel van het aanspreken van mijn eigen netwerk en door middel van *snowball sampling* zijn de participanten gevonden. *Snowball sampling* houdt in dat participanten die al deelnemen zelf participanten aandragen die ook binnen de criteria vallen (Dörnyei, 2007). Ik ben me bewust van het feit dat dit niet ideale methoden van sampling zijn, omdat het invloed kan hebben op de betrouwbaarheid van het onderzoek (Dörnyei, 2007). Daarom controleer ik voor aanvang van de interviews goed of iemand aan de criteria voor mijn onderzoek voldoet. In Tabel 3 zijn gegevens van de participanten weergegeven.

Voor het vinden van participanten heb ik verschillende groepen aangesproken. Zo heb ik een bericht op mijn eigen Facebookpagina gezet en dat gedeeld in verschillende Facebookgroepen gedeeld (zoals NewNeighbours Utrecht, InclUusion Utrecht en Meet-Up Café Leeuwarden, zie Bijlage 5). Ook hebben medewerkers van de Fryske Akademy/Mercator hun netwerk aangesproken. Een overzicht van de participanten is te vinden in Tabel 3.

De hoogopgeleide vluchtelingen kunnen op het moment van het interview drie verschillende posities hebben:

- Ze hebben inmiddels een baan gevonden passend bij hun opleidingsniveau
- Ze zijn nog op zoek zijn naar een (passende) baan of zijn aan het studeren
- Ze werken onder hun opleidingsniveau

Door verschillende interviews ontstaat zowel een beeld van de *transferable skills* en interculturele competenties van de vluchtelingen met een passende baan als van vluchtelingen die nog op zoek zijn. Op die manier wordt inzicht gegeven in de interculturele competenties van de groep als geheel en reflecteren ze op de ervaringen die ze tot nu toe hebben opgedaan.

Tabel 3: Gegevens participanten interviews

	Geslacht	Leeftijd	Land van herkomst	Aantal jaar in NL	Opleiding	Diploma	Diploma gewaardeerd	Werk
1	Vrouw	29	Syrië	4	Elektro-techniek	Bachelor in Syrië, master in Nederland	Naar wo bachelor	Systeem engineer bij een detacherings-bedrijf
2	Man	29	Syrië	4,5	Rechten	Bachelor in Syrië	Eerste twee jaar universitaire bachelor	Medewerker bij een fabriek voor plastic glijbanen
3	Vrouw	27	Turkije	1,5	Basisschool docent	Bachelor in Turkije	Niet geprobeerd	-
4	Man	42	Syrië	9	Biochemie	Bachelor in Syrië	Eerste twee jaar hbo	Docent Engels bij een mbo
5	Man	59	Syrië	3	Engineering	Bachelor in Syrië	Niet geprobeerd	-
6	Vrouw	32	Syrië	1,5	IT/KI	Bachelor in Syrië	Niet geprobeerd	Programmeur
7	Man	62	Syrië	4	Tandheelkunde	Bachelor en master in Syrië	Ja	Tandarts-assistent
8	Vrouw	30	Iran	3	Robotic mechatory	Bachelor en master in Iran	Niet geprobeerd	-

Zoals te zien in de tabel heeft de helft van de participanten een passende baan gevonden, te weten respondent 1, 4, 6 en 7. Van de overige participanten werkt een respondent onder zijn niveau (respondent 2). De andere participanten werken niet. Op participant 3 na, hebben alle participanten vrijwilligerswerk gedaan.

4.3 PROCEDURE

De interviews neem ik af aan de hand van een topiclijst (Baarda & Van der Hulst, 2017). In een topiclijst staan alle onderwerpen die tijdens het interview aan bod zullen komen. Vaak worden deze onderwerpen in een semigestructureerd diepte-interview al in een bepaalde logische volgorde gezet (Baarda & Van der Hulst, 2017). Onderwerpen die in deze topiclijst aan bod komen hebben vooral betrekking op de ervaringen van de participant met het vinden van gepast werk, waar hij/zij tegenaan liep/loopt en hoe hij/zij hiermee om gaat of is gegaan en hoe hij/zij deze ervaringen denkt in te kunnen zetten bij het zoeken naar werk. De vragen stel ik op chronologische volgorde. Baarda en Van der Hulst (2017) geven aan dat wanneer het om een persoonlijke ervaring gaat een chronologische volgorde kan helpen bij het ophalen van herinneringen omdat dat de volgorde is waarin ze zijn gebeurd. Om de participanten zoveel mogelijk de kans te geven uit te wijden over hun herinneringen heb ik gekozen voor een semigestructureerd diepte-interview. De vragen beginnen bij de situatie in het thuisland en werken toe naar hun aankomst hier. Vervolgens vraag ik naar hun zoektocht naar gepast werk en in welke mate interculturele competenties daarbij geholpen kunnen hebben. Door het gebruik van semigestructureerde diepte-interviews blijft er ruimte over voor de geïnterviewde om zelf een wending te geven aan het interview en wordt hij/zij aangemoedigd om uit te weiden over bepaalde zaken (Dörnyei, 2007) of dingen toe te voegen. Op deze manier neem ik als interviewer de leiding en zorg ik ervoor dat het interview de goede richting opgaat. Tegelijkertijd is er ruimte voor de participant om door te gaan op interessante onderwerpen (Dörnyei, 2007). Hiermee hoop ik een bepaalde mate van bewustwording te creëren waardoor ze zelf al gaan reflecteren op hun interculturele competenties. De interviews variëren in lengte van 40 minuten tot anderhalf uur. Afhankelijk van het taalniveau en de voorkeur van de participant worden de interviews in het Nederlands of in het Engels gehouden. Met toestemming van de participant zijn de interviews opgenomen om ze vervolgens te kunnen transcriberen. Het opnemen draagt bij aan de betrouwbaarheid van de interviews, omdat hierdoor alle data meegenomen kan worden tijdens de analyse (Baarda & Van der Hulst, 2017). Voorafgaand aan het interview is er uitleg gegeven over het onderzoek en wat er met

de data gedaan wordt. Aan het einde van elk interview krijgen de participanten een reep chocolade als blijk van waardering. In Tabel 4 is een overzicht te vinden met datum, plaats, duur en taal van de interviews.

Tabel 4: Details interviews

Participant	Datum	Plaats	Duur	Taal
1	04-03-2019	Utrecht	00:49:23	Nederlands
2	05-03-2019	Leeuwarden	00:48:12	Nederlands
3	08-03-2019	Heemstede	00:47:04	Engels
4	12-03-2019	Utrecht	01:12:52	Nederlands
5	15-03-2019	Leeuwarden	00:55:45	Nederlands
6	19-03-2019	Utrecht	01:11:20	Nederlands
7	22-03-2019	Hendrik-Ido-Ambacht	01:27:59	Nederlands
8	22-03-2019	Amsterdam	00:41:45	Engels

Voorafgaand aan het afnemen van de interviews heb ik een *pretest* gehouden om te kijken hoe de vragen vielen, of ik onderwerpen miste en of ik bepaalde onderwerpen wel kon bespreken met de participanten. Het doen van dit proefinterview heeft bijgedragen aan *decentering* (Spencer-Oatey & Franklin, 2009), door de vragenlijst te testen en te vragen naar feedback van de proefpersoon werd ik mij bewust van mijn eigen perspectief en kon ik hier meer afstand van nemen. Ik heb geprobeerd zo objectief mogelijk te blijven en het onderzoek zo min mogelijk te laten beïnvloeden door mijn positie en perspectief. Na de eerste paar interviews heb ik beter gemerkt wat mijn rol is als interviewer, heb ik de topiclijst meer losgelaten en ben ik meer ingegaan op de verhalen van de participanten. Op die manier doe ik aan *building rapport* (Cole, in press). Dat houdt in dat niet alleen wat er gezegd wordt van belang is, maar dat er rekening wordt gehouden met alles eromheen, waarbij ik de participant zich zoveel mogelijk op zijn/haar gemak stel door bijvoorbeeld het hebben van een open houding het tonen van interesse.

4.4 TOPICLIJST

De onderwerpen van de topiclijst zijn gebaseerd op literatuur en op de competenties van het *Global People Competency Framework* van Spencer-Oatey en Stadler (2009). Omdat mijn onderzoek betrekking heeft op een andere doelgroep dan die waar het *Global People Competency Framework* (Spencer-Oatey & Stadler, 2009) gebaseerd is, is er een aantal beschrijvingen aan de competenties in het *framework* toegevoegd op een inductieve manier. Soms is de beschrijving van een competentie van het *Global People Competency Framework* (Spencer-Oatey & Stadler, 2009) duidelijk gericht op communicatie en interactie op de werkvloer. Wanneer ik vond dat de competentie passend was bij het verhaal van de participant, maar niet bij de beschrijving in het *framework*, heb ik de beschrijving toegevoegd. Mijn beschrijving verschilde niet genoeg van de beschrijving van de bestaande competentie om er een nieuwe (inductieve) competentie van te maken. Het hele *framework* inclusief beschrijvingen is te vinden in Bijlage 2.

De topiclijst is te vinden in Bijlage 6. Deze lijst functioneert als richtlijn, ik heb mij er niet strikt aan gehouden (Baarda & Van der Hulst, 2017). Er zijn twee soorten topiclijsten, één gericht op hoogopgeleide vluchtelingen die al een passende baan hebben gevonden, en één voor hoogopgeleide vluchtelingen die nog op zoek zijn naar gepast werk. Bij het opstellen van de vragenlijst probeer ik rekening te houden met gevoelige vragen, zoals vragen over het vluchtproces. Dembour (2000) deed dat in de eerste instantie bij haar onderzoek over kolonialisme in Congo ook, totdat bleek dat de geïnterviewden er eigenlijk graag over praten. Daarom heb ik besloten het onderwerp wel aan te halen tijdens het interview omdat het belangrijke data op kan leveren voor mijn onderzoek, maar duidelijk aan te geven dat ze niet hoeven te antwoorden als ze dat niet willen.

