



RAPPORT

Een onderzoek naar hoe communicatie
in multi-etnische klassen op de *mbo-
instelling* kan verbeteren

6 mei, 2020

Auteur

Naam: Jolie Goedhart
Studentnummer: S1091553
Klas: COM4V

Instituut: Hogeschool Leiden
Opleiding: Communicatie
Plaats: Leiden
Begeleider: Edwin van Rooyen
Martien Schriemer

Over het stuk

Thema: Diversiteit en cultuur
Model: Mapping, Bridging,
Integrating, DiStefano &
Maznevski (2000)
Aantal woorden: 16028

Auteur

Naam	Jolie Goedhart
Studentnummer	S1091553
Klas	COM4V
E-mail	s1091553@student.hsleiden.nl
Telefoon	06-31204825
Opleidingsinstituut	Hogeschool Leiden
Opleiding	Communicatie
Afstudeerjaar	2020

Opdrachtgever

Bedrijfsbegeleider	*bedrijfsbegeleiders*
Naam organisatie	*mbo-instelling*
Plaats	*plaatsnaam mbo-instelling*
Inleverdatum	6 mei 2020
Kans	Derde kans
Eerste beoordelaar	Cécile Klok
Tweede beoordelaar	Corine Hoppenbrouwers
Aantal woorden	16.028
Conceptueel model	Mapping, Bridging, Integrating DiStefano en Maznevski (2000)

Woord vooraf

Het onderzoek naar het verbeteren van de communicatie in multi-etnische klassen is uitgevoerd bij *een mbo-instelling* in *plaatsnaam*. Dit onderzoek is geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de opleiding Communicatie aan Hogeschool Leiden en heeft van februari 2020 tot en met mei 2020 plaats gevonden.

Samen met mijn stagebegeleiders vanuit *de mbo-instelling*, *naam begeleiders mbo-instelling*, heb ik de onderzoeksvraag voor deze scriptie bedacht. Na het uitvoeren door middel van een kwalitatief onderzoek heb ik de onderzoeksvraag kunnen beantwoorden. Tijdens de uitwerking van mijn onderzoek kwamen verschillende vragen naar boven. Hiervoor wil ik graag de stagebegeleider vanuit de organisatie als de begeleider vanuit de hogeschool bedanken die altijd voor mij klaar stonden om te helpen.

Na de sollicitatie voor deze opdracht moest er worden nagedacht over het onderwerp. “Zo’n diverse wereld heb ik eigenlijk niet, kan ik dit wel?” Ik wist weinig van culturele diversiteit af. Door dit onderzoek zijn mijn ogen meer geopend voor dit maatschappelijke vraagstuk. Ik ben blij dat dit onderzoek mij een andere kijk heeft gegeven op niet alleen op diversiteit binnen *de mbo-instelling*, maar ook op de samenleving.

Ik wil graag mijn begeleiders bedanken voor de fijne begeleiding en hun ondersteuning tijdens dit traject. Daarnaast wil ik ook alle respondenten bedanken die mee hebben gewerkt aan dit onderzoek. Zonder hun medewerking was het afronden van dit onderzoek niet gelukt.

Tevens wil ik mijn studiegenootjes bedanken voor het sparren over de aanpak van mijn onderzoek. Ook van mijn vrienden en familie heb ik veel gebruik gemaakt voor het uittypen van mijn verbatim of het knutselen van de dummy’s voor mijn implementatieplan. Bovendien hebben zij mij moreel ondersteund tijdens het proces. Tot slot wil ik mijn ouders in het bijzonder bedanken. Hun wijsheid en motiverende woorden hebben mij geholpen deze scriptie tot een goed einde te brengen.

Jolie Goedhart

Samenvatting

Dit onderzoek beschrijft het advies voor het verbeteren van de coaching en begeleiding in multi-etnische klassen van *de mbo-instelling* in *plaatsnaam mbo-instelling*. De aanleiding voor dit onderzoek is dat uit een jaarlijks onderzoek van *de mbo-instelling* onder de vroegtijdige schoolverlaters (vsv'ers) opvalt dat studenten met een migratieachtergrond vaker uitvallen dan studenten zonder migratieachtergrond. Doelstelling van het onderzoek is inzicht geven in de manier hoe de communicatie in multi-etnische klassen kan verbeteren, teneinde een communicatieadvies te geven om de coaching en begeleiding te verbeteren. De doelgroep van het onderzoek betreft voltijd mbo-studenten tussen de 16 en 23 jaar en hun docenten in het cluster Techniek.

De situatieschets beschrijft de voornaamste krachten die de organisatie beïnvloeden. Het beschrijft welke maatregelen de overheid heeft genomen om het aantal vsv'ers te reduceren, wat *de mbo-instelling* doet om coaching en begeleiding beter aan te laten sluiten bij de studenten en wat de missie van *de mbo-instelling* is omtrent het verlagen van het aantal vsv'ers. Analyse laat zien dat *de mbo-instelling* begeleiding en coaching behandelt in zijn kwaliteitsagenda, echter is uit een tevredenheidsonderzoek gebleken dat deze nog niet voldoet aan de behoeften van de studenten. De kans bestaat dat de prestatie omhooggaat wanneer een diverse groep in staat is om goed informatie uit te wisselen.

De belangrijkste stromingen in de theorie over *“Hoe kan de communicatie in de multi-etnische klassen van het cluster Techniek op *de mbo-instelling* worden verbeterd?”* zijn onder andere Homan (2017), Overbeek (2017), Wolff en Crul (2013), Van der Woud, Van Grinsven & Hootsen (2017), Banks (2001), Harrison & Klein (2007). Theorieën van Hofstede (1980, 1991, 2002 & 2005), Schein (2001), Straathof (2007) en DiStefano en Maznevski (2000) zijn kritisch vergeleken op verschillen en overeenkomsten. Als centrale theorie is gekozen voor het MBI-model van DiStefano en Maznevski (2000) omdat de belangrijkste kracht van het model het vermogen heeft om culturele verschillen te benutten voor betere besluitvorming, terwijl andere modellen tekortschieten bij het bereiken van de doelstelling om de prestaties van de groep te verbeteren. Deze centrale theorie veronderstelt dat de organisatie het probleem kan oplossen, misverstanden en conflicten vermijdt en er een betere samenwerking in de klas ontstaat. Deze mogelijke verbeteringen zijn uitgewerkt in drie hypothesen.

De methoden van onderzoek zijn deskresearch en kwalitatief onderzoek: deskresearch ten behoeve van de hoofdstukken situatieschets, theoretisch kader en beantwoording van de eerste twee deelvragen en kwalitatief onderzoek om deelvragen drie en vier te beantwoorden en de hypothesen te testen. De reden is dat kwalitatief onderzoek de beweegredenen en motieven van de respondenten dieper in kaart brengt, wat kwantitatief onderzoek minder biedt. Kwalitatief onderzoek is ook ingezet omdat diversiteit en inclusiviteit gevoelige thema's zijn en omdat de populatie relatief klein is. In totaal zijn er twaalf respondenten geïnterviewd voor het onderzoek.

De voornaamste resultaten van het onderzoek zijn dat *de mbo-instelling* initiatieven biedt om multi-etnisch klassen te begeleiden, maar deze niet of nauwelijks communiceren. Studenten en docenten zijn geïnteresseerd in deze initiatieven en willen hier meer kennis over ontvangen aan de hand van klassikale presentaties en posters. De studenten geven aan dat docenten meer op hun moeten afstappen om de samenhang in de klas te verbeteren. Het uiten van de culturele identiteit vinden respondenten belangrijk. Studenten en docenten willen meer kennis van elkaars culturele identiteit door middel van een cultuurquiz en workshops.

De conclusies naar aanleiding van de resultaten van dit onderzoek zijn: in de klas bevinden zich studenten met verschillende culturen. Studenten en docenten vinden het belangrijk om de culturele identiteit te uiten. De initiatieven die *de mbo-instelling* wel op schrift heeft, komen onvoldoende tot uiting in de praktijk.

De conclusies van dit onderzoek geven aanleiding voor in totaal drie aanbevelingen voor *de mbo-instelling*. De aanbevelingen op basis van de resultaten en conclusies betreffen: het bevorderen van de uiting van de culturele identiteit, het verbeteren van de communicatie in de klas met daarbij het verbeteren van het communiceren van de initiatieven vanuit *de mbo-instelling* en als laatste een vervolgonderzoek.

Om de aanbevelingen van dit onderzoek te realiseren is de volgende implementatiestrategie geformuleerd aan de hand van het implementatiemodel van PDCA-cyclus. Als communicatiemiddelen zijn posters, een quiz en een presentatie geschikt. Totale kosten van implementatie bedragen €8.026,80 voor het eerste jaar. Totale (geschatte) opbrengsten bedragen het toenemen van de kennis over de initiatieven die *de mbo-instelling* aanbiedt wat studenten helpt bij hun studie. Daarnaast vindt er een toename van kennis over cultuur door studenten en docenten plaats wat de inclusie in de klas bevordert.

Inhoud

Woord vooraf	1
Samenvatting.....	2
1. Probleemformulering	6
1.1 Aanleiding	6
1.2 Probleemstelling	7
1.3 Doelstelling	8
1.4 Deelvragen.....	8
1.5 Doelgroep	9
1.6 Begrenzingsen	10
2. Situatieschets	11
2.1 Diversiteit in de maatschappij en het onderwijs.....	11
2.2 Maatregelen vanuit de Rijksoverheid.....	12
2.3 Kwaliteitsagenda *mbo-instelling*.....	12
3. Theoretisch kader.....	15
3.1 Literatuuronderzoek	15
3.2 Conceptueel model	17
3.3 Hypothesen	18
4. Methodologie	20
4.1 Methode	20
4.2 Datacollectie	21
4.3 Operationalisatie	23
4.3.1 Deelvragen	23
4.3.2 Hypothesen	25
5. Resultaten	27
5.1 Resultaten deelvraag 1	27
5.2 Resultaten deelvraag 2	27
5.3 Resultaten deelvraag 3	29
5.4 Resultaten deelvraag 4	31
5.5 Beantwoording hypothesen	33
6. Conclusies	35

6.1 Conclusies deelvraag 1.....	35
6.2 Conclusies deelvraag 2.....	35
6.3 Conclusies deelvraag 3.....	36
6.4 Conclusies deelvraag 4.....	36
6.5 Beantwoording probleem- en doelstelling.....	37
7. Aanbevelingen.....	38
7.1 Bevordering uiting culturele identiteit.....	38
7.2 Betere communicatie	39
7.3 Vervolgonderzoek.....	40
8. Implementatieplan	41
8.1 Continuous improvement.....	41
8.2 Kosten en opbrengsten.....	43
8.3 Best practices	45
8.4 Uitnodiging workshop.....	46
8.5 Poster	47
Literatuurlijst	48
Bijlagen	52

1. Probleemformulering

Deze scriptie beschrijft het onderzoek naar het verbeteren van de coaching en begeleiding in de klassen van *de mbo-instelling* in *plaatsnaam mbo-instelling*. De aanleiding voor dit onderzoek is dat uit een jaarlijks onderzoek van *de mbo-instelling* onder de vroegtijdige schoolverlaters (vsv'ers) opvalt dat studenten met een migratieachtergrond vaker uitvallen dan studenten zonder migratieachtergrond. Doelstelling van het onderzoek is om de organisatie te kunnen adviseren in hoeverre communicatie de docenten kan helpen de samenhang in de klas te bevorderen. De doelgroep van het onderzoek betreft voltijd mbo-studenten tussen de 16 en 23 jaar en hun docenten in het cluster Techniek.

1.1 Aanleiding

De mbo-instelling is een regionaal opleidingscentrum voor middelbaar beroepsonderwijs. De school heeft vestigingen in onder andere *deze informatie is vertrouwelijk en niet beschikbaar voor derden*. Het College biedt diverse mbo-opleidingen aan in branches zoals Techniek en Media, Economie en Ondernemerschap, Gezondheid en Welzijn en Gebouwde Omgeving. Jaarlijks volgen ruim 9.000 studenten één van de 220 opleidingen die *de mbo-instelling* aanbiedt (*mbo-instelling*, z.d.).

In een ideale wereld maken alle studenten hun opleiding af. Echter, het aantal uitvallers is aanzienlijk. In termen van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap worden dit vroegtijdige schoolverlaters (vsv'ers) genoemd. Nader gedefinieerd: 'jongeren van 12 tot 23 jaar die zonder startkwalificatie het onderwijs verlaten. Een startkwalificatie is een havo- of vwo-diploma dan wel minimaal een mbo-2 diploma'. Minister van Engelshoven (2019) stelt in een brief naar de Tweede Kamer dat 'het belangrijk is om jongeren voor te bereiden op een zo zelfstandig mogelijke deelname aan de maatschappij. Het halen van een startkwalificatie is hierbij een belangrijke eerste stap' (Van Engelshoven, 2018). Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap streeft er dan ook naar, het aantal vsv'ers te reduceren.

Het blijkt dat de uitstroom van vsv'ers bij *de mbo-instelling* hoger ligt dan het streefpercentage (tabel 1.1.1). Deze streefcijfers van de overheid zijn in de rechter tabel weergegeven (Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, 2019). De uitval doet zich vooral voor onder studenten die een mbo-opleiding van niveau 1 of 2 volgen. *de mbo-instelling* moet het percentage vsv'ers van niveau 2, 3 en 4 de komende jaren terugdringen om in aanmerking te komen voor subsidie. De tabel laat zien dat in het meest recente jaar alleen het mbo-niveau 1 voldoet (groen gearceerd) aan de norm van het streefpercentage (*mbo-instelling*, 2019b). De andere niveaus (rood gearceerd) liggen ver achter bij het streefpercentage.

Tabel 1.1.1: Percentage vsv'ers *mbo-instelling* versus het streefpercentage vsv'ers overheid (Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, 2019; *mbo-instelling*, 2019).

Uitval *mbo-instelling*		Streefpercentages overheid	
Niveau	2017-2018	2018-2019	2019-2020
	%	%	%
Niveau 1	20,20	26,40	26,20
Niveau 2	11,50	8,60	8,45
Niveau 3	4,80	3,20	3,10
Niveau 4	3,20	2,70	2,55

De mbo-instelling ziet dat het aantal schoolverlaters de afgelopen jaren toe is genomen en denkt dat de ontevredenheid van de studenten over de kwaliteit van de opleidingen hiermee te maken heeft. Uit het Job Monitor onderzoek (JOB, 2018) blijkt namelijk dat de algemene tevredenheid over *de mbo-instelling* achterloopt ten opzichte van het landelijk gemiddelde. Job Monitor (JOB, 2011) voert elke twee jaar een onderzoek uit naar de tevredenheid van mbo studenten in Nederland. In tabel 1.1.2 is het verschil tussen de scores van *de mbo-instelling* en het landelijk gemiddelde te zien, ten aanzien van de tevredenheid van de studenten. Hieruit blijkt onder andere dat onderwerpen zoals loopbaanbegeleiding, de studiebegeleiding, vaardigheden en motivatie minder goed scoren ten opzichte van het landelijk gemiddelde. Deze onderwerpen zijn van toepassing wanneer het gaat om het begeleiden en het motiveren van studenten die mogelijk uitvallen. Hierbij speelt de communicatie tussen docent en student een grote rol.

Tabel 1.1.2: Kwaliteit opleiding score op onderwerp (JOB, 2018).

Tabel 1.1.2 is vertrouwelijk en niet beschikbaar voor derden.

Omdat *de mbo-instelling* het als missie ziet om het aantal vsv'ers te reduceren, is het van belang dat de coaching en begeleiding door docenten en studieloopbaanbegeleiders aansluit bij hun studenten.

1.2 Probleemstelling

Aan de hand van bovenstaande gegevens is de volgende probleemformulering opgesteld:

*Hoe kan de communicatie in de multi-etnische klassen van het cluster Techniek op *de mbo-instelling* worden verbeterd?*

Naar aanleiding van de resultaten van het JOB-onderzoek is er reden om de begeleiding, en daarmee de communicatie tussen student en docent, te onderzoeken en aan te passen naar de behoeften van de studenten. *de mbo-instelling* neemt in de kwaliteitsagenda mee dat de focus vooral ligt op kwetsbare doelgroepen. Onder kwetsbare doelgroepen verstaat de school 'groepen voor wie een diploma, een duurzame plek op de arbeidsmarkt en economische zelfstandigheid geen vanzelfsprekendheid is' (*mbo-instelling*, 2019). De kwetsbaarheid van deze groepen komen in het

startersresultaat vooral tot uiting bij studenten met een migratieachtergrond (*mbo-instelling*, 2019b). De probleemstelling focust zich daarom op multi-etnische klas.

Uit tabel 1.2.1 blijkt dat studenten met een migratieachtergrond procentueel gezien vaker uitvallen dan studenten zonder migratieachtergrond. In de praktijk zitten beide groepen door elkaar heen in de klas.

Tabel 1.2.1: Voortijdige schoolverlaters in cijfers *mbo-instelling* 2016-2017 naar afkomst (Bijlage A).

Tabel 1.2.1 is vertrouwelijk en niet beschikbaar voor derden.

De mbo-instelling is daarom geïnteresseerd in welke mate de migratieachtergrond van de studenten invloed heeft op de coaching en begeleiding die de docenten bieden. Hiervoor gebruikt het onderzoek de term multi-etnisch. De organisatie hoopt, wanneer deze vragen zijn beantwoord, de docenten hulpmiddelen te bieden waardoor de loopbaanbegeleiding en coaching beter aansluit bij de studenten. *de mbo-instelling* denkt dat de uitslagen van het Job Monitor onderzoek in vergelijking tot die van 2018 dan procentueel stijgen en daarmee de uitstroom van het aantal studenten afneemt. Uiteindelijk kan er dan aan het streefpercentage van de overheid voldaan worden.

1.3 Doelstelling

Een mogelijke oplossing om het aantal vsv'ers te reduceren is de coaching en begeleiding te verbeteren. Communicatie speelt hierin een factor omdat coaching en begeleiding bestaat uit persoonlijke communicatie. De studenten geven middels het JOB-onderzoek aan dat ze ontevreden zijn over de begeleiding van de studenten (JOB, 2018). Het doel van het onderzoek is als volgt opgesteld:

Inzicht geven in de manier hoe de communicatie in multi-etnische klassen kan verbeteren, teneinde een communicatieadvies te geven om de coaching en begeleiding te verbeteren.

Middels dit onderzoek wil *de mbo-instelling* advies over hoe ze de communicatie in multi-etnische klassen kan verbeteren. Het antwoord op de probleemstelling kan mogelijk bijdragen aan het doel van *de mbo-instelling*: het aantal vsv'ers reduceren.

1.4 Deelvragen

Om de probleemstelling behapbaar te maken, is het onderzoek in deelvragen opgedeeld. De deelvragen zijn toegespitst op wat de onderzoeker te weten moet komen om *de mbo-instelling* advies te geven over de probleemstelling. De deelvragen luiden als volgt:

*Deelvraag 1: Hoe heeft *de mbo-instelling* zijn beleid ten aanzien van het coachen en begeleiden van multi-etnische klassen nu ingevuld?*

Omdat de communicatie bij het coachen en begeleiden van de studenten door de docenten niet aansluit, is het van belang te weten hoe *de mbo-instelling* de coaching en begeleiding nu inricht. Aan de hand van het antwoord op deze deelvraag, kan de onderzoeker vragen aan de studenten en docenten waarom sommige vormen van het coachen en begeleiden niet aansluiten in de daaropvolgende deelvragen.

*Deelvraag 2: In hoeverre verschillen de elementen binnen de culturen van de studenten in de klassen van *de mbo-instelling* van elkaar?*

De etnische diversiteit speelt een belangrijke rol binnen het onderzoek naar de communicatie in de klas. Door naar de verschillende culturen in de klas te kijken en welke elementen binnen verschillende culturen op elkaar lijken of juist van elkaar verschillen, kunnen studenten en docenten inzien waarom ze communicatief wellicht van elkaar verschillen en elkaar soms niet begrijpen.

Deelvraag 3: Welke specifieke behoeften bestaan er bij de studenten, wat betreft het coachen en begeleiden door docenten?

Om meer inzicht te krijgen in hoe de communicatie tussen de student en docent kan verbeteren, is het van belang om te weten hoe de communicatie in de klas er nu aan toe gaat in de beleving van de studenten. Naast het kijken hoe de communicatie kan verbeteren tussen student en docent, focust het onderzoek op het verbeteren van de coaching en begeleiding. Op deze manier is te achterhalen wat er goed gaat bij de begeleiding en coaching en wat er zou kunnen worden verbeterd volgens de studenten.

Deelvraag 4: Welke specifieke behoeften wat betreft het coachen en begeleiden van de studenten bestaan er bij de docenten?

Het is belangrijk voor *de mbo-instelling* om ook naar de beleving van docenten te vragen. Samen met de antwoorden van de studenten kunnen de uitkomsten interessant zijn voor het invullen van de coaching en begeleiding van de studenten.

1.5 Doelgroep

de mbo-instelling is een regionaal opleidingscentrum voor middelbaar beroepsonderwijs. De school biedt diverse mbo-opleidingen aan in uiteenlopende branches en verzorgt bedrijfsopleidingen en trainingen voor volwassenen. Daarnaast kunnen deelnemers terecht voor vavo en educatie- en inburgeringsopleidingen (*mbo-instelling*, z.d.). Voor dit onderzoek is gekozen om alleen de locatie *plaatsnaam mbo-instelling* te onderzoeken, omdat de opdrachtnemer door die vestiging is aangenomen.

Het onderzoek focust zich op twee doelgroepen. De eerste doelgroep bestaat uit mannelijke en vrouwelijke studenten die een voltijd opleiding volgen aan *de mbo-instelling*. Zoals al eerder uit de aanleiding blijkt, is het van belang het aantal vsv'ers op mbo-niveau 2, 3 en 4 te reduceren en dus te onderzoeken. Omdat deze onderzoeksgroep te groot is, kijkt het onderzoek ook in welk mbo-niveau de grootste diversiteit is. Studenten met een Turkse, Marokkaanse, Nederlands Antilliaanse, Surinaams en Nederlands culturele achtergrond zijn de grootste culturele groepen binnen *de mbo-instelling*. Uit tabel 1.5 is af te lezen dat het aantal studenten met een migratieachtergrond het hoogst is bij niveau 4.

Tabel 1.5: Aantal studenten met een migratieachtergrond van *de mbo-instelling* (Bijlage C).

Tabel 1.5 is vertrouwelijk en niet beschikbaar voor derden.

Voor het onderzoek is gekozen om alleen studenten in het cluster Techniek te ondervragen. In totaal volgen 3425 studenten een opleiding aan het opleidingscentrum in *plaatsnaam mbo-instelling* in de Techniek branche (bijlage B). De eerste doelgroep betreft mbo studenten tussen de 17 en 23 uit elk leerjaar.

De tweede doelgroep bestaat uit docenten die de desbetreffende studenten uit de eerste doelgroep doceren. In totaal zijn er 98 leraren in het cluster Techniek (bijlage B). De docenten zijn tussen de 25 en 50 jaar oud, woonachtig in en rondom *plaatsnaam mbo-instelling* en hebben ook verschillende migratieachtergronden zoals Marokkaans, Surinaams en de Nederlandse Antillen.