4.5 DATA ANALYSE

Na het afnemen van de interviews heb ik eerst de data getranscribeerd om dat vervolgens te coderen. Coderen is het markeren en labelen van data, zodat de data makkelijk geïdentificeerd, opgehaald en gegroepeerd kan worden (Dörnyei, 2007). De data die de interviews opleveren zijn zowel inductief als deductief onderzocht: op basis van de verzamelde data heb ik geprobeerd een patroon te ontdekken, maar aan de hand van de literatuur zijn ook bepaalde coderingen op voorhand bepaald. Er is voornamelijk gekeken naar welke factoren belangrijk zijn met betrekking tot interculturele competenties. Op basis van de analyse kan er uiteindelijk een antwoord gegeven worden op de onderzoeksvragen. Voor het coderen

maak ik gebruik van het programma NVivo (QSR International), een programma om kwalitatieve data te analyseren. Nadat elk interview getranscribeerd is in Word, worden de bestanden geüpload in NVivo om de relevante fragmenten te markeren.

Aan de hand van het *Global People Competency Framework* van Spencer-Oatey en Stadler (2009) worden de fragmenten gecodeerd, bijvoorbeeld *informatieverzameling*, *doeloriëntatie* enzovoorts (deductief). Omdat het *Global People Competency Framework* gebaseerd is op interculturele competenties bij een andere doelgroep dan hoogopgeleide vluchtelingen, kunnen uit de analyse competenties komen die niet in het *framework* staan. In dat geval krijgt dat fragment een nieuwe code (inductief).

De resultaten van deze methode worden besproken in het volgende hoofdstuk.

5. ANALYSE

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de interviews besproken. Eerst geef ik een overzicht van de zeven meest geïdentificeerde competenties uit het *Global People Competency Framework* (Spencer-Oatey & Stadler, 2009). Aan de hand van het *Global People Competency Framework* en de gebruikte beschrijvingen zoals te vinden in Bijlage 2, worden de meest voorkomende competenties die uit de interviews blijken per cluster besproken. Ter illustratie zijn citaten gegeven. Sommige situaties die de participanten beschreven zijn te categoriseren onder meerdere competenties. In dat geval hebben die fragmenten dan ook meerdere codes toegeschreven gekregen. Vervolgens worden competenties gegeven die niet voorkwamen in het *Global People Competency Framework* (Spencer-Oatey & Stadler, 2009), maar wel uit de interviews bleken. Tot slot worden de ervaringen en visies van de participanten met betrekking op de arbeidsmarkt gegeven.

5.1 MEEST VOORKOMENDE COMPETENTIES

De competenties die het meest naar voren kwamen uit de interviews zijn *avontuurlijkheid*, *veerkracht*, *doeloriëntatie*, *acceptatie*, *doelgerichtheid*, *flexibiliteit* en *taalverwerving*. Van deze competenties komen *avontuurlijkheid* en *veerkracht* het vaakst voor, in totaal 58 en respectievelijk 53 keer. Daarna volgt *doeloriëntatie* met 36 keer. *Acceptatie* kwam 35 keer voor en *doelgerichtheid* 34 keer. Verder bleken *flexibiliteit* (29 keer) en *taalverwerving* (28 keer) veel voorkomende competenties bij de participanten. Tabel 4 geeft een overzicht van de meest voorkomende competenties. De *frequentie* geeft aan hoe vaak de competentie geïdentificeerd kon worden, het *aantal participanten* weergeeft het aantal participanten bij wie deze competentie voorkomt.

Tabel 5: Frequentie meest voorkomende competenties

Competentie	Frequentie	Aantal participanten
Avontuurlijkheid	58	8
Veerkracht	53	7
Doeloriëntatie	36	7
Acceptatie	35	8
Doelgerichtheid	34	7
Flexibiliteit	29	7
Taalverwerving	28	8
Totaal	237	

Alleen de competenties die meer dan tien keer zijn genoemd in de interviews worden besproken. De minder vaak voorkomende competenties worden wel opgenomen in de tabellen, maar niet besproken.

Hoe vaak de competenties van elk cluster genoemd worden, varieert van 33 tot 226. In Tabel 5 is een overzicht gegeven van de vier clusters en hoe vaak de competenties binnen dat cluster voorkomen.

Tabel 6: Aantal competenties per cluster

Cluster	Frequentie competenties
Kennis en ideeën	68
Communicatie	35
Relaties	33
Persoonlijke kwaliteiten en aanleg	226
Totaal	362

Een verklaring die kan worden gegeven voor de verschillen in frequentie van de interculturele competenties, is dat bij dit onderzoek de interviewvragen meer toegespitst zijn op de clusters *kennis en ideeën* en *persoonlijke kwaliteiten en aanleg* dan op de clusters *communicatie* en *relaties*. Het is een onderzoek naar de opleiding en (werk)ervaring van hoogopgeleide vluchtelingen. Daarvoor zijn de clusters

kennis en ideeën en persoonlijke kwaliteiten en aanleg relevanter dan de clusters *communicatie en relaties*.

5.2 CLUSTER 1: KENNIS EN IDEEËN

De competenties onder het cluster *kennis en ideeën* worden in totaal 68 keer genoemd. De meest voorkomende competentie in dit cluster is *doeloriëntatie*, deze competentie komt in totaal 36 keer voor bij zeven participanten. Daarna volgt *vernieuwend denken*. Hoewel deze competentie minder vaak af te leiden is uit de interviews, komt het wel in alle interviews voor. Ten slotte komt *informatieverzameling* dertien keer voor bij zes interviews.

Tabel 7: Frequentie competenties cluster kennis en ideeën

Competentie	Frequentie	Aantal participanten
Informatieverzameling	13	6
Vernieuwend denken (open-minded zijn)	17	8
Doeloriëntatie	36	7
Samenwerkingsgerichte oplossingen	2	2
Veerkracht	25	7
Totaal	68	

INFORMATIEVERZAMELING

Informatieverzameling kwam in totaal 13 keer voor bij zes interviews. In dit onderzoek gaat het zowel om informatieverzameling over Nederland voor vertrek, als informatieverzameling over het leren van de Nederlandse en cultuur of het vinden van een passende studie of baan in Nederland. De volgende participant heeft op verschillende manieren informatie verzameld over waar ze heen ging voor ze vertrok uit haar thuisland:

“Ehm, ja, wij hebben veel onderzoek gedaan omdat wij moesten eigenlijk kiezen in in wij moesten pragmatisch work zijn, want wij willen snelste procedure en omdat ik moest in Syrië blijven en mijn man kwam naar Nederland dus wij hebben onder gezocht wat is met een tabelletje, haha. Wat, ja dat is heel pragmatisch, haha. Wat is de snelste, wat is de de de ja, hoe is het met de mensen, zijn de mensen aardig

in sommige landen [...] En Nederland was eigenlijk een van de beste landen op de lijst en wij hebben heel veel goede dingen gehoord over dus ja zeker.” - Participant 1

Een groot deel van de participanten geeft aan niet goed te weten wat te doen in Nederland als ze eenmaal de taal hebben geleerd.

“Yeah, actually, ehm, we need to, what we need, we need, for example we want to go to university, or we want to learn things but we don’t know how to do it. Sometimes, for example when we come here the gemeente says you should work. Yeah, we should we know it and we want it, but ehm, we don’t know how or where should we go for this...” - Participant 3

Alle participanten gaven aan dat het leren kennen van de taal evenals de cultuur het belangrijkste is:

“Culture, it’s really important, I should learn their culture [...] and more ehm, ehm I don’t know, language and culture.” - Participant 3

VERNIEUWEND DENKEN (OPEN-MINDED ZIJN)

Vernieuwend denken komt voor bij alle interviews, in totaal 17 keer. Zes participanten geven aan dat ze het beste van beide culturen proberen mee te nemen. Normen, waarden en gewoonten van hun eigen cultuur die ze goed vinden proberen ze vast te houden, maar ze proberen ook eigenschappen van de Nederlandse cultuur mee te nemen en staan open voor nieuwe inzichten:

“... the best way is to pick up a good part of every culture [...] she believes that every culture has its good part or better part or down part. And she believes the best way is to pick up the good part from every culture and follow them [...] so she believes the best way is to combine the good part of every culture and follow that.” - Participant 8 (vertaald door haar vriend)

Zeven participanten hebben vrijwilligerswerk gedaan of doen dat nog steeds, eigenlijk altijd met een functie die niet gerelateerd is aan hun opleiding. Hieruit blijkt dat de participanten open staan voor nieuwe ideeën en verder kijken dan het eigen kennisgebied. Bijvoorbeeld participant 2, die rechten heeft gestudeerd:

“Ja, ik heb bij ‘instelling X’ bij die Rode Kruis voor de oude mensen ik heb daar bijna een jaar of meer als vrijwilligers gewerkt.” - Participant 2⁸

DOELORIËNTATIE

De competentie *doeloriëntatie* komt in totaal 36 keer voor in zeven interviews. Het is daarmee een van de meest voorkomende competenties bij de participanten van dit onderzoek. Veel participanten hebben het over hun doelen in hun thuisland en hun motivatie erachter, maar ook over hun doelen hier en hoe ze denken die te bereiken. Ze kijken naar de mogelijkheden die ze hebben. Zo studeerde participant 4 een jaar langer om zijn dienstplicht uit te stellen:

“Ja, nu kon ik een jaar meer en hoefde ik niet naar het leger en daarnaast had ik een kans. Ik dacht dat ik misschien naar Duitsland zou gaan om daar te gaan studeren want heel veel studenten doen dat.” - Participant 4

Participant 6 heeft veel onderzocht en geprobeerd voordat ze besloot wat ze in Nederland wilde gaan doen. Ze gebruikte verschillende strategieën om informatie te verzamelen:

“Yeah but to be honest I always say to all of the refugees, because that’s also a message I think I developed during the last year, ehm, I did my homework which is I really searched and I tried so many things during the last year and in the summer, last summer I decided I want to work so I wanted to work and I also decided I wanna go to IT back to IT not activism.” - Participant 6

5.3 CLUSTER 2: COMMUNICATIE

De competenties in het cluster *communicatie* worden in totaal 35 keer genoemd. De meest voorkomende competentie in dit cluster is *taalverwerving*. Deze competentie komt bij alle acht interviews voor, in totaal 28 keer. De andere competenties van dit cluster zijn minder dan tien keer genoemd en worden daarom niet besproken.