1.6 Begrenzungen

Om het onderzoek uitvoerbaar te maken, heeft de opdrachtnemer een aantal begrenzungen opgesteld. Als eerste is het onderzoek begrensd door een einddatum waarna de opdrachtnemer de scriptie inlevert. Tussen september 2019 en 6 mei 2020 heeft het onderzoek plaatsgevonden. Deze tijdsgrens beperkt de mogelijkheid voor een grootschalig onderzoek. Uit de aanbevelingen blijkt of er een vervolgonderzoek nodig is om het onderzoek aan te vullen en of er eventueel andere methodes nodig zijn. Voor het onderzoek is geen budget beschikbaar.

Ten tweede begrenst de doelgroepskeuze het onderzoek. *de mbo-instelling* heeft een brede doelgroep, maar voor dit onderzoek is besloten alleen voltijd mbo-studenten te ondervragen. De resultaten en het advies hebben alleen betrekking tot de verwachtingen van de mbo-studenten die een studie in het cluster Techniek volgen. Om een beeld te krijgen van de andere opleidingen zoals het volwassenonderwijs of trainingen die *de mbo-instelling* ook aanbiedt, moet *de mbo-instelling* een apart onderzoek doen.

Tenslotte is het onderzoek begrenst door beperkte kennis van de onderzoeker over de organisatiecultuur van *de mbo-instelling*. Verschillende onderzoeken, zoals Schein (2001) of DiStefano en Maznevski (2000), stellen dat een onderzoek naar een organisatiecultuur lastig is als 'outsider'. Antwoorden op interviews kunnen door onderzoeker onjuist worden geïnterpreteerd, omdat zij niet dezelfde kennis heeft over de organisatie als de studenten en docenten. Hier dient de lezer rekening mee te houden met het lezen van de aanbevelingen.

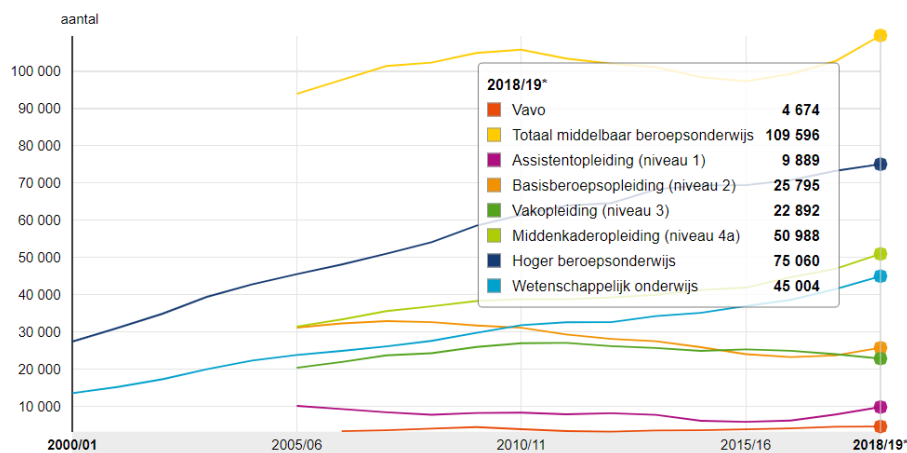
2. Situatieschets

De situatieschets beschrijft de voornaamste krachten die de organisatie beïnvloeden. Het beschrijft welke maatregelen de overheid heeft genomen om het aantal vsv'ers te reduceren, wat *de mbo-instelling* doet om coaching en begeleiding beter aan te laten sluiten bij de studenten en wat de missie van *de mbo-instelling* is omtrent het verlagen van het aantal vsv'ers. Analyse laat zien dat *de mbo-instelling* begeleiding en coaching behandelt in zijn kwaliteitsagenda, echter is uit een tevredenheidsonderzoek gebleken dat deze nog niet voldoet aan de behoeften van de studenten. De kans bestaat dat de prestatie omhooggaat wanneer een diverse groep in staat is om goed informatie uit te wisselen.

2.1 Diversiteit in de maatschappij en het onderwijs

In de afgelopen jaren is de diversiteit in de samenleving van Nederland toegenomen (CBS, 2018). Vooral het aantal inwoners met een niet-westerse migratieachtergrond is gestegen. Dit heeft ook invloed op de diversiteit onder studenten in Nederland. De diversiteit in het onderwijs verschilt per onderwijsniveau. Zo is in figuur 2.1 te zien dat de meeste studenten met een niet-westerse migratieachtergrond hoger beroepsonderwijs volgen.

Figuur 2.1: Aantal studenten met niet-westerse migratieachtergrond per onderwijssoort (CBS, 2019).



In het figuur is te zien dat, van de mbo-opleidingen, de middenkaderopleiding (niveau 4) de meeste studenten heeft met een niet-westerse migratieachtergrond. Dit is ook het geval bij *de mbo-instelling* (zie figuur 1.5, paragraaf 1.5). Studenten die een assistentenopleiding (niveau 1) volgen, hebben naar verhouding het minst aantal niet-westerse migratieachtergronden.

Door de toename van diversiteit in de klas vinden docenten het belangrijk om de sociaal-culturele achtergronden van studenten op een respectvolle manier te betrekken in het onderwijs, maar vinden het lastig om dit concreet vorm te geven (Derriks, Ledoux, Overmaat & Van Eck, 2002). De Inspectie van het Onderwijs constateerde in 2007 al dat scholen het lastig vinden om de verschillende culturen juist te benutten in het onderwijs (Teuwen, 2007). Studenten hebben vaker te maken met klasgenoten met uiteenlopende multi-etnische achtergronden. Voor docenten is het niet vanzelfsprekend eenzelfde

connectie aan te gaan met de niet-westerse studenten als met studenten van westerse afkomst. Bovendien verwacht men van scholen dat ze studenten toerusten voor participatie in een pluriforme samenleving. Aan deze maatschappelijke taak van de school wordt vanuit het onderwijsbeleid (*mbo-instelling*, 2019) steeds meer waarde gehecht. De etnische achtergrond en sociaal-culturele aspecten spelen een belangrijke rol bij het onderwijssucces van studenten en hun kansen op de arbeidsmarkt (Middleton & Paepe, 2013).

2.2 Maatregelen vanuit de Rijksoverheid

De schooluitval in Nederland is het hoogst in het eerste leerjaar mbo. In de daaropvolgende leerjaren wordt de uitval minder, maar verdient zeker nog aandacht. Om scholen te helpen deze uitval te verlagen, biedt het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (z.d.) verschillende subsidies en middelen aan.

Subsidies

Mbo-instellingen krijgen meer ruimte om te bepalen hoe zij hun kwaliteit kunnen verbeteren. Van 2019 tot en met 2022 is hiervoor in totaal €1,6 miljard beschikbaar. Iedere instelling kan daarbij aan de slag met de eigen (regionale) situatie. In elke regio spreken scholen en gemeenten samen af welke maatregelen men neemt betreft het reduceren van het aantal vsv'ers en hoe zij het beschikbare geld hiervoor inzetten. Deze subsidie heet de Regionale aanpak en hier is €80 miljoen per regio voor vrijgemaakt.

Daarnaast is er een nieuwe subsidie in het leven geroepen: de resultaatafhankelijke bekostiging van scholen in voorgezet onderwijs (€17 miljoen). Dit betekent, zoals in de aanleiding beschreven, dat de overheid streefpercentages heeft opgesteld om in aanmerking te komen voor deze subsidie. Scholen die schooluitval verminderen, krijgen extra geld. Hoeveel extra geld ze krijgen, hangt af van het percentage jongeren tot 23 jaar die uitvallen.

Afspraken tussen overheid en mbo

Over de besteding van het totale bedrag €1.6 miljard hebben het Rijk en de mbo-instellingen resultaatgerichte afspraken gemaakt. De overheid heeft de onderwijsinstellingen gevraagd om in samenwerking met de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap afspraken te maken die worden vastgelegd in de kwaliteitsagenda. De kwaliteitsagenda is gebaseerd op een meerjarig strategisch plan. De volgende paragraaf legt uit wat de kwaliteitsagenda voor *de mbo-instelling* inhoudt.

2.3 Kwaliteitsagenda *mbo-instelling*

In de kwaliteitsagenda van *de mbo-instelling* staat een meerjarig plan opgesteld met de ambities van de onderwijsinstelling. Onderwerpen die de school onder andere aansnijdt, zijn de uitval van vsv'ers, diversiteit en hoe er mee wordt omgegaan (*mbo-instelling*, 2019b).

Maatregelen reduceren vsv'ers

Aan de hand van panelgesprekken met de studenten is naar voren gekomen dat de onderwerpen begeleiding en taalondersteuning meer aandacht nodig hebben om het aantal vsv'ers te reduceren.

de mbo-instelling heeft streefcijfers voor zichzelf opgesteld voor het jaar 2020 tot en met 2022 waarin het aantal vsv'ers af moet nemen. Hierbij richt de school zich voornamelijk op kwetsbare doelgroepen zoals studenten met een migratieachtergrond. Uit de probleemstelling blijkt dat bij deze doelgroep de meeste studenten uitvallen.

Huidige communicatievoorzieningen

de mbo-instelling heeft het project Interculturalisatie om jongeren met een migratieachtergrond te ondersteunen. *de mbo-instelling* biedt onder andere een studietoestel aan, speciaal voor jongeren met een migratieachtergrond. Heeft de student een hulpvraag, dan kan hij of zij bij de studietoestel terecht. Daarnaast organiseert de school workshops voor studenten en docenten over bewustwording van diversiteit. Tevens organiseert *de mbo-instelling* informatieavonden voor ouders hoe hun kinderen hulp kunnen krijgen met hun studietoestel (*mbo-instelling*, 2019a).

Studietoestel

de mbo-instelling biedt een studietoestel aan speciaal voor jongeren met een niet-westerse achtergrond. Aan de hand van een hulpvraag kan de student bij de studietoestel terecht. Voorbeelden van hulpvragen zijn dreigende schooluitval en discriminatie op school of stageplek. De studietoestel begeleidt de student en helpt met het oplossen van het probleem.

Workshops

Daarnaast biedt *de mbo-instelling* ook workshops en netwerkbijeenkomsten aan voor zowel studenten als docenten. Hoofd Inclusie bij *mbo-instelling*, geeft en organiseert diverse workshops waarin studenten en docenten tools aangereikt krijgen die hen bewust maken van hun eigen waarden en die van anderen leren kennen. Ook organiseert ze workshops voor ouders om hen te betrekken bij de schooltijd van hun kind.

Netwerkbijeenkomsten

Door middel van netwerkbijeenkomsten krijgen studenten beter inzicht in de studie die ze gaan volgen of in welke branche ze later komen te werken. *de mbo-instelling* biedt onder andere de bijeenkomst 'Kansen op de arbeidsmarkt' aan om studenten met een niet-westerse migratieachtergrond een goede studietoestel te laten maken. Dit is essentieel voor de motivatie en het succesvol afronden van een opleiding. Daarnaast is er ook de netwerkbijeenkomst 'Kansen in de techniek'. Deze bijeenkomst van *de mbo-instelling* is in samenwerking met de Gorinchemse scholen het Gilde en Omnia College waarbij studenten meer te weten komen over alle mogelijkheden in de techniekbranche.

Project LOB gelijke kansen

Landelijk is er binnen het mbo het project LOB (loopbaanoriëntatie- en begeleiding) (Expertisepunt LOB, z.d.) gelijke kansen gestart. Het project richt zich op het ondersteunen van scholen bij het verbeteren van hun LOB-beleid, zodanig dat dit een positieve bijdrage levert aan de kansengelijkheid

van jongeren. Hierbij richt het project zich op alle loopbaancompetenties, maar met name op de competenties werkexploratie, netwerken en loopbaansturing.