⁸ Alle namen (personen, steden, instellingen en bedrijven) zijn geanonimiseerd en te herkennen aan ‘Naam X’

Tabel 8: Frequentie competenties cluster communicatie

Competentie	Frequentie	Aantal participanten
Communicatiemanagement	3	3
Taalverwerving	28	8
Talig aanpassingsvermogen	1	1
Actief luisteren	1	1
Afstemming	0	0
Werken aan gemeenschappelijk wederzijds vertrouwen	0	0
Stilistische flexibiliteit	2	2
Totaal	35	

TAALVERWERVING

De competentie *taalverwerving* kwam bij alle participanten voor, in totaal 28 keer. Alle participanten zijn (inmiddels) meertalig. Naast hun moedertaal praten ze allemaal Nederlands en/of Engels. Ze investeren in het leren van Nederlands en benadrukken meerdere keren het belang ervan:

“... ik vind dat het is belangrijk ook om de taal te leren dus als je de taal niet leert of niet komt tegelijk met de studie of iets leren, dan ja, de taal is belangrijk vind ik. Anders wordt het heel moeilijk om later te leren.”
- Participant 1

“Ja, dat is belangrijk maar ik denk belangrijk de belangrijkste is de Nederlandse taal.” - Participant 2

Veel participanten benadrukken het belang van het leren van de taal om vervolgens werk te kunnen vinden. Zo heeft participant 2 geprobeerd bij een advocatenkantoor te solliciteren, maar daar werd hij afgewezen vanwege de Nederlandse taal:

“Ja, ik wil iets met rechten doen ik ging naar een advocaat hier in de centrum en ik heb met hem gepraat over de werk en hij zegt dat kan niet want een advocaat moet Nederlands praten beter dan Nederlanders dat is moeilijk voor mij.” - Participant 2

Drie participanten geven aan dat de cursussen Nederlands die zij volgen of gevolgd hebben niet goed zijn, de klassen zijn te groot, de niveaus te verschillend of de lessen alleen maar digitaal.

“En mensen zij kan niet schrijven en mensen hebben, ja het is verschillende niveaus.” - Participant 7

5.4 CLUSTER 3: RELATIES

De competenties in het cluster *relaties* worden in totaal 33 keer genoemd. De meest voorkomende competentie in dit cluster is *verwelkomend zijn naar vreemden*, deze competentie komt bij alle interviews naar voren in totaal 13 keer. Daarna komt *het opbouwen van goede relaties en verstandhoudingen* het vaakst voor, namelijk 12 keer in zes interviews.

Tabel 9: Frequentie competenties cluster relaties

Competentie	Frequentie	Aantal participanten
Verwelkomend zijn naar vreemden	13	8
Opbouwen van goede relaties en verstandhoudingen	12	6
Gevoelig voor sociale/professionele context	5	3
Aandacht voor interpersoonlijke relaties	3	3
Totaal	33	

VERWELKOMEND ZIJN NAAR VREEMDEN

Alle participanten stellen zich open voor nieuwe culturen en zijn nieuwsgierig. Uit de interviews blijkt dat de participanten (door middel van bijvoorbeeld vrijwilligerswerk) nieuwe mensen willen leren kennen. Op de vraag wat participant 2 had geleerd van zijn vrijwilligerswerk in een verzorgingstehuis en ziekenhuis geeft hij het volgende antwoord:

“Ja, voor Nederlandse taal ook zo met oude mensen werken en lopen en koffie drinken.” - Participant 2

Daarnaast geven alle participanten aan dat ze de Nederlandse cultuur willen leren kennen. Zo vindt participant 3 het leren kennen van mensen uit een andere cultuur interessant, en respecteert ze een andere manier van denken:

“Yeah interesting but eh I respect it’s no problem yeah they’re if I live if I born here if I live just like them I was like them.” - Participant 3

Vijf participanten geven aan dat ze bij hun (vrijwilligers)werk een van de eerste migranten waren die daar kwam werken.

Alles is Nederlander [...] ik ben die eerste Arabische - Participant 5

OPBOUWEN VAN GOEDE RELATIES EN VERSTANDHOUDINGEN

De competentie *opbouwen van goede relaties en verstandhoudingen* kwam in totaal twaalf keer voor bij zes interviews. De participanten geven aan het belangrijk te vinden in een omgeving te zijn met een prettig sfeer. Zoals participant 5, die tijdens pauzes luncht met collega’s, grappen maakt en interesse toont in de ander:

“Heel leuk, heel leuk, ja, wij samen eten, samen pauze maken ja, altijd hard werken vrijwilligerswerk...” - Participant 5

5.5 CLUSTER 4: PERSOONLIJKE KWALITEITEN EN AANLEG

De competenties in het cluster *persoonlijke kwaliteiten en aanleg* worden in totaal 226 keer genoemd. Daarmee is dit het grootste cluster van het *Global People Competency Framework* (Spencer-Oatey & Stadler, 2009). De meest voorkomende competentie in dit onderzoek, *avontuurlijkheid*, zit ook in dit cluster. Deze competentie komt bij alle interviews naar voren, in totaal 58 keer. Daarna komt *veerkracht* het vaakst voor, namelijk 53 keer. Gevolgd door *acceptatie* en *doelgerichtheid*, beide 34 keer in acht en respectievelijk zeven interviews. *Flexibiliteit* komt 29 keer voor, gevolgd door *zelfbewustzijn* (8 keer) en *het omgaan met stressvolle situaties* (9 keer). Op *zelfbewustzijn* en *het omgaan met stressvolle situaties*

na, worden alle competenties van dit cluster besproken vanwege de frequentie dat ze voorkwamen in de interviews.

Tabel 10: Frequentie competenties cluster persoonlijke kwaliteiten en aanleg

Competentie	Frequentie	Aantal participanten
Avontuurlijkheid	58	8
Zelfbewustzijn	8	2
Acceptatie	35	8
Flexibiliteit	29	7
Doelgerichtheid	34	7
Het omgaan met stressvolle situaties	9	6
Veerkracht	53	7
Totaal	226	

AVONTUURLIJKHEID

De participanten geven op verschillende manieren invulling aan hun dag, bijvoorbeeld door vrijwilligerswerk. Op een participant na hebben ze allemaal vrijwilligerswerk gedaan op verschillende plekken. Anderen hebben stage gelopen, doen een studie of hebben een studie gedaan. Vooral het bezig zijn is belangrijk:

“Ja, ja, ja dus het is iets die eigenlijk moet ja moet vertellen tegen de mensen dat zij de kans hebben en ja omdat mensen ook worden ook iedereen wordt depressed als zij niks doen vooral als je zit alleen maar te denken wat gebeurt, je moet iets hebben om te werken of te studeren je moet je tijd besteden.” - Participant 1

Uit zeven interviews blijkt dat de participanten zichzelf graag uitdagen en op zoek gaan naar nieuwe, onbekende situaties, zowel in Nederland als in het thuisland. Ze kiezen niet altijd de makkelijkste weg. Zo kreeg participant 4 een baan aangeboden terwijl hij nog studeert, maar hij geeft aan dat hij de uitdaging graag aangaat:

“Dus dat maakt het lastig het is en daarom ben ik ben ik ook heel erg moe, maar maar het is heel leuk, ik bedoel het is een uitdaging en voltijdige opleiding combineer ik met deeltijd baan vier dagen per week...” - Participant 4

Op de vraag waarom een Turkse participant naar Irak ging om te werken gaf ze het volgende antwoord:

“I want to teach to them, I want to teach to them because when I was a child also my father was a teacher, we were in ‘Asian Country X’, ‘Asian Country Y’, and I like to go to foreign countries and I want to teach to them.” - Participant 3

ACCEPTATIE

De competentie *acceptatie* blijkt uit alle interviews op verschillende manieren, in totaal 34 keer. Dat blijkt uit zowel ervaringen in Nederland als in het thuisland. Zo blijkt onder andere uit het volgende citaat:

“If you stick to the rules, it will be better because when the people see the different humans they’re looking to you you feel uncomfortable to them you doing.” Participant 3

Uit de volgende fragmenten blijkt dat de participanten proberen een goede balans te vinden tussen de twee culturen en de andere cultuur proberen te begrijpen, maar ook accepteren hoe de omgangsvormen zijn:

“Ik ehm, ik accepteer gewoon hoe mensen met elkaar omgaan, en op mijn werk bijvoorbeeld de relatie is meer gewoon formeler, die relatie, maar ik probeer ook af en toe met, ik schiet heel goed met paar collega’s op dus wij maken grappen, weet je.” - Participant 4

Vijf participanten benoemen dat ze geen keus hadden met betrekking tot het land waar ze terecht zouden komen. Het was afhankelijk van de omstandigheden:

“... het was de smokkelaar die bepaalde en de smokkelaar die vertelde, wij kunnen je bijvoorbeeld naar Duitsland brengen. Ik ga niet zeggen neeee, ik wil bijvoorbeeld naar Amerika.” - Participant 4

Ook met betrekking tot werk in Nederland passen ze zich aan aan wat er op hun pad komt:

“Zo ik accepteer alles. Nu. Ja, ik begin en ik ook mondhygiëniste ja, maar is afdeling van tandheekkundige zo eh, ja voor mij, werk is belangrijk. Ik kijk niet naar hoe kan ik verdienen.” - Participant 7

FLEXIBILITEIT

De competentie *flexibiliteit* kwam 29 keer voor in zeven interviews. Zowel tijdens hun vlucht als in Nederland moesten de participanten zich vaak aanpassen aan de situatie. Zo moesten ze tijdens het vluchtproces hun bestemming of route wijzigen, naar gelang de omstandigheden. Participanten hadden Zweden, Duitsland of Engeland als bestemming, maar zijn uiteindelijk in Nederland geëindigd:

“Dus ik wilde eerst naar Zweden gaan. Toen ik in de zee was ik blijf bleef in de zee.” - Participant 2

“Zo ja maar tijdens de reis ja ik vraag mensen vroeg mensen ja ja hoe de kans naar Engeland [...] en ik vraag mensen ja, misschien en ik heb een eh met mijn broer gediscussieerd ja misschien Duitsland is beter” - Participant 7

Ook hier in Nederland hebben ze zich vaak aan moeten passen naar de omstandigheden, bijvoorbeeld de plek waar ze gaan wonen, de studie- en werkmogelijkheden die ze hebben, de taalcursus die ze volgen en de cultuur:

“The ‘College X’ is not good to learn Dutch. Also I have too much friends in ‘College X’, and they don’t like.” - Participant 3

“Ja, want je gaat omgaan met anderen met andere cultuur met ja ik kom uit Arabische cultuur en ik ga met Nederlandse mensen die komen uit andere cultuur dus ik moet goed omgaan ik moet vriendelijk, ja, ik moet hen begrijpen, ja.” - Participant 2

DOELGERICHTHEID

Doelgerichtheid komt 34 keer voor in zeven interviews. De competentie *doeloriëntatie* en *doelgerichtheid* lijken in bepaalde opzichten op elkaar omdat ze allebei betrekking hebben op een gesteld doel. *Doeloriëntatie* gaat echter meer over het onderzoek naar hoe een doel te bereiken is, evenals het leren kennen van doelen van anderen. *Doelgerichtheid* gaat meer over het hebben van het doel, de

achterliggende reden ervan en de wil het doel te bereiken. Vier participanten doen hier een studie, een stage of een cursus voordat ze kunnen werken in het gebied dat ze graag willen:

“Ja, dus de studie die ik heb gedaan in Syrië was niet op de niveau dus het was niet op de niveau die ik kan opstappen van de studie naar de master dus de masterstudie was heel moeilijk voor mij en ik heb heel veel tijd en moeite in gestopt dus ja ik had geen leven in dit jaar.” - Participant 1

Nagenoeg alle participanten geven aan dat ze Nederlands moeten leren voordat ze aan het werk kunnen, op verschillende manieren geven ze invulling aan het zo snel mogelijk leren van de taal:

“Ja, daarna ik moet doen ja, ik ga vragen mensen ik ga doen daarna ik besluit naar andere school te gaan, ik heb beetje Nederlands met anders ik zeg ja kijk meneer. Het maakt nu niet uit, de kleur van de boek. A1, A2, B1, ik wil Nederlands leren.” - Participant 7

Naast het leren van de taal en cultuur willen de participanten vrijheid en onafhankelijkheid:

“Ehm, and then in last summer, I was really limiting to live on the uitkering and I used to work I wanted it's simple you know, I thought of it as like I want to be free and my freedom seemed to be, to be achievable through working and I thought working is the shortest way, learn the language, learn the culture, to be independent, to just have so many things, and so many things that complicate refugees lifes.” - Participant 6

VEERKRACHT

Veerkracht bleek 53 keer in zeven interviews voor te komen. In hun thuisland hebben ze allemaal een diploma behaald, allemaal hebben ze werkervaring variërend van een paar maanden tot 35 jaar. Hier in Nederland is bij drie participanten het diploma erkend, maar bleef het lastig om werk te vinden vanwege de taal. Toch hebben een aantal sollicitanten geprobeerd werk te vinden. Toen dat niet lukte zijn ze bijvoorbeeld weer gaan studeren:

“Dus het moet je niet stoppen, weet je [...] je moet je moet niks je laten stoppen, je moet gewoon doorgaan.” - Participant 4

Een participant had al 35 jaar werkervaring als tandarts met eigen praktijk in Syrië. In Nederland heeft hij een onbetaalde stage gedaan:

“Maar daarna eind van 2017 een praktijk in ‘Stad X’ in eh ‘Stad Y’ ja, ik zeg mag een stage doen en hij zegt ja dat kan zo ik werk bijna vier maanden als vrijwilliger of stagiair geen betalen.” - Participant 7

Eenmaal hier in Nederland moeten ze een nieuw leven opbouwen. Na hun aankomst in Ter Apel⁹ wonen de vluchtelingen vaak op meerdere plekken in Nederland voordat ze een eigen woning toegekend krijgen. Zo heeft participant 4 in zes verschillende plaatsen gewoond voordat hij een woning toegekend kreeg:

“Ik heb zes of zeven asielzoekercentrums gezien [...] ‘Stad X’ en dan van ‘Stad X’ naar ‘Stad Y’, ‘Stad Z’, dan ‘Stad W’ en ‘Stad V’, weer ‘Stad W’, ‘Stad V’ elke dag ‘Stad W’ en ‘Stad V’ en uiteindelijk ‘Stad U’.” - Participant 4

5.6 COMPETENTIES BUITEN HET FRAMEWORK

Een aantal competenties die uit de interviews bleken waren niet te plaatsen in het *Global People Competency Framework* (Spencer-Oatey & Stadler, 2009). Het gaat om de volgende vaardigheden: *reflectie, het opbouwen en onderhouden van een netwerk en behulpzaamheid*. In onderstaande tabel is een overzicht gegeven van de competenties en het aantal keer dat ze voorkwamen.

Tabel 11: Frequentie meest voorkomende inductieve competenties

Competentie	Frequentie	Aantal participanten
Reflectie	77	8
Netwerk	23	5
Behulpzaamheid	30	8

⁹ Alle vluchtelingen komen eerst in Ter Apel terecht waar ze zich aan moeten melden bij het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA). Van daaruit begint de asielprocedure (COA, z.d.)

REFLECTIE

Alle participanten blijken bewust te reflecteren op de gebeurtenissen. De competentie *zelfbewustzijn* heeft hier deels overlap mee, maar is vooral gericht op iemands gedrag en hoe dat overkomt op anderen. De competentie *reflectie* gaat over hoe de participanten nadenken over zichzelf en wat ze hebben meegemaakt, hebben geleerd en hebben bereikt en hoe ze nu in het leven staan. Deze competentie bleek in totaal 77 keer uit zeven interviews, zoals bij participant 4:

“Dat mag, dat zegt iedereen tegen mij en vorige week word ik ook verteld dat ik trots mag zijn ehm, en ik ga ik wil graag nog beter, weet je ik wil graag mij ontwikkelen, beter dingen bereiken.” - Participant 4

“Also reflecting, reading, talking to people and friends that at least they can help you, support you, advise you, but more like, lead you through your own reflection also.” - Participant 6

Wanneer er gevraagd wordt welke vaardigheden de participanten hebben opgedaan door hun ervaringen, zowel in hun thuisland als tijdens hun vrijwilligerswerk hier, weten ze allemaal te benoemen welke competenties ze hebben verkregen. Het verschilt per participant en per vakgebied wat voor soort competenties ze zichzelf toekennen. De vier participanten die inmiddels een passende baan hebben gevonden weten beter te reflecteren op hun interculturele competenties buiten het vakgebied dan de vier participanten die nog geen passende baan hebben gevonden. De participanten met een passende baan zijn zich bewuster van hun competenties. Participant 5 heeft nog geen werk gevonden en vertelt over zijn vakspecifieke kennis en het verschil tussen Syrië en Nederland binnen zijn vakgebied:

“Die gebouwen hier in Nederland er is verschil tussen en Syrië ja heel veel verschil ja ik weet het, ja, hier in Nederland altijd of de meeste hout gebruikt eeh nieuwe materialen gebruikt. Ja, er is wel verschil tussen en Syria.” - Participant 5

Participant 1 en participant 6 hebben allebei een goede baan gevonden. Op de vraag welke eigenschappen belangrijk zijn geweest voor het krijgen van die baan geven ze antwoord waaruit blijkt dat ze zich bewustzijn van hun competenties:

“[...] ik ben heel gemotiveerd om te leren en iets nieuws te doen en dat vonden zij ook fijn en ik ben heel goed in interviews.” - Participant 1

“I also tried to ehm summarize the skills I learned and I thought it was more transformative skills from my previous work so I, I had a new cv, and and for me, because additionally I don’t do anything that is different than me, you know. From me, it’s like always, even in my motivation letter I wrote like I really want to still help people but with IT skills. So that is still me. And I have the skills so I showed them that I have the skill and that I have the will and a good intentional so that’s all true, that’s really what I was thinking. It’s not because they had that offer. So I already know what I want, and I had a plan and I did not come, even in, I wanted to work, but I did not come in, only in a need. They had a need and I had a need, but I thought I want to see, if I knew that was not what I want I might refuse it also. Because it will, it is a hard decision I will go into a phase which is not easy, ehm, I was really direct and strong in the interview and then I was really relaxed and eh, I know, and I was always confident of what I can do.” - Participant 6

Ook zeggen alle zeven participanten die vrijwilligerswerk hebben gedaan dat ze daardoor de Nederlandse cultuur beter hebben leren kennen en hun Nederlandse taalvaardigheid hebben verbeterd. Dit valt onder *taalverwerving* (cluster 2: *communicatie*) en *verwelkomend zijn naar vreemden* (cluster 3: *relaties*) maar ook onder *reflectie*, omdat ze terugkijken op wat ze hebben geleerd tijdens hun vrijwilligerswerk.