Echter blijkt uit de JOB monitor (2018) dat deze initiatieven nog niet geheel aansluit bij de studenten. Het is daarom van belang dat *de mbo-instelling* onderzoek doet naar hoe docenten studenten met verschillende migratieachtergronden optimaal kan betrekken bij het lesprogramma. In de volgende paragraaf staan de speerpunten van de school betreft het verbeteren van deze punten.

Aandacht onderwijs voor iedereen

Het onderwerp diversiteit vraagt extra aandacht en staat de komende jaren hoog op de agenda. Het richt zich op de volgende speerpunten in de kwaliteitsagenda (*mbo-instelling*, 2019b):

- Het tegengaan van stagediscriminatie door ondersteuning van de student bij het vinden en het behouden van een stageplek.
- Het bevorderen van bewustzijn bij de student en docent met betrekking tot het omgaan met diversiteit op school en in de samenleving

de mbo-instelling wil door middel van trainingen, workshops en voorlichtingsactiviteiten die aansluiten bij de studenten deze speerpunten verbeteren. De school heeft een team samengesteld om het bewustzijn met betrekking tot diversiteit te bevorderen. Deze zal docenten opleiden, trainen en coachen hoe om te gaan met studenten met verschillende migratieachtergronden. Op deze manier wil de school een inclusief beleid voeren; dat iedere student, ongeacht achtergrond, zich thuis voelt op school en het beste uit zichzelf weet te halen (*mbo-instelling*, 2019a).

3. Theoretisch kader

De belangrijkste stromingen in de theorie over “*Hoe kan de communicatie in de multi-etnische klassen van het cluster Techniek op *de mbo-instelling* worden verbeterd?*”, zijn onder andere Homan (2017), Overbeek (2017), Wolff en Crul (2013), Van der Woud, Van Grinsven & Hootsen (2017), Banks (2001), Harrison & Klein (2007). Theorieën van Hofstede (1980, 1991, 2002 & 2005), Schein (2001), Straathof (2007) en DiStefano en Maznevski (2000) zijn kritisch vergeleken op verschillen en overeenkomsten. Als centrale theorie is gekozen voor het MBI-model van DiStefano en Maznevski (2000) omdat de belangrijkste kracht van het model het vermogen heeft om culturele verschillen te benutten voor betere besluitvorming, terwijl andere modellen tekortschieten bij het bereiken van de doelstelling om de prestaties van de groep te verbeteren. Deze centrale theorie veronderstelt dat de organisatie het probleem oplost, misverstanden en conflicten vermijdt en er een betere samenwerking in de klas ontstaat. Deze mogelijke verbeteringen zijn uitgewerkt in drie hypothesen.

3.1 Literatuuronderzoek

Om de communicatie in de multi-etnische klassen van *de mbo-instelling* in *plaatsnaam mbo-instelling* te verbeteren, zijn er een aantal factoren die een grote rol spelen. De volgende paragrafen beschrijven de factoren waar het onderzoek rekening mee houdt voor het kiezen van het conceptueel model.

Kenmerken van cultuurverschillen

Het begrijpen van verschillende culturen tussen mensen is een belangrijk studiegebied voor bedrijven, communicatie en management. De studies draaien om het identificeren van dimensies van de verschillende culturen van de werknemers die reflecteren op de persoonlijke eigenschappen (DiStefano, Imon & Lee, 2004). Er zijn een aantal modellen die culturele verschillen helpen te bevatten.

Cultuur krijgt een betekenis voor de organisatie onder invloed van factoren. De ‘schillen-modellen’ duidt de gelaagdheid van cultuur aan. Zowel Schein (2001), G. Hofstede en G.J. Hofstede (2005) als Straathof (2007) hebben hun eigen visie over cultuur. De modellen bestaan allemaal uit lagen, maar de auteurs geven ze verschillende betekenissen. Bij Schein (2001) bestaan de lagen (van buiten naar binnen) uit artefacten, de beleden waarden en de veronderstellingen. Hofstede (2005) voegt er een laag aan toe. Hij begint met de symbolen, die in vergelijking zijn met de artefacten van Schein (2001), waarna hij nog helden, rituelen en waarden en grondbeginselen onderscheid. Het model van Straathof (2007) bestaat uit gedrag, arena en mindset. De overeenkomst met de andere modellen is dat het model bestaat uit lagen die de onderzoekers als metafoor beschrijven voor een cultuurniveau. Deze zijn opgedeeld van duidelijk zichtbaar tot diepgeworteld in de kern. Teuwen (2007) suggereert dat wanneer deze verschillende lagen met elkaar verbinden, een verbindende schoolcultuur tot stand kan komen. De ui-modellen brengen de cultuur van de organisatie in kaart, maar verhelpen het probleem om de communicatie te verbeteren niet. De modellen kunnen wel als startpunt fungeren voor het in kaart brengen van het huidige probleem en het uitgangspunt voor het onderzoek. Om de communicatie

in multi-etnische klassen te verbeteren is er dus meer nodig dan alleen inzicht hebben in de verschillende culturen.

Hofstede (1991) kijkt hoe culturen in een groep van elkaar verschillen aan de hand van zes verschillende dimensies. Omdat het model wel de verschillen in cultuur kan uitdrukken, kan dit model helpen met het in kaart brengen van de klassencultuur van *de mbo-instelling*. Hofstede (2002) onderscheidt de zes verschillende dimensies in machtsafstand, individualisme, mannelijkheid, onzekerheidsvermijding, lange termijn oriëntatie en terughoudendheid. Het onderzoek gebruikt de dimensies van Hofstede (2002) om de respondenten in kaart te brengen in paragraaf 5.2. Hofstede (1991) beschrijft voornamelijk de verschillen in cultuur. Het model komt niet met uitkomsten om de verschillen te overwinnen, wat het MBI-model wel doet.

Diversiteit in het onderwijs

Diversiteit kan in het onderwijs zowel een negatief als positief effect hebben op het studiesucces van de studenten volgens Homan (2017). Zij geeft als voorbeeld dat bij het ontstaan van subgroepen, op basis van achtergrond in groepen studenten, de kans groot is dat conflicten ontstaan. Deze conflicten en het daarmee gepaarde gebrek aan vertrouwen, kunnen negatieve gevolgen hebben voor het uitwisselen en verwerken van informatie in de groep en dus een negatief effect hebben op teamprestatie (Van Knippenberg, De Dreu & Homan, 2004). Overbeek (2017) beschrijft dat communicatie op zichzelf bij organisaties al een groot probleem is, laat staan interculturele communicatie. Onze eigen gewoonten, normen en waarden zijn al een belemmering om anderen te begrijpen. Daarnaast hebben niet-westerse allochtone studenten vaak een kleiner sociaal netwerk, waardoor het moeilijker is om bijvoorbeeld een stageplek te vinden. Dit heeft een negatieve invloed op het afronden van een succesvolle studie (Wolff & Crul, 2003).

Uit onderzoek van DUO (Van der Woud, Van Grinsven & Hootsen, 2017) zijn een aantal verschillen in waarden en normen tussen westerse en niet-westerse studenten opgesteld. Dit zijn onder andere de onwil om te integreren, de verschillen in maatschappelijke status en de religie die een rol spelen. Mislukte integratie of toenemende segregatie in het onderwijs leidt dat studenten met dezelfde cultuur en/of achtergrond voornamelijk met elkaar omgaan. Zij mengen weinig met andere culturen waardoor groepjesvorming ontstaat. Hierdoor hebben studenten steeds minder respect en tolerantie richting elkaar en elkaars afkomst.

Diversiteit kan echter ook een positief effect hebben op de processen binnen de groep. In grote groepen zijn vaak meer diverse perspectieven, ideeën en informatie aanwezig dan in homogene groepen. Als diverse groepen in staat zijn om deze informatie goed uit te wisselen, te verwerken en te integreren, kunnen zij beter presteren dan homogene groepen (Van Knippenberg et al., 2004).

Onderzoekers gebruiken de term diversiteit op verschillende manieren. Banks (2001) beschrijft diversiteit uitgebreider, namelijk als 'the wide range of racial, cultural, ethnic, linguistic, and religious variation that exists within and across groups that live in multicultural nation states'. Dit zal de definitie zijn die dit onderzoek hanteert voor het begrip diversiteit. Diversiteit bestaat uit alle zichtbare en onzichtbare kenmerken waarin mensen van elkaar verschillen (Harrison & Klein, 2007).

Prestaties van teams verbeteren

Het doel is de studenten en docenten elkaar beter te laten begrijpen op cultureel niveau om de samenwerking met elkaar te verbeteren. DiStefano en Maznevski (2000) onderzochten drie stappen om de prestatie in diverse teams te verbeteren. Door gebruik te maken van het Mapping, Bridging en Integrating (MBI) model laat het onderzoek zien dat zowel cultureel diverse groepen als homogene groepen hun gedrag in de loop van de tijd positief veranderen. Daarnaast laat het zien dat de prestaties daardoor verbeteren.

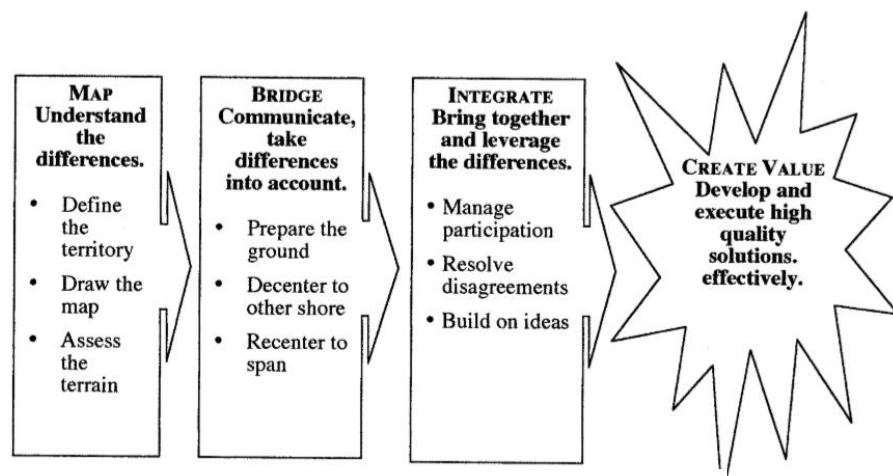
De belangrijkste kracht van het model is het vermogen om culturele verschillen te benutten voor betere besluitvorming, terwijl andere modellen tekortschieten bij het bereiken van de doelstelling om de prestaties van de groep te verbeteren.

3.2 Conceptueel model

Voor het conceptueel model is gekozen voor het Mapping, Bridging en Integration model van DiStefano en Maznevski (2000) zoals in figuur 3.2 is te zien. Ze ontwikkelden een model op basis van verschillen tussen Mapping, Bridging en Integration (MBI) tussen verschillende teamleden om hun prestaties te verbeteren. De teamleden zijn ook als klasgenoten van *de mbo-instelling* te verstaan.

De eerste Mapping-fase moedigt teamleden aan om de verschillen en overeenkomsten tussen de teamleden te definiëren. Door dit in kaart te brengen begrijpt het team (of de klas) de onderliggende kenmerken die van invloed zijn op elk lid van het team. In een multi-etnisch team lijkt het duidelijk dat leden verschillende perspectieven hebben. Het bewust in kaart brengen van deze verschillen ontwikkelt echter een waardevermindering op het teamwerk.

Aan de hand van de zes dimensies uit het model van Hofstede (2002) raden de onderzoekers aan het team in kaart te brengen. In bijlage D staat het model uitgelegd.



Figuur 3.2. MBI-model (DiStefano & Maznevski, 2000).

Tijdens de overbruggingsfase (de tweede fase) is er focus op de integriteit van het communicatieproces, omdat veel misverstanden ontstaan door een verkeerde interpretatie van informatie door alle betrokken partijen. Effectieve communicatie is "betekenis verzenden en ontvangen zoals het was bedoeld". Hoewel goed overbruggen van cruciaal belang is, kan het begrijpen van elkaars perspectieven niet garanderen dat de groep alles bij elkaar brengt en met goede beslissingen kan komen. Daarvoor moet het team integreren, het derde principe om diversiteit goed te beheren.

Integreren is waar begrip (van mapping) en communicatie (van bridging) worden omgezet in productieve resultaten. Er zijn drie belangrijke stappen om te integreren: participatie beheren, meningsverschillen oplossen en op ideeën voortbouwen. Alle drie vereisen een goede mapping en overbrugging. Bij de laatste fase van integratie veronderstelt men dat men zich bewust is van de verschillen en het belang van de communicatiebruggen. Alleen dan nemen de teamleden duidelijke verschillen aan om die te kunnen integreren en in hun voordeel te laten werken. Dit wordt gedaan door de verschillen intact te houden en ze te gebruiken om de overeenkomsten in doelen te bereiken. De organisatie kan dit proces ondersteunen door de juiste leiders te ontwikkelen die dit proces effectief kunnen begeleiden. Een bevinding uit het onderzoek is dat als de leiders hun taak niet goed uitvoeren, de prestaties van een divers team daaronder lijden tot een lager gemiddelde. Indien de leiders hun taak goed uitgevoerd, overtreft het zelfs de prestaties van homogene teams.

Het model is uitgewerkt door verschillende onderzoekers zoals Fladmark (2002) en Lane en Maznevski (2014). Hun bevindingen gebruikt het onderzoek voor het opstellen van de hypothesen in de volgende paragraaf.

3.3 Hypothesen

Aan de hand van het MBI-model van DiStefano en Maznevski (2000) zijn er drie hypothesen opgesteld. De hypothesen zijn aan de hand van de theorie omschreven, omdat deze relevant zijn voor dit onderzoek. Er zijn meerdere onderzoeken naar het model gedaan door onder andere Fladmark (2002) en Lane (Lane & Maznevski, 2014). Deze onderzoeken zijn meegenomen in het opstellen van de hypothesen. Onderstaande paragraaf beschrijft de drie hypothesen en waarom ze relevant zijn. Het kwalitatieve onderzoek test of de hypothesen zijn aangenomen of verworpen.

Hypothese 1: Als de cultuur van de groep in kaart is gebracht, dan helpt dat de interculturele effectiviteit.

Deze hypothese heeft betrekking tot de eerste stap van het conceptueel model: Mapping. Door de cultuur van de klas in kaart te brengen, stelt de theorie dat de interactie van de groep serieuzer is en de groep meer zal reflecteren en ontwikkelen. Op basis van mapping heeft de groep een idee van de verschillende culturen. Lane en Maznevski (2014) beschrijven de hypothese als volgt: "Mapping to understand the lens through which others see the world is an enormous aid to intercultural effectiveness" (Lane & Maznevski., 2014, pp. 77).

Hypothese 2: Als de groep de onderliggende gedachten van de verschillen in cultuur beter begrijpt, kan de groep op een minder emotioneel geladen manier over verschillen praten.

Deze hypothese heeft betrekking tot de eerste stap van het conceptueel model. Door de verschillen en overeenkomsten van de culturen in kaart te brengen, krijgen de docenten en studenten beter inzicht in elkaars achtergrond. DiStefano (DiStefano et al., 2004) stelt dat wanneer deze overeenkomsten en verschillen begrepen worden, misverstanden en conflicten afnemen bij de communicerende partijen. Deze hypothese test of dit ook geldt tussen de studenten en docenten. Het citaat voor deze hypothese komt van Fladmark (2002). In zijn boek beschrijft hij onder andere zijn mening over de verschillende modellen zoals het MBI-model. Zo zegt hij onder andere over het model

van DiStefano en Maznevski (2000) "The usefulness of understanding the differences which are likely to cause misunderstandings or conflicts is to be more objective in seeing the underlying causes, and to provide a less emotionally-charged way of talking about differences" (Fladmark, 2002, pp. 292).

Hypothese 3: *Als de groep overgaat van begrip en communicatie met elkaar naar samenwerken, dan kan het team oplossingen vinden die voortbouwen op de professionele expertise van de groep.*

Deze hypothese heeft betrekking op de probleemstelling. DiStefano bespreekt dat communicatie en de omgang tussen individuen binnen een groep een positieve invloed heeft op de samenwerking. Deze hypothese test dit ook in de klas van *de mbo-instelling*. DiStefano (DiStefano et al., 2004) verwoordt de gekozen hypothese als volgt: "Team members must move from understanding and communicating with each other to working together to reach solutions that build on the professional expertise of all team members" (DiStefano et al., 2004, pp.13).

4. Methodologie

Als methoden van onderzoek zijn deskresearch en kwalitatief onderzoek ingezet: deskresearch ten behoeve van de hoofdstukken situatieschets en theoretisch kader en kwalitatief onderzoek om de hypothesen te testen. De reden is dat kwalitatief onderzoek de beweegredenen en motieven van de respondenten dieper in kaart brengt, wat kwantitatief onderzoek minder biedt. Kwalitatief onderzoek is ook ingezet omdat diversiteit een gevoelige thema is (Hofstede, 1980) en omdat de populatie relatief klein is. In totaal zijn er twaalf respondenten geïnterviewd voor het onderzoek.

4.1 Methode

In deze paragraaf is de verantwoording van methode per deelvraag beschreven. Dit onderzoek hanteert deskresearch, fieldresearch en kwalitatief onderzoek door middel van face-to-face-interviews (zie tabel 4.1).

Tabel 4.1: Schematische weergave methode (Auteur, 2020).

Deelvraag	Methode	Toelichting	Hypothesen
1.	Deskresearch	Databanken	
2.	Deskresearch	Databanken	1
3.	Kwalitatief onderzoek	Face-to-face-interviews	1, 2, 3
4.	Kwalitatief onderzoek	Face-to-face-interviews	1, 2, 3

Deelvraag 1: Hoe heeft *de mbo-instelling* zijn beleid ten aanzien van het coachen en begeleiden van multi-etnische klassen nu ingevuld?

De eerste deelvraag is beantwoord door middel van deskresearch in het hoofdstuk situatieschets. Door het toepassen van de onderzoeksmethoden deskresearch is er via bestaande bronnen relevante informatie verzameld. Bij deskresearch gaat het om het doen van onderzoek naar beschikbare gegevens en informatie die een bijdrage geven aan de beantwoording van de probleemstelling (Verhoeven, 2011). Hiermee krijgt de onderzoeker inzicht in hoe *de mbo-instelling* nu omgaat met de coaching en begeleiding van de studenten in de multi-etnisch klassen. Aan de hand van deze informatie kan de doelgroep gevraagd worden naar de mate van effectiviteit en wat er eventueel aangepast kan worden.

Deelvraag 2: In hoeverre verschillen de elementen binnen de culturen van de studenten in de klassen van *de mbo-instelling* van elkaar?

Bij deze tweede deelvraag is ook deskresearch van belang. Om meer informatie te krijgen over de culturele verschillen en overeenkomsten van het cluster Techniek binnen *de mbo-instelling*, is door middel van deskresearch naar literatuur en informatie gezocht. Bij deskresearch draait het om feitelijke, al bestaande informatie (Verhoeven, 2018). Al vorens het interview is er gekeken naar de theorie van Hofstede om te kijken wat de grootste verschillen in cultuur tussen landen is. Deze

onderzoeksmethoden horen bij deze deelvraag en hypothese omdat ze over de grootste verschillen tussen de landen gaan en wat het effect is op de samenwerking binnen de klas.

Deelvraag 3: Welke specifieke behoeften bestaan er bij de studenten, wat betreft het coachen en begeleiden door docenten?

Bij de derde deelvraag is kwalitatief onderzoek gebruikt. Kwalitatief onderzoek brengt in beeld hoe de studenten denken over de communicatie onderling en met de docenten. Er moet een goed beeld komen van de ervaringen, achterliggende gedachten en motieven van de respondenten, omdat alleen deze manier de samenwerking goed in kaart brengt (Verhoeven, 2018). Goed doorvragen is daarbij essentieel. Kwalitatief onderzoek zorgt voor doordachte antwoorden van de respondent en deze zijn nodig bij de beantwoording van de deelvraag waarbij het om de ervaring gaat (Verhoeven, 2018). Het is belangrijk om de achterliggende gedachten te weten voor dit onderzoek omdat samenwerking gaat over hoe mensen iets ervaren en waarom. Gevoelens en associaties horen bij kwalitatief onderzoek (Meijer & Broekhoff, 2012).

Deelvraag 4: Welke specifieke behoeften wat betreft het coachen en begeleiden van de studenten bestaan er bij de docenten?

Bij de beantwoording van deze deelvraag kijkt het onderzoek naar de ervaring op het gebied van coachen en begeleiden van de docenten met kwalitatief onderzoek. Evenals bij deelvraag drie is kwalitatief onderzoek van belang omdat het een zo helder mogelijk beeld van de studenten en docenten schetst. Met doorvragen komen volgens Verhoeven (2011) de behoeften van de respondenten goed naar voren. Kwalitatief onderzoek geeft inzicht in de beleving van de respondent. Het gaat in op wat respondenten wensen, wat zij voelen en wat hun houding is ten aanzien van een merk, product of dienst (Verhoeven, 2011; Meier & Broekhoff, 2012). Dit onderzoek kijkt naar de dienst coachen en begeleiden door de docenten en hoe de respondenten dat ervaren.

4.2 Datacollectie

De paragraaf datacollectie gaat in op hoe de informatie, die uiteindelijk antwoord geven op de deelvragen, vergaard is.

Van populatie naar steekproefkader

De eerste doelgroep zijn studenten van het opleidingscluster Techniek van *de mbo-instelling* in *plaatsnaam mbo-instelling*. In totaal zijn er 2911 studenten in het cluster. De tweede doelgroep zijn docenten van het opleidingscluster Techniek van *de mbo-instelling* in *plaatsnaam mbo-instelling* en zijn in totaal met 98 (zie bijlage B).

Geïnspireerd door DiStefano en Maznevski (2000) die de prestaties binnen één team testen voor hun onderzoek, is er voor dit onderzoek gekozen om de prestaties in één klas te onderzoeken binnen het cluster Techniek. De populatie studenten is getrechterd naar een steekproefkader van zes respondenten met verschillende migratieachtergronden. Omdat het onderzoek zo representatief mogelijk te maken, zijn ernaar zowel studenten met als zonder migratieachtergrond gekeken. Het onderzoek telt drie studenten zonder migratieachtergrond en drie studenten met migratieachtergrond.

Van deze segmentatiekenmerken is een respondentenschema gemaakt. Voor het onderzoek is er gekozen om de doelgroepen evenredig te verdelen om een zo goed mogelijk beeld van zowel studenten als docenten zonder en met migratieachtergrond te krijgen. Het respondentenschema is hieronder weergegeven als tabel 4.2.

Tabel 4.2: Respondentenschema (Auteur, 2020).

Soort	Segmentatie	Aantal respondenten
Studenten	Studenten zonder migratieachtergrond van het opleidingscluster Techniek van *de mbo-instelling* in *plaatsnaam mbo-instelling*	3
	Studenten met migratieachtergrond van het opleidingscluster Techniek van *de mbo-instelling* in *plaatsnaam mbo-instelling*	3
Docenten	Docenten zonder migratieachtergrond van het opleidingscluster Techniek van *de mbo-instelling* in *plaatsnaam mbo-instelling*	3
	Docenten met migratieachtergrond van het opleidingscluster Techniek van *de mbo-instelling* in *plaatsnaam mbo-instelling*	3
Totaal respondenten		12

Volgens Baarda (2014) is bij een kwalitatief onderzoek de steekproefomvang bereikt wanneer er verzadiging optreedt. De verzadiging is bereikt wanneer er geen nieuwe inzichten zijn. Volgens Verhoeven (2011) zijn tien tot vijftien respondenten representatief voor een kwalitatief onderzoek. De verwachting is dat dan verzadiging optreedt. De onderzoeker ondervond dit ook en heeft daarom in totaal twaalf interviews afgenomen.