“Ik heb mensen ontmoet, ik heb taal geleerd of mij verbeterd in de taal ik heb ook een idee van hoe kijken bijvoorbeeld Nederlandse mensen naar vluchtelingen.” - Participant 4

NETWERK

Het creëren of het hebben van een netwerk kwam 23 keer voor bij vijf interviews. Het cluster *relaties* omvat niet (de wil van) het ontmoeten van mensen, het maken van (Nederlandse) vrienden en het belang van het hebben van een netwerk. De competentie *verwelkomend zijn naar vreemden* omvat niet het opbouwen en behouden van langdurige relaties. Daarom is de competentie *netwerk* toegevoegd. Deze competentie werd afgeleid bij vijf participanten en wordt geïllustreerd aan de hand van de volgende citaten:

“Network, yeah, support. Creating my own network here, like family, like ‘Friend X’ and the other Syrian group. Creating my own support circle was also important and I, it was like planned actually for me, I decided I wanna do that and then I did it. Because that can also help you. We are people, and I miss my family, I miss my friends and we need people I’m sometimes sad, so I need someone to lean on.” - Participant 6

“Because when I go outside I feel well, relaxed, comfortable, and I can when I prepared something I can knock the door my friends door and talk with them and I can give my cake then they can go my home I can go their home [...] - Participant 3”

BEHULPZAAMHEID

De competentie *behulpzaamheid* kwam in totaal 29 keer voor bij alle acht participanten. Dit blijkt alleen al uit het vrijwilligerswerk dat zeven participanten doen of gedaan hebben, maar ook uit andere verhalen die ze vertellen. Participant 5 heeft bijvoorbeeld samen met zijn vrouw een EHBO-cursus gevolgd in Nederland om iets terug te kunnen doen voor de maatschappij:

“Mevrouw die zijn gewend, my family die houden dat, die zijn gewend dat helpen de andere mensen ehh, ja, en ik heb hier en ik en mijn vrouw een cursus gedaan eh, like assistent om als men heeft gewond of viel of...” - Participant 5

Andere participanten helpen met vertalen van het Arabisch naar het Engels of het Nederlands en andersom bij instellingen zoals het AZC, het ziekenhuis of bij een doktersafspraak, of helpen (elkaar) op andere manieren:

“Zo alle mensen vragen, Dokter ‘Participant 7’, Dokter ‘Participant 7’, kun je me helpen alsjeblieft? Ik oké, zo ik begin met mensen naar ziekenhuis naar tandartsen, naar artsen ook zij hebben. Ja, eh, klachten [...] Om te vertalen. En ook om die mensen hebben nieuwe huis zij vragen mij alstublieft kan u dit datum alstublieft, ik heb, kan je mij helpen, ook. Ja graag. Dus ik ga, ja, lekker. Lekker bezig maar ook ik ik voel niet dat ik verlies de tijd. Nu dit niet mijn werk.” - Participant 7

“Ik had ook iemand geholpen die heeft een baan gevonden en ik heb een uitzendbureau voor hem gebeld het is geregeld, dus doe iets, maakt niet uit wat.” - Participant 4

5.7 OMZETTEN COMPETENTIES NAAR DE ARBEIDSMARKT

Zoals in het theoretisch kader geschetst, lopen hoogopgeleide vluchtelingen tegen verschillende problemen aan wanneer ze passend werk willen vinden in Nederland. Voorbeelden hiervan zijn het omzetten van diploma's en de taal.

DIPLOMAWAARDERING EN TAAL

Alle participanten hebben in hun thuisland een bachelor en/of een master afgerond (zie Tabel 3). Het aantal jaar werkervaring verschilde erg per participant, van zes maanden tot 35 jaar. Bij slechts twee participanten is het diploma erkend op hetzelfde niveau als in hun thuisland, dat wil zeggen, bij twee participanten werd het diploma ingeschat op een universitaire bachelor. Een participant heeft een master afgerond, maar haar diploma werd hier erkend als een hbo-diploma. Drie participanten hebben (nog) niet geprobeerd hun diploma om te laten zetten. Bij twee participanten werd het diploma op twee of drie jaar hbo of wo bachelor gewaardeerd. Inmiddels hebben vier participanten een passende baan gevonden. Een participant heeft daarvoor eerst een (Engelstalige) master gedaan in Nederland, een participant heeft een nieuwe hbo opleiding gedaan in Nederland, een participant heeft dankzij haar uitgebreide netwerk een baan gevonden en een participant heeft een (onbetaalde) stage gelopen. Alle participanten geven aan dat het leren van de taal belangrijkste is voordat ze op zoek kunnen gaan naar een baan:

“Mevrouw ik kan werk hier in Nederland geen probleem maar hier in Nederland die bedrijven altijd vertellen dat ze wat is jouw niveau wat is jouw ervaring wat is jou de taal ook, ik heb geen deze. Ja, en als ik moet opleiding te maken of ik moet twee jaar, bijna twee jaar, en mij oud zijn, worden, haha.” - Participant 5

Ook participanten die wel een baan hebben gevonden benadrukken het belang van het spreken van Nederlands:

“Op het werkgebied heb ik nog steeds problemen met de taal.” - Participant 1

BEGELEIDING IN NEDERLAND

Zes van de acht participanten geven aan dat ze begeleiding missen tussen hun aankomst in Nederland en wat ze hier kunnen doen. Allemaal hebben ze een taalcursus gevolgd of volgen die nog steeds, maar ze

weten niet goed waar ze moeten zoeken naar een passende (vervolg) studie of een baan. Ze weten wat de volgende stap is die ze willen zetten, maar weten niet waar ze heen moeten voor informatie, zoals participant 3:

“Yeah, actually, ehm, we need to, what we need, we need, for example we want to go to university, or we want to learn things but we don’t know how to do it. Sometimes, for example when we come here the gemeente says you should work. Yeah, we should we know it and we want it, but ehm, we don’t know how or where should we go for this [...]” - Participant 3

Daarna geeft participant 3 aan dat ze meer opties wil hebben over wat haar mogelijkheden hier in Nederland zijn, zoals cursussen of trainingsprogramma’s. Participant 5 geeft aan op zijn leeftijd geen tijd meer te hebben om hier een opleiding te doen, maar wanneer ze (de overheid, bedrijven, organisaties) een test bij hem afnemen, hij kan laten zien wat hij kan:

“Maar zij moet begrijpen wat mij oud en ik heb mevrouw ik kan test zij moeten test maken voor me en dan en dan zij begrijp wat ik [...] Niet altijd ik heb papiertje kan maar test me, kijk naar mijn diploma en naar werk komen. Wat is de probleem? Ik kan oplossen ik kan iets maken.”- Participant 5

De participanten die een passende baan hebben gevonden geven ook aan dat ze meer begeleiding nodig hadden met betrekking tot hun mogelijkheden in Nederland, bijvoorbeeld participant 6:

“[...] I really tried to keep up the positive energy because if I lose it I cannot move on in this new experience ehm, so I had all of that but still it was really hard for me to know what can I do in this new country and the only question was like can somebody help me. Look I will do my homework I know what I want but also in a new country I need guidance.” - Participant 6

INZETTEN COMPETENTIES OP DE ARBEIDSMARKT

De vier participanten die nog geen werk hebben gevonden, weten de competenties die ze hebben opgedaan tijdens hun (vrijwilligers)werk in zowel hun thuisland als in Nederland te benoemen, maar niet te relateren aan hoe ze die competenties in kunnen zetten in het vinden van een baan in het professionele veld. Ze zien niet hoe ze deze competenties in kunnen zetten als *transferable skills* (Kemp & Seagraves, 1995):

“Nee. Want ik wil als advocaat werken en niet werken in fabriek. Dat is geen relatie tussen die banen.” - Participant 2

Ze weten daarbij wel te verwoorden wat voor vaardigheden ze daar opgedaan hebben:

“Hmhm, then you can understand easily to others. And you cannot think, you cannot say you don’t say actually, it should be like that, it must be like that, you don’t think like that.” - Participant 3

De vier participanten die alle vier een passende baan gevonden hebben geven wel aan hun ervaringen in te kunnen zetten tijdens hun werk:

“Ja ehm, dat is eigenlijk de meeste belangrijk omdat omdat ik heb verschillende dingen in leven gehad en ik heb volgens mij ervaring in leven veel meer dan dan zelfs een 50 jaar oude man in het bedrijf.” - Participant 1

In het volgende hoofdstuk zullen op basis van deze resultaten antwoorden gegeven worden op de onderzoeksvragen.

6. CONCLUSIE EN DISCUSSIE

In dit laatste hoofdstuk beantwoord ik de onderzoeksvragen. Op basis van de deelvragen tracht ik de hoofdvraag te beantwoorden. Vervolgens bekijk ik de gevonden resultaten kritisch en maak ik een terugkoppeling naar de literatuur. Tot slot geef ik suggesties voor vervolgonderzoek.

Deelvraag 1: In hoeverre zijn hoogopgeleide vluchtelingen in staat te reflecteren op hun interculturele competenties?

De competenties die het meest naar voren kwamen in de interviews uit het *Global People Competency Framework* van Spencer-Oatey en Franklin (2009) zijn *avontuurlijkheid, veerkracht, doeloriëntatie, acceptatie, doelgerichtheid, flexibiliteit* en *taalverwerving*. Daarnaast bleken er nog een aantal competenties af te leiden te zijn uit de interviews die niet in het *framework* pasten, te weten *reflectie, netwerk* en *behulpzaamheid*. Deze competenties zijn af te leiden uit de verhalen die de hoogopgeleide vluchtelingen vertellen en de gebeurtenissen die ze beschrijven. De competentie *reflectie*, die bij alle acht interviews voorkomt, laat zien dat de participanten reflecteren op gebeurtenissen en wat ze hebben geleerd tijdens hun interculturele ervaringen, hun vrijwilligerswerk en de (taal)cursussen die ze gevolgd hebben. De competentie *netwerk* (een competentie die uit vijf interviews blijkt) laat ook een bepaalde mate van reflectie zien, omdat ze beschrijven hoe belangrijk het is om een netwerk te hebben om op terug te kunnen vallen. Al deze competenties laten zien dat hoogopgeleide vluchtelingen avontuurlijk zijn, niet zomaar opgeven, een duidelijk doel voor ogen hebben, zich makkelijk aanpassen en het belang inzien van het beheersen van de taal. Daarnaast kunnen ze reflecteren op gebeurtenissen, zien ze het belang in van het hebben van een netwerk, en zijn ze behulpzaam: ze staan voor anderen klaar en geven graag een betekenisvolle invulling aan hun dag.

Deelvraag 2: Welke interculturele competenties denken hoogopgeleide vluchtelingen te hebben ontwikkeld?