Respondentenwerving

De respondenten zijn vrij om mee te doen aan het onderzoek. Via de afstudeerbegeleider van *de mbo-instelling*, werd de vraag uitgezet naar docenten en mentoren binnen het cluster Techniek. De respondenten werden op de hoogte gebracht van het feit dat er opnames van de gesprekken zouden worden gemaakt die de onderzoeker een half jaar bewaart. De respondenten die hun medewerking verleenden, werden hierover ingelicht en gaven daar toestemming voor. Het interview werd anoniem vastgelegd zodat de medewerkers vrijuit konden spreken.

Als het onderzoek niet anoniem zou zijn, bestaat het risico geen valide informatie te verkrijgen. De respondent stelt zich dan terughoudend op vanwege de gevoelige informatie. Cultuur kan gevoelig liggen bij de respondenten (Hofstede, 1980).

Voorgaand aan het interview vond er een screening plaats onder de respondenten. Dit is om te kijken of zij aan de eisen voldoen die in de doelgroepsbeschrijving (zie paragraaf 1.5) staat beschreven. Het verwerken van de informatie is gedaan aan de hand van drie stappen. Na afname van de interviews zijn de geluidsopnames in verbatim uitgewerkt en is de tekst geordend aan de hand van analyseschema's (bijlage H). In de analyseschema's staat alle relevante informatie die uit de interviews naar voren is gekomen. Dit gebeurt door de tekst te comprimeren en de gegeven antwoorden te reduceren tot de kern aan de hand van labels (Baarda, 2014).

De volgende stap is het labelen van een aantal quotes (gekozen fragmenten) uit de interviews. Labelen geeft aan wat het onderwerp van ieder antwoord wat een duidelijk beeld geeft, waardoor verschillende interviews eenvoudiger met elkaar vergeleken kunnen worden (Baarda, 2014).

De derde stap is het analyseren van de gegevens aan de hand van de gelabelde antwoorden. Door het labelen is een grote hoeveelheid data verkleind tot relatief weinig labels die ervoor zorgen dat de onderzoeker verbanden kan leggen (Baarda, 2014).

Interviews

Dit onderzoek verzamelt gegevens met kwalitatief onderzoek in de vorm van half gestructureerde face-to-face interviews. Een interview is een vraaggesprek waarin de opvattingen en mening van de geïnterviewde voorop staan (Verhoeven, 2018). Er is gekozen voor kwalitatief onderzoek in plaats van kwantitatief onderzoek vanwege de open aard die de respondenten de mogelijkheid biedt om mee te denken over bijvoorbeeld hoe docenten de studenten beter kunnen betrekken in de klas. Deze ondervragingstechniek is productief omdat dit de respondenten uitdaagt om nieuwe ideeën of opvattingen te overwegen (Baarda, 2014).

4.3 Operationalisatie

Deze paragraaf licht het testen van de hypothesen toe en de wijze waarop antwoorden op de deelvragen zijn vergaard. De topic guide (bijlage F) is opgesteld aan de hand van het conceptueel model. Het onderzoek streeft ernaar om de topic guide op het conceptueel model te baseren om valide vragen op te stellen en zo de probleemstelling te beantwoorden. Tabel 4.3 geeft een schematische weergave van de operationalisatie weer. Bijlage E geeft de operationalisatie per vraag uit de topic guide weer.

Tabel 4.3: Schematische weergaven operationalisatie deelvragen (Auteur, 2020).

Topic	Subtopic	Vragen uit vragenlijst	Beantwoording deelvraag	Beantwoording hypothese
Mapping	1. Culturele achtergrond	1 t/m 3	2	1
Bridging	2. Communicatie met student	4 t/m 6	3 en 4	1
	3. Communicatie met docent	7 t/m 11	3 en 4	1 en 2
	4. Interculturele communicatie	12 t/m 18	3 en 4	2 en 3
Integrating	5. Culturele interesses en samenhang	19 t/m 22	3 en 4	-

4.3.1 Deelvragen

In deze paragraaf staat de verantwoording van de deelvragen centraal, zoals al eerder is beschreven in hoofdstuk 1 probleemformulering.

Deelvraag 1: Hoe heeft *de mbo-instelling* zijn beleid ten aanzien van het coachen en begeleiden van multi-etnische klassen nu ingevuld?

Om de eerste deelvraag te beantwoorden maakt dit onderzoek gebruik van deskresearch. Bij deskresearch maakt dit onderzoek gebruik van zoektermen van verschillende bronnen. De informatie voor het beantwoorden van dit hoofdstuk zijn in de situatieschets en het theoretisch kader behandeld.

Deelvraag 2: In hoeverre verschillen de elementen binnen de culturen van de studenten in de klassen van *de mbo-instelling* van elkaar?

Met deze vragen komt de onderzoeker erachter of de respondent een migratieachtergrond heeft en zo ja, welke. Met deze informatie kan de onderzoeker deskresearch doen naar de verschillen in de elementen van de culturen in de klas aan de hand van het model van Hofstede (2002). De dimensies van Hofstede bieden volgens het onderzoek van Lane en Maznevski (2014) een goede basis voor het in kaart brengen van de groep. Aan de hand van deskresearch naar deze theorie, brengt de onderzoeker de groep studenten en docenten in kaart. Dit geeft antwoord op deelvraag 2.

Deelvraag 3: Welke specifieke behoeften bestaan er bij de studenten, wat betreft het coachen en begeleiden door docenten? En deelvraag 4: Welke specifieke behoeften wat betreft het coachen en begeleiden van de studenten bestaan er bij de docenten?

Homan (2017) geeft als voorbeeld dat bij het ontstaan van subgroepen, op basis van achtergrond in groepen studenten, de kans groot is dat er conflicten ontstaan. Deze conflicten, en het daarmee gepaarde gebrek aan vertrouwen, kunnen negatieve gevolgen hebben voor het uitwisselen en verwerken van informatie in de groep. Dit heeft een negatief effect op de teamprestatie. Daarom is het van belang te weten in hoeverre er groepjesvorming binnen de klassen is. De vraag *'Heb je het idee dat je soms verkeerd begrepen wordt door medestudenten?'* is een controlevraag voor hypothese 1.

De vragen bij subtopic 3 geven deels antwoord op deelvragen 3 en 4. Deze deelvragen gaan dieper in op het verlangen betreffende het coachen en begeleiden door de studenten en docenten. De band tussen student en docent is belangrijk voor de communicatie. Als diverse groepen in staat zijn om deze informatie goed uit te wisselen, te verwerken en te integreren dan kunnen zij beter presteren dan homogene groepen (Van Knippenberg et al., 2004). Door te vragen naar de mate waarin het makkelijk of moeilijk wordt gevonden om op een docent of mentor af te stappen, is inzicht verkregen ten aanzien van de band tussen studenten en docenten.

De vraag *'In hoeverre vind je het belangrijk dat je je culturele identiteit kan uiten?'* is om te onderzoeken in hoeverre studenten of docenten interesse hebben om hun culturele achtergrond te delen met anderen. Culturele achtergrond hoeft natuurlijk niet altijd een rol te spelen in het coachen en begeleiden. De andere vragen van subtopic 4 hebben betrekking tot hypothese 2: *Als de groep de verschillen in cultuur beter begrijpt, kan de groep op een minder emotioneel geladen manier over verschillen praten.* Daarnaast heeft het ook betrekking tot hypothese 3: *Als de groep overgaat van begrip en communicatie met elkaar naar samenwerken, dan kan het team oplossingen vinden die voortbouwen op de professionele expertise van de groep.*

de mbo-instelling biedt al een aantal extra initiatieven aan die de coaching en begeleiding een helpende hand bieden. De organisatie is benieuwd in hoeverre de studenten en docenten hier vanaf

weten en welke ze interessant vinden. Op die manier kan *de mbo-instelling* inspelen op de behoefte betreft het communiceren van de initiatieven naar de studenten en docenten toe.

4.3.2 Hypothesen

In deze paragraaf staat de verantwoording van de hypothesen centraal, zoals al eerder is beschreven in hoofdstuk 3.3.

Hypothese 1: Als de cultuur van de groep in kaart is gebracht, dan helpt dat de interculturele effectiviteit.

Het antwoord op de eerste hypothese verkrijgt het onderzoek door middel van fieldresearch. De hypothese is opgesteld aan de hand van de eerste stap van het MBI-model van DiStefano en Maznevski (2000). Met de cultuur bedoelt de onderzoeker of de respondenten een migratieachtergrond hebben, hoe het land van herkomst van de doelgroep scoort aan de hand van het model van Hofstede (1980), maar ook de leeftijd. De doelgroep zijn studenten en docenten van *de mbo-instelling* zoals uitgelegd in paragraaf 1.5. Het in kaart brengen van de cultuur wil zeggen dat de onderzoeker de antwoorden van deze stap in een tabel zet, zodat de respondenten inzicht hebben in de klassencultuur. Daarmee verwacht de theorie dat het de interculturele effectiviteit helpt. Met interculturele effectiviteit bedoelt Lane (Lane & Maznevski, 2014) dat de communicatie effectief is, ofwel dat de overdracht van de ene persoon naar de andere persoon overkomt zoals het was bedoeld door de eerste persoon. De hypothese wordt onder andere getest door de volgende vraag: 'In hoeverre denk je dat als de docenten de culturele achtergrond van de studenten kennen, de studenten de docent beter begrijpt?' De vragen 2, 3, 6 en 11 test deze hypothese (bijlage F).

Hypothese 2: Als de groep de verschillen in cultuur beter begrijpt, dan kan de groep met een minder emotioneel geladen manier over verschillen praten.

Het antwoord op de tweede hypothese verkrijgt het onderzoek door middel van fieldresearch. De hypothese is opgesteld aan de hand van de tweede stap van het MBI-model van DiStefano en Maznevski (2000): Bridging. Nadat de cultuur van de groep in kaart is gebracht, legt de theorie van Fladmark (2002), die voortborduurde op het MBI-model van DiStefano (2000), uit dat wanneer de groep elkaars culturele verschillen begrijpen, de groep met een minder emotioneel geladen manier over de verschillen kunnen praten. Onder de groep verstaat de hypothese de doelgroep zoals besproken is in paragraaf 1.5. Met verschillen bedoelt de onderzoeker dat de doelgroep erkent dat niet elke cultuur hetzelfde is en dit ook begrijpt. Met een minder emotioneel geladen manier bedoelt de onderzoeker dat de doelgroep makkelijker over cultuur kan praten. De vragen 4, 5, 7, 8, 9, 10, 13, 14, 15 en 16 (bijlage F) maken de hypothese meetbaar en achterhalen of de theorie van Fladmark (2002) toepasbaar is voor dit onderzoek.

Hypothese 3: Als de groep overgaat van begrip en communicatie met elkaar naar samenwerken, dan kan het team oplossingen vinden die voortbouwen op de professionele expertise van de groep.

Deze hypothese heeft betrekking op de probleemstelling. DiStefano (2004) bespreekt in zijn theorie dat communicatie en de omgang tussen individuen binnen een groep een positieve invloed heeft op de samenwerking. Onder de groep verstaat het onderzoek de doelgroep zoals is beschreven in

paragraaf 1.5. Het begrip komt voort uit de eerste stap van het MBI-model: Mapping. De communicatie komt voort uit de tweede stap van het MBI-model: Bridging. Samenwerken is de laatste stap van het model: Integrating. Wanneer de groep elkaar begrijpt, de communicatie aanpast aan de verschillende culturen om zo de samenwerking te verbeteren, kan het team komen met oplossingen die voortbouwen op de professionele expertise van de groep. Met de professionele expertise bedoelt de onderzoeker of ze bijvoorbeeld makkelijker problemen kunnen oplossen of uit een discussie komen. Wanneer de laatste stap van het model is toegepast, verwacht de theorie dat de respondenten beter met elkaar kunnen omgaan. Deze hypothese test dit bij de klas van *de mbo-instelling*. Aan de hand van kwalitatief onderzoek vergaart de onderzoeker de gegevens. Vragen 17 en 18 helpen met het verwerpen of aannemen van de hypothese.

5. Resultaten

De voornaamste resultaten van het onderzoek zijn dat *de mbo-instelling* initiatieven biedt om multi-etnisch klassen te begeleiden, maar deze niet of nauwelijks communiceert. Studenten en docenten zijn geïnteresseerd in deze initiatieven en willen hier meer kennis over ontvangen aan de hand van klassikale presentaties en posters. De studenten geven aan dat docenten meer op hen moeten afstappen om de samenhang in de klas te verbeteren. Het uiten van de culturele identiteit vinden respondenten belangrijk. Studenten willen meer kennis van elkaars culturele identiteit door middel van een cultuurquiz en docenten aan de hand van een workshop. Uit de vragen van de topic guide (bijlage F), zijn in de twaalf interviews met de doelgroep verschillende resultaten naar voren gekomen om inzicht te krijgen in wat *de mbo-instelling* moet doen om de coaching en begeleiding te verbeteren. De onderzoeker verwijst naar analyseschema's van de studenten uit bijlage H. In bijlage G staan de volledig uitgetypte interviews van de studenten en docenten.

5.1 Resultaten deelvraag 1

Hoe heeft *de mbo-instelling* zijn beleid ten aanzien van het coachen en begeleiden van multi-etnische klassen nu ingevuld?

de mbo-instelling heeft het project Interculturalisatie opgezet om jongeren met een migratieachtergrond te ondersteunen. Voor dit project heeft *de mbo-instelling* een aantal initiatieven opgesteld die studenten met en zonder migratieachtergrond kunnen helpen met het succesvol afronden van hun studie. Voor studenten met een migratieachtergrond zijn er een aantal extra initiatieven bedacht. Deze bestaan onder andere uit een studietoestel speciaal voor jongeren met een niet-westerse achtergrond. De studietoestel kan helpen met hulpvragen over dreigende schooluitval of discriminatie op de school- of stageplek. Daarnaast biedt *de mbo-instelling* ook workshops en netwerkbijeenkomsten aan die studenten en docenten bewust maakt van eigen waarden waarin zij elkaar leren kennen en leren netwerken. Als laatste is er het project JOB Gelijke Kansen landelijk opgezet waarbij het ondersteunen van scholen bij het verbeteren van hun LOB-beleid centraal staat. LOB staat voor loopbaanoriëntatie- en begeleiding. Het project moet een positieve bijdrage leveren aan de kansengelijkheid van jongeren.

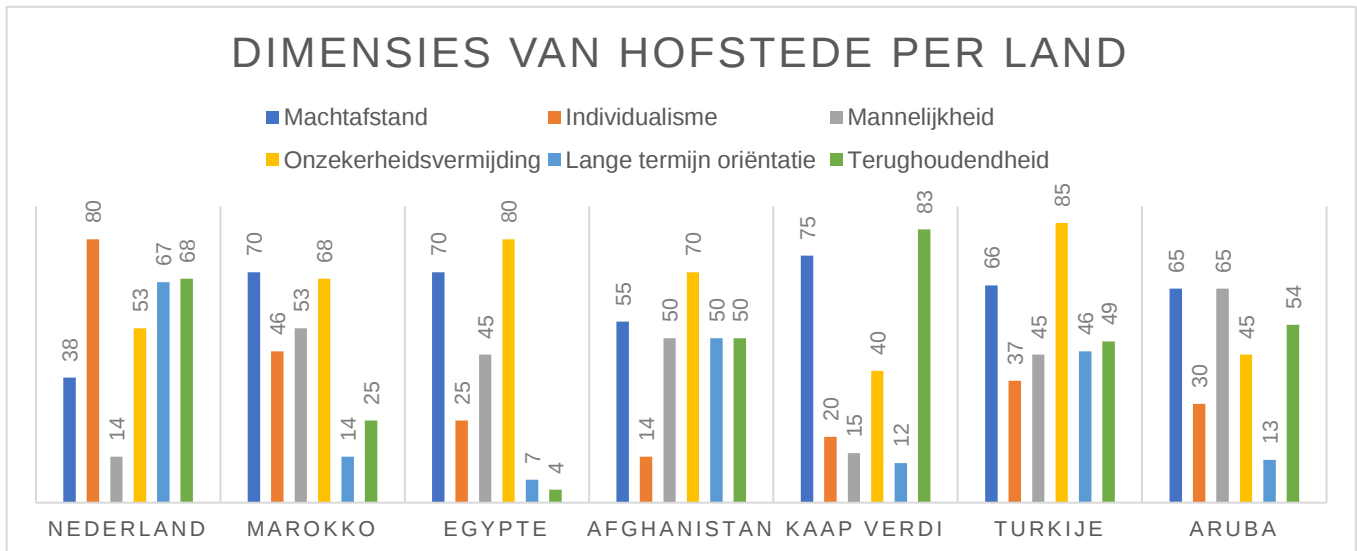
5.2 Resultaten deelvraag 2

In hoeverre verschillen de elementen binnen de culturen van de studenten in de klassen van *de mbo-instelling* van elkaar?

De respondenten hebben verschillende migratieachtergronden. Zo komen ouders of voorouders oorspronkelijk uit Nederland, Afghanistan, Kaapverdië, Marokko en Egypte (analyseschema 1, bijlage H). Aan de respondenten zijn een aantal vragen gesteld in welke mate de klas elkaars culturele achtergrond kent en hoe dit invloed heeft op bepaalde gedragingen (analyseschema 2, bijlage H). De respondenten geven aan dat dit invloed heeft op het praten over elkaars cultuurverschillen. Docenten beweren dat studenten elkaar dan beter begrijpen en zo makkelijker communiceren (respondent 5, bijlage G).

Uit deskresearch komt informatie naar voren over de dimensies van de culturen. Via de officiële website van Hofstede is er gekeken naar de culturen via de verschillende dimensies. Een grafiek hiervan staat hieronder afgebeeld (grafiek 5.2). Hofstede hanteert een schaal van 1 tot 120. Het zijn namelijk geen percentages, maar een ranking (Hofstede et al, 2010).

Grafiek 5.2. Dimensies van Hofstede op de landen van de respondenten (Hofstede insight, 2020).



Machtsafstand

Op machtsafstand scoren de landen over het algemeen vrij hoog. Nederland scoort het laagst. Bij landen met een lage machtsafstand vinden de inwoners dat iedereen gelijke rechten moet hebben. Deze dimensie drukt de mate uit waarin de minder machtige leden van een samenleving accepteren en verwachten dat macht ongelijk verdeeld is. Mensen in samenlevingen die een grote mate van machtsafstand vertonen, accepteren een hiërarchische volgorde. De fundamentele kwestie hier is hoe een samenleving omgaat met ongelijkheden tussen mensen. Kaapverdië scoort hier het hoogst op.

Individualisme

Marokko en Turkije scoren gemiddeld op individualisme. Nederland heeft verreweg de hoogste score met 80. Afghanistan scoort het laagst met 14. In een individualistische samenleving is identiteit gebaseerd op het individu. Landen met een hoge score op deze dimensie hebben de voorkeur voor een losjes verbonden sociaal kader waarin van individuen wordt verwacht dat ze alleen voor zichzelf en hun naaste familie zorgen. Het standpunt van een samenleving over deze dimensie wordt weerspiegeld in de vraag of het zelfbeeld van mensen wordt gedefinieerd in termen van 'ik' of 'wij' (Hofstede, 1980).

Mannelijkheid

Bij de dimensie mannelijkheid scoort Aruba relatief hoog. Marokko, Egypte, Turkije en Afghanistan scoren gemiddeld. Nederland en Kaap Verdi scoren het laagst op deze dimensie. In vrouwelijke samenlevingen hoeven mannen niet assertief te zijn. De kwaliteit van het leven is belangrijk en men werkt om te leven. De bevolking heeft sympathie voor ongelukkige mensen en de sociale omgeving is

belangrijk. In mannelijke samenlevingen zijn seksrollen duidelijk gedefinieerd, prestaties tellen en geld en bezit zijn van belang (Hofstede, 1980).

Onzekerheidsvermijding

Egypte en Turkije scoren 85 en 80 op onzekerheidsvermijding. Nederland, Kaap Verdi en Aruba scoren gemiddeld op deze dimensie. De dimensie onzekerheidsvermijding drukt de mate uit waarin de leden van een samenleving zich ongemakkelijk voelen bij onzekerheid. Landen met een hoge onzekerheidsvermijding hanteren strikte codes van geloof en gedrag en tolereren onorthodox gedrag en ideeën niet. Landen met een lange onzekerheidsvermijding hebben een meer ontspannen houding waarin praktijk meer telt dan principes. Dit kan veel invloed hebben op de samenwerking tussen deze landen (Hofstede, 1980).

Lange/korte termijn georiënteerd

Nederland scoort het hoogst op deze dimensie, namelijk 67. Marokko, Egypte, Kaapverdië en Aruba scoren onder de 15 op deze dimensie. Afghanistan en Turkije hebben een gemiddelde score van 50 en 56. De landen die hoog scoren op deze dimensie zijn georiënteerd op de lange termijn. Deze landen nemen een meer pragmatische benadering: ze moedigen spaarzaamheid en inspanningen in het moderne onderwijs aan als een manier om zich voor te bereiden op de toekomst. Individuen moeten zich aanpassen aan de omstandigheden. Korte termijn gerichte landen geven de voorkeur aan om aloude tradities en normen te handhaven terwijl ze met argwaan naar maatschappelijke veranderingen kijken (Hofstede, 2011).

Terughoudendheid

Op terughoudendheid wijken de scores veel van elkaar af. Nederland en Kaap Verdi scoren boven gemiddeld. Afghanistan, Turkije en Aruba scoren gemiddeld. Marokko scoort laag en Egypte heeft de laagste score van 4. In landen met een hoge terughoudendheid verklaren meer mensen zichzelf als gelukkig. Vrijheid van meningsuiting is belangrijk en meer mensen doen actief aan sport. In landen met een hoge terughoudendheid voelen minder mensen zich gelukkig (Hofstede, 2011).

5.3 Resultaten deelvraag 3

Welke specifieke behoeften bestaan er bij de studenten, wat betreft het coachen en begeleiden door docenten?

Contact met de student en medestudenten

De studenten geven aan voornamelijk contact te willen met andere studenten via de app of persoonlijk zoals ze nu ook al hebben (analyseschema 3, bijlage H). Over het algemeen hebben ze met iedereen in de klas contact, omdat ze goed met elkaar kunnen opschieten. Respondenten geven ook aan soms niet met iedereen contact te hebben, omdat ze verschillende leeftijden hebben, studenten met dezelfde cultuur toch sneller naar elkaar toetrekken of omdat een bepaald karakter ze meer aanspreekt (analyseschema 4, bijlage H).

Contact met docenten of mentoren

Over het algemeen durven de respondenten op hun docent of mentor af te stappen. Dit komt omdat

de mentor of docent open is en een uitstraling heeft die de respondent aanspreekt en aanmoedigt om vragen te stellen. Respondenten geven wel aan dat het per docent of mentor verschilt naar wie ze toegaan. Dit komt omdat sommige docenten een warmer gevoel geven bij de studenten, ze studenten beter kunnen helpen of ze sommige docenten vervelend vinden (analyseschema 5, bijlage H). Respondenten vinden het fijn als docenten of mentoren vaker naar ze komen om te vragen of ze de lesstof begrijpen. Dat maakt de docenten meer betrokken bij de studenten volgens de respondenten (respondent 9, bijlage G).