Wanneer de participanten gevraagd wordt wat ze hebben geleerd of welke competenties ze hebben ontwikkeld tijdens hun studie- of werkervaringen, zowel in het thuisland als in Nederland, geven de participanten vaak antwoorden over aan het vak gerelateerde vaardigheden. Uit de interviews blijkt dat de hoogopgeleide vluchtelingen zich bewust zijn van hun competenties wanneer ze er gerichte vragen over krijgen en er op die manier op reflecteren. Hoewel hoogopgeleide vluchtelingen vanwege hun ervaringen de juiste attitude, kennis/begrip en vaardigheden hebben voor de ontwikkeling van

interculturele competenties, slaan ze de stap van bewuste zelfreflectie over (Deardorff, 2006). Ze benoemen competenties die kenmerkend zijn voor het (vrijwilligers)werk dat ze hebben gedaan, in plaats van interculturele competenties die toepasbaar zijn in verschillende contexten, terwijl uit de resultaten blijkt dat ze over een aantal competenties beschikken die verdergaan dan vakspecifieke kennis. Wel geven de participanten die vrijwilligerswerk hebben gedaan aan dat ze daardoor om hebben leren gaan met verschillende soorten mensen (de competentie *verwelkomend zijn naar vreemden*) en de Nederlandse cultuur hebben leren kennen (de competentie *vernieuwend denken*). Daarnaast noemen de zeven participanten die vrijwilligerswerk hebben gedaan het leren van de Nederlandse taal en cultuur als vaardigheid die ze tijdens hun vrijwilligerswerk op hebben gedaan. Alle participanten benadrukken meermaals het belang van het leren van de taal (de competentie *taalvaardigheid*). Hierin komen de vijf *savoirs* van interculturele competenties van Byram (1997) terug, waarin de participanten een interculturele attitude aannemen naar eigen en andere culturen, ze nieuwe kennis opdoen en die kennis integreren. Hoewel ze het Nederlands nog niet volledig eigen zijn, weten ze verbinding te leggen tussen sprekers met een andere culturele achtergrond.

Deelvraag 3: In hoeverre weten hoogopgeleide vluchtelingen hun interculturele competenties te vertalen richting de arbeidsmarkt?

Zoals eerder genoemd, zijn de competenties die de participanten hebben ontwikkeld en die ze weten te beschrijven als ernaar gevraagd wordt vaak specifiek gericht op het vakgebied waar ze deze hebben opgedaan. Ze benoemen dan niet de interculturele competenties die zij hebben opgedaan ten opzichte van werknemers die hun ervaringen niet hebben, ze noemen vooral vakspecifieke kennis. Op de vraag of ze de interculturele competenties die ze op hebben gedaan in kunnen zetten bij het vinden van werk, is het antwoord bij de vier participanten die nog geen passende baan gevonden hebben ontkennend. Volgens hen hebben hun opgedane competenties bij hun interculturele ervaringen en hun vrijwilligerswerk niet te maken met het vakgebied waarin ze opgeleid zijn. Ze weten behalve hun vakspecifieke vaardigheden hun opgedane competenties pas te vertalen naar de arbeidsmarkt als ze werk hebben gevonden. De vier participanten die wel een baan hebben gevonden, kunnen reflecteren op hun ervaringen en zijn zich bewust van hun positie binnen de organisatie waar ze werken. Daarnaast merken ze tijdens hun werk dat ze hun ervaringen en opgedane competenties in kunnen zetten en weten ze waar ze goed in zijn. De hoogopgeleide vluchtelingen zonder een passende baan kunnen hun interculturele competenties nog niet toepassen in verschillende contexten. Ze maken daardoor geen gebruik van *transferable skills* (Kemp & Seagraves, 1995), terwijl ze wel waardevolle competenties hebben voor op de

arbeidsmarkt, bijvoorbeeld flexibiliteit (Bennett, 2002). Zoals Kemp en Seagraves (1995) zeggen gaat het om bewustzijn van deze vaardigheden. Om gebruik te kunnen maken van *transferable skills* is bewustzijn van belang. Door bewustzijn ontwikkelt iemand zijn of haar attitudes, kennis en vaardigheden (Fantini, 2000). Wanneer hoogopgeleide vluchtelingen zich bewust worden van hun competenties, kunnen ze deze inzetten bij het vinden van een passende baan.

Deelvraag 4: In hoeverre en op welke manier hebben hoogopgeleide vluchtelingen hulp nodig bij het vertalen van hun interculturele competenties richting de arbeidsmarkt?

Hoogopgeleide vluchtelingen hebben interculturele competenties die gewild zijn op de arbeidsmarkt, alleen zien ze pas de meerwaarde in van die competenties op het moment dat ze een passende baan hebben gevonden. De werkervaring in hun thuisland, het (vrijwilligers)werk in Nederland, het leren van een nieuwe taal en het aanpassen en wennen aan een nieuwe cultuur zorgen ervoor dat zij over waardevolle interculturele competenties beschikken. Ze zijn zich bewust van deze competenties, maar weten niet hoe ze deze in kunnen zetten bij het vinden van een baan, omdat die competenties huns inziens weinig met hun werkveld te maken hebben. Ze maken gebruik van *transferable skills* op het moment dat ze een passende baan gevonden hebben, maar zien voordat ze een baan gevonden hebben de link nog niet tussen hun competenties en het werkveld. Verder geven ze aan meer begeleiding te willen over hun mogelijkheden in Nederland, in de vorm van cursussen of trainingsprogramma's.

Hoofdvraag: In hoeverre hebben hoogopgeleide vluchtelingen huns inziens interculturele competenties ontwikkeld en in hoeverre hebben ze hulp nodig bij het verwoorden daarvan om hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten?

Op basis van de antwoorden op bovenstaande deelvragen kan er antwoord gegeven worden op de hoofdvraag. De competenties die de hoogopgeleide vluchtelingen volgens de analyse van de interviews vooral hebben ontwikkeld zijn *avontuurlijkheid, veerkracht, doeloriëntatie, acceptatie, doelgerichtheid, flexibiliteit* en *taalverwerving*. De competenties die niet af te leiden zijn uit *het Global People Competency Framework* maar veel voorkomen zijn *reflectie, netwerk* en *behulpzaamheid*. De competenties die de participanten zelf benoemen zijn vooral vakspecifiek. Wanneer de participanten wel een passende baan gevonden hebben, konden ze reflecteren op de ervaringen die ze hadden en waren ze zich bewust van de competenties die hen geholpen hebben bij het krijgen van de baan die ze nu hebben, maar ook hoe ze die competenties nu in kunnen zetten. Hieruit blijkt dat hoogopgeleide vluchtelingen over meer interculturele competenties beschikken dan waar ze zich bewust van zijn, en hier pas op reflecteren op het moment dat

ze een passende baan gevonden hebben. Dat laat zien dat ze hun interculturele competenties in kunnen zetten bij hun werk, maar dat ze dat pas beseffen op het moment dat ze passend werk gevonden hebben. Ze zetten hun interculturele competenties dan pas in als *transferable skills* (Kemp & Seagraves, 1995). Daarnaast geven zes participanten aan dat ze begeleiding missen met betrekking tot hun mogelijkheden als hoogopgeleide vluchteling in Nederland. Deze combinatie zorgt ervoor dat hoogopgeleide vluchtelingen zowel hulp nodig hebben bij de reflectie op hun interculturele competenties als bij het vertalen van die competenties naar de arbeidsmarkt. Deze conclusie ligt in lijn met het *Process Model of Intercultural Competence* van Deardorff (2006), waarbij de hoogopgeleide vluchtelingen die een passende baan gevonden hebben door middel van reflectie via de interne uitkomst bij de externe uitkomst uitkomen. Participanten die nog geen baan hebben gevonden slaan de stap van reflectie wellicht over waardoor ze hun interculturele competenties niet ontwikkelen door bewuste zelfreflectie. Ze weten daardoor wel hoe ze zich moeten gedragen en hoe ze moeten communiceren in een interculturele situatie, maar zijn zich er niet van bewust dat ze de juiste attitude hebben tegenover van andere culturen (Deardorff, 2006). Hieruit blijkt het belang van bewustzijn met betrekking tot de ontwikkeling van interculturele competenties. Er kan geconcludeerd worden dat hoogopgeleide vluchtelingen over een aantal interculturele competenties beschikken die waardevol zijn voor een werkgever, maar dat de hoogopgeleide vluchtelingen zich nog niet bewust zijn van de meerwaarde van deze competenties voor de arbeidsmarkt. Daardoor kunnen ze hun interculturele competenties niet inzetten als *transferable skills* (Kemp & Seagraves, 1995). Een training zoals het CSLW-lespakket kan hier goed invulling aan geven.

Uit dit onderzoek blijkt dat het lespakket het CSLW-lespakket dat Erasmus+ aan het ontwikkelen is een belangrijke maatschappelijke toegevoegde waarde heeft. Hoogopgeleide vluchtelingen beschikken over interculturele competenties, maar hebben moeite met het maken van de vertaalslag naar het professionele veld, terwijl blijkt dat ze deze competenties goed in kunnen zetten wanneer ze eenmaal een passende baan gevonden hebben. Daarnaast kan een CSLW-training invulling geven aan het stuk begeleiding dat hoogopgeleide vluchtelingen missen met betrekking tot hun mogelijkheden. Om deze doelgroep te ondersteunen bij het vinden van een baan is het belangrijk bewustwording te creëren van de competenties waarover ze beschikken. Dit is in lijn met de theorie van Fantini (2000), die zegt dat bewustzijn tot ontwikkeling van attitudes, kennis en vaardigheden leidt.

De gevonden resultaten van dit onderzoek zijn waardevol, desondanks is er wel een aantal limitaties die besproken moeten worden.

Ten eerste is er gebruik gemaakt van het *Global People Competency Framework* (Spencer-Oatey & Stadler, 2009). Hoewel dit een geschikt model bleek voor de analyse van dit onderzoek, had het ook een aantal beperkingen. Het *Global People Competency Framework* (Spencer-Oatey & Stadler, 2009) is gericht op interactie op de werkvloer, soms blijkt dat ook uit de beschrijvingen die bij de competenties gegeven zijn. Dit onderzoek gaat over de ontwikkeling van hoogopgeleide vluchtelingen in Nederland en hoe zij hun interculturele ervaringen om kunnen zetten naar *transferable skills* (Kemp & Seagraves, 1995) zodat ze ze kunnen gebruiken bij het vinden van een passende baan. De ervaringen die zij hebben opgedaan hoeven niet per se op de werkvloer plaatsgevonden te hebben. Daardoor was het *framework* niet altijd toereikend genoeg en heb ik beschrijvingen aan de competenties van het *framework* toegevoegd. Daarnaast hadden we competenties *doeloriëntatie* en *doelgerichtheid* veel overlap, zoals het behouden van de focus. Bij *doeloriëntatie* gaat het om het behouden van de focus zonder compromissen te sluiten en bij *doelgerichtheid* om het behouden van de focus in moeilijke situaties. De competentie die toegewezen wordt aan een bepaald fragment is afhankelijk van de context waarin het verteld is en van de interpretatie van de onderzoeker. Competenties die dicht bij elkaar liggen zoals deze twee maken het lastig om zo objectief mogelijk te interpreteren. Verder had het gebruik van een ander model met andere clusters of competenties wellicht andere competenties opgeleverd.

Ten tweede zijn de participanten geworven door middel van *snowball sampling*. Dat houdt in dat de participanten via-via zijn benaderd. Ik heb contact opgenomen met de participanten die op mijn pad kwamen. Dit heeft zowel voor- als nadelen. Een aantal nadelen van deze manier van het werven van participanten is dat ik als interviewer de participanten van te voren niet kende. Hierdoor heb ik een vrij specifieke, behulpzame groep mensen geïnterviewd. Mensen die niet zo graag meewerken zouden wellicht met andere antwoorden komen. Hoewel de participanten erg open waren tijdens de interviews, kan het bovendien zo zijn dat de participanten zich misschien minder open hebben durven stellen dan bij iemand die ze wel kennen. Daarnaast verschilde het taalniveau (dan wel Engels, dan wel Nederlands) erg per participant. Wanneer de participanten minder vloeiend waren in de taal, kon ik minder data uit de interviews onttrekken, omdat ze sommige vragen niet begrepen of moeilijk uit hun woorden kwamen bij het formuleren van een antwoord. Deze manier van participanten werven heeft ook een aantal voordelen. Omdat ik niet een van de participanten van te voren kende, heb ik alle interviews op dezelfde manier uitgevoerd, zonder voorkennis te hebben van hun achtergrond of ervaringen. Daarnaast wonen de participanten verspreid door Nederland. Dit heeft ervoor gezorgd dat niet alle participanten uit dezelfde stad of provincie kwamen, waardoor de resultaten kenmerkend zouden zijn voor die specifieke regio.

Hoewel dit onderzoek niet generaliseerbaar is, schetst het wel een beeld van hoogopgeleide vluchtelingen in Nederland, in plaats van uit een bepaalde regio. Het heeft er ook voor gezorgd dat de groep participanten vrij heterogeen was: de man/vrouw verdeling van de participanten was gelijk, evenals het gevonden hebben van werk in het professionele veld of niet. Alle participanten hadden een andere opleidings- en ervaringsachtergrond. Wel kwam driekwart van mijn participanten uit Syrië. Zoals geschreven in de aanleiding van dit onderzoek, kwam in het laatst gemeten jaar een derde van de vluchtelingen uit Syrië (VluchtelingenWerk Nederland, 2018). Hoewel Syriërs de grootste groep vluchtelingen zijn in Nederland, komt dat aantal niet geheel overeen met de respondenten in mijn onderzoek. Verder hebben de participanten niet hun diploma aan mij laten zien. In de eerste instantie ging ik ervanuit dat hun diploma's hier in Nederland erkend zouden zijn. Dat bleek niet bij iedereen het geval, maar uiteindelijk heeft dat eigenlijk een positieve uitwerking gehad op de resultaten van het onderzoek, omdat ik hierdoor een beeld heb gekregen waar hoogopgeleide vluchtelingen tegenaanlopen als ze in Nederland zijn zowel met als zonder geldig diploma.

Ten derde is de onderzoeksmethode van interviewen en coderen subjectief. De interviews die ik heb afgenomen hadden een duidelijk doel: het achterhalen van interculturele competenties bij hoogopgeleide vluchtelingen en de inzetbaarheid ervan op de arbeidsmarkt. Door de insteek van het interview zijn bepaalde competenties meer naar voren gekomen dan andere. Mede daardoor liggen de verschillen in frequentie van het aantal competenties per cluster aardig ver uit elkaar. Daarnaast was de analyse van de data door middel van coderen onderhevig aan mijn interpretatie (Dörnyei, 2007). Deze subjectieve interpretatie van de data kan voorkomen worden door het gebruik van een tweede beoordelaar. Vanwege de tijd en omvang van dit onderzoek was hier helaas geen tijd voor.

Ten vierde ligt dit onderzoek ten grondslag aan theorieën over interculturele competenties bij (recent) afgestudeerden en werkenden, zoals het Process Model of Intercultural Competence (Deardorff, 2006) en het *Global People Competency Framework* (Spencer-Oatey & Stadler, 2009). De prioriteiten van een vluchteling liggen ergens anders dan de prioriteiten van recent afgestudeerden of expats. Terwijl vluchtelingen moeten integreren op alle vier niveaus van Smeets en Steijlen (2006), kunnen expats zich bijvoorbeeld toeleggen op de interactieve dimensie, omdat de andere drie voor hen minder van belang zijn. Beide groepen hebben andere prioriteiten, waardoor de gebruikte modellen niet altijd aansluiten op dit onderzoek.

Tot slot kwam er onverwachts een interessante bevinding voort uit dit onderzoek. Het bleek dat niet alle vluchtelingen het erg vinden om te praten over hun vluchtervaringen. Vijf van de acht participanten vertelden graag hun verhaal. De participant van de pretest gaf zelfs aan dat hij blij was dat iemand een keer naar zijn verhaal vroeg. Sommigen deden er zelfs luchtig over, hieruit kan ik niet concluderen dat vluchten wel meevalt. In tegendeel, erover praten kan een manier zijn om de gebeurtenissen te verwerken.

Dit is een exploratief onderzoek. De zelf-ingeschatte interculturele competenties bij hoogopgeleide vluchtelingen zijn in kaart gebracht, evenals hoe zij die competenties in kunnen zetten bij het vinden van een baan in het professionele veld. Deze kwalitatieve data kan in vervolgonderzoek getoetst worden. Er is nog veel ruimte voor onderzoek naar de interculturele competenties en de inzetbaarheid op de arbeidsmarkt voor hoogopgeleide vluchtelingen.

Allereerst kan dit onderzoek uitgebreid worden met betrekking tot het aantal participanten. Zo wordt er meer data opgehaald en kan er beter inzicht verkregen worden in de competenties van hoogopgeleide vluchtelingen. Daarnaast kan het perspectief van verschillende onderzoekers de objectiviteit van de resultaten verhogen. Ook kan de andere doelgroep van het CSLW-lespakket, de (vrijwillige) taaldocenten, geïnterviewd worden over bewustwording van interculturele competenties bij hoogopgeleide vluchtelingen en de vertaalslag naar de arbeidsmarkt. Er kan daarbij gekeken worden naar hoe zij hoogopgeleide vluchtelingen kunnen begeleiden in de mogelijkheden die ze in Nederland hebben en hoe ze hun interculturele competenties kunnen inzetten bij het vinden van werk.

Ten slotte kan er gekeken worden naar de competenties die naar voren kwamen buiten het *Global People Competency Framework* (Spencer-Oatey & Stadler, 2009). Hoewel deze niet per se gezien kunnen worden als interculturele competenties en meer als algemene competenties, is het opvallend dat deze competenties bij deze doelgroep sterk naar voren kwamen. Dit weerspiegelt het belang van deze competenties voor deze doelgroep en zou nader onderzocht kunnen worden, met name met betrekking tot de vertaalslag naar de arbeidsmarkt. Er kan gekeken worden naar welke competenties typerend zijn voor deze doelgroep, ten opzichte van werknemers die niet dezelfde interculturele ervaring hebben. Een comparatief onderzoek kan de voordelen van het aannemen van een hoogopgeleide vluchteling weergeven. Ondanks de limitaties heeft mijn onderzoek inzicht gegeven in de interculturele competenties van hoogopgeleide vluchtelingen en hoe zij deze competenties in kunnen zetten bij het vinden van een baan. Er is tot nu toe weinig onderzoek gedaan naar de interculturele competenties van hoogopgeleide

vluchtelingen. Dit onderzoek benadrukt, in lijn met Deardorff (2006), Spencer-Oatey en Franklin (2009), Fantini (2000) en Messelink, et al. (2015), het belang van bewustzijn met betrekking tot de ontwikkeling van interculturele competenties.

LITERATUUR

- Andriessen, I., M. Gijsberts, W. Huijnk en H. Nicolaas (2017). *Gevlucht met weinig bagage: De leefsituatie van Somalische Nederlanders*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Baarda, D. B., & Van der Hulst, M. (2017). *Basisboek Interviewen: Handleiding voor het voorbereiden en afnemen van interviews (3e ed.)*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Baas, T. (2015, 3 september). *Negeren kwaliteiten vluchtelingen is kapitaalvernietiging*. Geraadpleegd op 17 maart van <https://www.bnr.nl/nieuws/10001515/negeren-kwaliteiten-vluchtelingen-is-kapitaalvernietiging>
- Barrett, M., Byram, M., Lázár, I., Mompoin-Gaillard, P., & Philippou, S. (2013). *Developing intercultural competence through education*. Strasbourg: Council of Europe.
- 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*, 54(4), 457-476. doi: 10.1080/13636820200200209
- Bridges, D. (1993). Transferable skills: a philosophical perspective. *Studies in Higher Education*, 18(1), 43-51. doi: 10.1080/03075079312331382448
- BusinessDictionary (2019). *Definitie employability skills*. Geraadpleegd op 14 maart van <http://www.businessdictionary.com/definition/employability-skills.html>
- Byram, M. (1997). *Teaching and assessing intercultural communicative competence*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2018, 17 april). *Uit de startblokken: Cohortstudie naar recente asielmigratie*. Geraadpleegd op 5 maart van <https://www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2018/16/uit-de-startblokken>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2016). *Opleidingsniveau*. Geraadpleegd op 5 maart van <https://www.cbs.nl/nl-nl/artikelen/nieuws/2008/16/bijna-evenveel-hoogopgeleide-als-laagopgeleide-nederlanders/opleidingsniveau>
- COA. (z.d.). Over COA. Geraadpleegd op 9 april 2019, van <https://www.coa.nl/nl/over-coa>

- Cole, D. (in press). *Looking for rapport in the metacommunicative features of an ethnographic interview*. In Z. Goebel, *Understanding Rapport*. Berlijn: Mouton De Gruyter.
- CSLW. (2017). *Critical Skills for Life and Work training toolkit: Intercultural communication for refugee professionals: Project overview*. Geraadpleegd op 12 februari van <http://cslw.eu/wp-content/uploads/2018/07/CSLW-toolkit-overview-Download-Version.pdf>
- Dagevos, J., Huijnk, W., Maliepaard, M., & Miltenburg, E. (2018). *Syriërs in Nederland – Een studie over de eerste jaren van hun leven in Nederland (978 90 377 0869 1)*. Geraadpleegd op 7 maart van https://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2018/Syriërs_in_Nederland
- De Haan, A., & Bloemen, E. (2017). *Preventie psychische problemen en behoud veerkracht van statushouders*. Geraadpleegd op 7 maart van https://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2018/09/Preventie_psychische_problemen_en_behoud_veerkracht_van_statushouders_handreiking_Pharos.pdf
- De Jong, M., Nijhoff, K., Wilbrink, D., Sjoer, E., & De Vries, S. (2018). *Syrische vluchtelingen aan het werk*. Geraadpleegd op 9 maart van <https://www.windesheim.nl/onderzoek/onderzoeksthemas/strategisch-ondernemerschap/sociale-innovatie/syrische-vluchtelingen-aan-het-werk/>
- Deardorff, D. K. (2006). Identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization. *Journal of studies in international education*, 10(3), 241-266. doi: 10.1177/1028315306287002
- Dembour, M. (2000). My project. In M. Dembour (Red.), *Recalling the Belgian Congo: Conversations and introspection*. (p. 45-49, 68-72). New York: Berghahn Books.
- Dörnyei, Z. (2016). *Research methods in applied linguistics: Quantitative, qualitative, and mixed methodologies*. Oxford: Oxford University Press.
- Engbersen, G., Dagevos, J., Jennissen, R., Bakker, L., Leerkens, A., Klaver, J. & Odé, A. (2015). *Geen tijd te verliezen: Van opvang naar integratie van asielmigranten*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. Geraadpleegd op 18 maart van

<https://www.wrr.nl/publicaties/persberichten/2015/12/16/geen-tijd-te-verliezen-van-opvang-naar-integratie-van-asielmigranten>

Ensie. (2013). *Expat*. Geraadpleegd op 8 april van <https://www.ensie.nl/redactie-ensie/expat>

European Commission/EACEA/Eurydice. (2019). *Integrating Students from Migrant Backgrounds into Schools in Europe: National Policies and Measures*. Eurydice Report. Luxembourg: Publications Office of the European Union. doi: 10.2797/819077

Fantini, A. E. (2000). A Central Concern: Developing Intercultural Competence. *SIT Occasional Papers Series, 1*, 25-42. Brattleboro: School for International Training.

Kemp, I. J., & Seagraves, L. (1995). Transferable skills: Can higher education deliver? *Studies in Higher Education, 20*(3), 315–328. doi: 10.1080/03075079512331381585

Lowden, K., Hall, S., Elliot, D., & Lewin, J. (2011). *Employers' perceptions of the employability skills of new graduates*. London: Edge Foundation. Geraadpleegd op 18 maart van https://www.educationandemployers.org/wp-content/uploads/2014/06/employability_skills_as_pdf_-_final_online_version.pdf

Madziva, R., McGrath, S., & Thondhlana, J. (2016). Communicating employability: The role of communicative competence for Zimbabwean highly skilled migrants in the UK. *Journal of International Migration and Integration, 17*(1), 235-252. doi: 10.1007/s12134-014-0403-z

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

Ministerie van Algemene Zaken. (2017, 23 oktober). *Integratie*. Geraadpleegd op 18 maart van <https://www.rijksoverheid.nl/regering/regeerakkoord-vertrouwen-in-de-toekomst/4.-nederland-in-de-wereld/4.6-integratie>

Mulders, J. (2017). *Handreiking Actieve rol statushouders*. Geraadpleegd op 12 maart van https://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2018/09/Actieve_rol_statushouders_handreiking_Pharos.pdf

- Nealy, C. (2005). Integrating soft skills through active learning in the management classroom. *Journal of College Teaching & Learning*, 2(4), 1-6.
- NOS. (2016, 23 augustus). *Hoogopgeleide asielzoekers vinden moeilijker betaald werk*. Geraadpleegd op 21 januari van <https://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2127743-hoogopgeleide-asielzoekers-vinden-moeilijker-betaald-werk.html>
- NOS. (2017, 4 december). *In 2022 groot personeelstekort in techniek, zorg en onderwijs*. Geraadpleegd op 19 februari van <https://nos.nl/artikel/2205872-in-2022-groot-personeelstekort-in-techniek-zorg-en-onderwijs.html>
- Oomen, E., & Rosman, C. (2018, 17 april). Asielzoeker lang in bijstand, alleen Afghaan vindt relatief snel werk. *Algemeen Dagblad*. Geraadpleegd op 21 januari van <https://www.ad.nl/binnenland/asielzoeker-lang-in-bijstand-alleen-afghaan-vindt-relatief-snel-werk~a338548d/>
- Refugee Action. (2018). *Lift the ban: why people seeking asylum should have the right to work*. Geraadpleegd op 21 februari van <https://www.refugee-action.org.uk/wp-content/uploads/2018/10/Lift-the-Ban-report.pdf>
- Rijksoverheid. (2018, 16 mei). *Psychische gezondheid bij vluchtelingen*. Geraadpleegd op 17 maart van <https://www.loketgezondleven.nl/gezonde-gemeente/themadossiers/vluchtelingen/psychische-gezondheid-bij-vluchtelingen->
- Rosman, C. (2017, 21 maart). Helft van aantal asielzoekers mocht blijven in 2016. *Algemeen Dagblad*. Geraadpleegd op 13 maart van <https://www.ad.nl/binnenland/helft-van-aantal-asielzoekers-mocht-blijven-in-2016~a2ae4f4c/>
- Slootman, M. & Duyvendak, J. (2015). *Feeling Dutch: The culturalization and emotionalization of citizenship and second-generation belonging in the Netherlands*. In N. Foner & P. Simon (Reds.), *Fear, anxiety, and national identity*. New York: Russell Sage Foundation (147-168).
- Smeets, H. & Steijlen, F. (2006). *Inleiding*. In H. Smeets & F. Steijlen (Reds.), *In Nederland gebleven: De geschiedenis van Molukkers 1951-2006*. (p. 11-21). Amsterdam: Bakker.

- Spencer-Oatey, H. en Franklin, P. (2009). *Intercultural Interaction: A Multidisciplinary Approach to Intercultural Communication*. New York: Palgrave Macmillan.
- Spencer-Oatey, H., & Stadler, S. (2009). The Global People Competency Framework: Competencies for Effective Intercultural Interaction. *Warwick Occasional Papers in Applied Linguistics*, 3. Geraadpleegd op 17 januari van http://wrap.warwick.ac.uk.proxy.library.uu.nl/3272/1/WRAP_Spencer_Oatey_gp_competency_framework.pdf.
- Spitzberg, B. H., & Changnon, G. (2009). Conceptualizing intercultural competence. In D. K. Deardorff (Red.), *The SAGE handbook of intercultural competence* (p. 2-52). Thousand Oaks: SAGE.
- Stichting Vluchteling. (2018). *Vluchtelingen, asielzoekers, migranten: wat is het verschil?* Geraadpleegd op 8 april van <https://www.vluchteling.nl/nieuws/2018/7/vluchtelingen%2C-asielzoekers%2C-migranten%3A-wat-is-het-verschil>
- UNESCO Institute for Statistics. (2012). *International Standard Classification of Education: ISCED 2011*. Geraadpleegd op 22 maart van <http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/international-standard-classification-of-education-isced-2011-en.pdf>
- VluchtelingenWerk Nederland. (2018). *Vluchtelingen in getallen 2018*. Geraadpleegd op 18 februari van https://www.vluchtelingenwerk.nl/sites/default/files/u640/20180719_vluchtelingen_in_getallen%202018_allerdefinitiefste.pdf
- VluchtelingenWerk Nederland. (z.d.). *VIP: Voorbereiding op de arbeidsmarkt*. Geraadpleegd op 21 januari van <https://www.vluchtelingenwerk.nl/westenmiddennederland/vip2-voorbereiding-op-de-arbeidsmarkt>
- Werkwijzer Vluchtelingen/SER. (2016a). *Veelgestelde vragen over vluchtelingen*. Geraadpleegd op 8 april 2019, van <https://www.werkwijzervluchtelingen.nl/feiten-cijfers/vragen.aspx>
- Werkwijzer Vluchtelingen/SER. (2016b). *Belang van integratie op de arbeidsmarkt*. Geraadpleegd op 6 februari van <https://www.werkwijzervluchtelingen.nl/feiten-cijfers/arbeidsmarkt/integratie.aspx>
- Hua, Z. (2013). *Exploring intercultural communication: Language in action*. United Kingdom: Routledge.