Respondenten geven aan dat ze met hun persoonlijke problemen eerder naar hun mentor gaan. Redenen hiervoor zijn dat ze het gevoel hebben dat ze zich beter gehoord voelen en zij meer oprechte interesse in hun persoon hebben. Over het algemeen hebben ze dit gevoel niet bij de docenten. Al geven respondenten ook aan wel een klik te hebben met de docenten. Respondenten bespreken hun persoonlijke problemen liever met ouders omdat ze het 'awkward' vinden om het met een docent of mentor over te hebben (respondent 11, bijlage G).

Over of respondenten het fijn vinden wanneer een docent of mentor op ze afstapt om over een persoonlijk probleem te praten, verschillen de meningen. Respondenten geven over het algemeen aan daar blij mee te zijn, omdat dat begrip voor de situatie toont. Respondenten geven ook aan bij persoonlijke problemen liever niet aangesproken te worden door docenten of mentoren, omdat ze er 'niet op zitten te wachten' of andere mensen hebben om over hun problemen te praten (respondent 11, bijlage G).

Studenten geven onder andere aan dat ze beter overweg kunnen met medestudenten omtrent het onderwerp begrip, dan met docenten. Zo ontstaan er volgens de studenten wel eens discussies (respondent 11, bijlage G) of hebben studenten het idee dat de docenten ze niet willen begrijpen (respondent 7, bijlage G). Respondent 7 geeft aan dat de docenten de studenten meer tegemoet mogen komen. Studenten geven ook aan goed met docenten overweg te kunnen en dat ze geen verschil zien in de interactie met de docent en student (respondent 9, 10 en 12, bijlage G).

Interculturele communicatie

Respondenten geven aan dat er wel grenzen zijn zoals dat je geen vlaggen meeneemt of een andere taal dan Nederlands of Engels spreekt om je culturele identiteit te uiten (respondent 8, bijlage G). Respondenten geven ook aan het minder interessant te vinden om over de culturele identiteit van een ander te weten, omdat 'het niet uitmaakt wat iemand anders doet, zolang ik er maar geen last van heb' (respondent 11, bijlage G).

Aan de respondenten is een zestal vragen gesteld over wanneer de klas elkaars culturele achtergrond kent, dit invloed heeft op bepaalde gedragingen. Studenten antwoorden dat wanneer ze elkaars culturele achtergrond beter kennen, ze makkelijker over cultuurverschillen kunnen praten. Studenten geven aan het leuk te vinden als anderen interesse hebben in hun cultuur, omdat ze elkaar dan beter begrijpen. Ze geven aan dat als ze elkaars culturele achtergrond kennen, dit de samenwerking en resultaten in de klas positief beïnvloed. Ze begrijpen elkaar daardoor beter en zullen makkelijker met elkaar kunnen praten (analyseschema 7, bijlage H).

Culturele interesses en samenhang

Over de manier hoe studenten meer over elkaars culturele identiteit te weten willen komen, geven de respondenten aan een cultuurboom of -quiz te willen (analyseschema 8, bijlage G). De cultuurboom omdat studenten met zelfbedachte vragen komen die ze beantwoord krijgen om vooroordelen te voorkomen (respondent 9, bijlage G). Andere respondenten geven aan juist een quiz te willen, omdat dat leuk en grappig kan zijn en studenten kan betrekken bij een cultuur en tot discussie kan leiden (respondent 7, bijlage G). Een documentaire wordt door de respondenten afgeraden omdat het te veel moeite kost om een filmpje te maken (respondent 10, bijlage G) of de studenten tijdens het kijken van het filmpje te snel afgeleid raken (respondent 7, analyseschema 8, bijlage G).

Initiatieven vanuit *de mbo-instelling*

Slotconclusie: Respondenten zijn over het algemeen niet bekend met de initiatieven die *de mbo-instelling* aanbiedt (analyseschema 10, bijlage H). Wel werd studietoetscoach, inburgeringscursus en hulp bij het zoeken of behouden van een stage genoemd. Respondenten geven wel aan geïnteresseerd te zijn in de initiatieven. Het zoeken en behouden van een stage vinden ze belangrijk omdat respondenten aangeven daar veel moeite mee te hebben (respondent 8, 9 en 10, bijlage G). Kansen op de arbeidsmarkt vinden respondenten belangrijk voor hun toekomst (respondent 7, 9 en 11 bijlage G). Netwerkbijeenkomsten werden genoemd omdat dat belangrijk is om contacten te leggen voor het vinden van een stage of een baan voor na de opleiding. Filmpjes van (oud)studenten vinden respondenten interessant omdat zij een voorbeeld zijn voor de studenten die nog bezig zijn met de opleiding. Respondent 11 zegt: "Het is handig om ook iemand te hebben die jouw pad al een keer heeft afgelegd" (analyseschema 10, bijlage H).

Over het algemeen geven de respondenten aan geïnteresseerd te zijn in begeleiding bij het zoeken of behouden van een stage. Redenen hiervoor zijn, is dat ze moeite hebben met het zoeken van een stage. Ook een studietoetscoach is interessant volgens de respondenten omdat je daarop kan terugvallen, mocht het niet goed gaan met de studie (analyseschema 10, bijlage H). Respondenten geven aan meer begeleiding te willen bij het zoeken en behouden van een stage zoals extra hulp bij het schrijven van sollicitatiebrieven, hoe studenten een hand moeten geven, hulp bij het voeren van een sollicitatiegesprek of hoe sollicitanten voor een stage zich moeten kleden (respondent 5, bijlage G).

5.4 Resultaten deelvraag 4

Welke specifieke behoeften wat betreft het coachen en begeleiden van de studenten bestaan er bij de docenten?

Contact met de student en medestudenten

Docenten geven aan voornamelijk contact te hebben met hun studenten via WhatsApp, de elektronische leeromgeving, klassikaal, persoonlijk en via de mail. Ze zien dat studenten zich vaak opdelen in groepjes onder andere door rokers en niet-rokers, karaktereigenschappen, culturele achtergrond en interesses (analyseschema 3, bijlage H).

Contact met docenten of mentoren

De docenten gaan er over het algemeen vanuit dat studenten makkelijk op ze afstappen. Respondent

5 geeft wel aan dat de migratieachtergrond een rol speelt of de studenten de docent klassikaal of persoonlijk willen spreken. Respondent 4 heeft moeite om persoonlijke problemen van studenten op te vangen en zegt daar meer moeite mee te hebben om er tijd voor vrij te maken (analyseschema 5, bijlage H). Respondenten geven aan wel eens verkeerd begrepen te worden. Redenen waarom docenten zich soms niet begrepen voelen, zijn door taalontwikkelingsstoornissen en migratieachtergrond (analyseschema 4, bijlage H). Docenten geven wel aan dat de studenten geïnteresseerd zijn naar de culturele achtergrond van de docenten.

Interculturele communicatie

Respondenten hebben verschillende meningen betreft het uiten van de culturele identiteit op school. Docenten geven aan neutraal te willen staan en dat culturele identiteit meer bijzaak is (respondent 3, bijlage G). Het is belangrijk elkaars normen en waarden te respecteren zonder het aan elkaar op te dringen (respondent 5, bijlage G). Studenten moeten zichzelf kunnen zijn en zich thuis kunnen voelen op de opleiding.

De respondenten is gevraagd wanneer ze elkaars culturele achtergrond kennen, dit invloed heeft op het gedrag onderling (analyseschema 7, bijlage H). De respondenten geven aan dat dit invloed heeft op de interactie en makkelijker praten over cultuurverschillen. Docenten beweren dat studenten dan meer respect voor elkaar hebben en ze weten beter met wie ze te maken hebben waardoor ze beter op elkaar reageren (respondent 5, bijlage G).

De respondenten geven aan dat groepjes in de klas altijd wel blijven en dat het meer met het karakter van de personen te maken heeft dan met culturele achtergrond. Respondent 6 heeft de volgende mening: "Ik denk dat als je een grote groep mensen hebt, dat die altijd zullen onderverdelen in kleinere groepjes. Ik denk wel dat het makkelijker wordt om te wisselen tussen de groepjes als je bijvoorbeeld gezamenlijke opdrachten doet. Ik denk dat je in de groepjes van de pauze niet zo snel een verschil gaat zien nee" (bijlage G).

Over de vraag wanneer de respondenten elkaars culturele achtergrond kennen dit de communicatie in de klas beïnvloedt, geven ze veelal dezelfde antwoorden als bij interactie. Respondent 2 (bijlage G) geeft aan dat vooroordelen sneller afnemen. Respondent 6 geeft aan zelf al de samenwerking te verbeteren zonder de invloed van elkaars culturele achtergrond door de studenten elkaar te laten helpen om opdrachten uit te leggen en uit te voeren (bijlage G). Respondent 3 is van mening dat het weten van elkaars culturele achtergrond geen invloed heeft op de gedragingen in de klas. De respondent merkt dat er wel verschil zit in studenten met een culturele achtergrond en zonder culturele achtergrond aan de hand van prestatiedrang die vanuit huis wordt meegegeven. Respondent 3 zegt dat "studenten met een culturele achtergrond daar wel tussen twee werelden inzitten, omdat ze eigenlijk al helemaal geïntegreerd zijn, maar dat ze het thuis lastig vinden om het uit te leggen" (analyseschema 7, bijlage H).

Culturele interesses en samenhang

Respondenten geven aan juist een quiz te willen omdat dat interactief is (respondent 1, bijlage G). Respondent 5 geeft aan dat een quiz bijvoorbeeld tijdens een loopbaan dag kan plaatsvinden

(analyseschema 8, bijlage H). Een documentaire wordt door de respondenten afgeraden omdat het te ingewikkeld is voor de studenten (respondent 6, bijlage G).

Initiatieven vanuit *de mbo-instelling*

Respondenten zijn over het algemeen niet bekend met de initiatieven die *de mbo-instelling* aanbiedt (analyseschema 10, bijlage H). Wel werd studiecoach, inburgeringscursus en hulp bij het zoeken of behouden van een stage genoemd. Respondenten geven wel aan geïnteresseerd te zijn in de initiatieven. Het zoeken en behouden van een stage vinden ze belangrijk omdat respondenten aangeven daar veel moeite mee te hebben (respondent 4, 5 en 6, bijlage G). Kansen op de arbeidsmarkt vinden respondenten ook interessant voor toekomst van hun studenten (respondent 2 en 3, bijlage G). Netwerkbijeenkomsten werden genoemd omdat dat belangrijk is om contacten te leggen voor het vinden van een stage of een baan voor na de opleiding. Filmpjes van (oud)studenten vinden respondenten interessant omdat zij een voorbeeld zijn voor de studenten die nog bezig zijn met de opleiding. Respondent 6 denkt dat een poster of presentatie kan helpen bij het inlichten van de studenten en docenten over de initiatieven (bijlage G).

5.5 Beantwoording hypothesen

De in de bovenstaande paragrafen beschreven resultaten geven inzicht in het aannemen of verwerpen van de eerdergenoemde hypothesen. Deze paragraaf bespreekt de verschillende redeneringen per hypothese.

Hypothese 1: Als de cultuur van de groep in kaart is gebracht, dan helpt dat de interculturele effectiviteit.

Op basis van de antwoorden, kan de eerste hypothese worden aangenomen. Respondenten geven aan dat het weten van elkaars culturele achtergrond wel invloed heeft op de communicatie en het openlijker praten over elkaars cultuurverschillen. Respondent 2 geeft aan dat veel studenten vooroordelen over culturen hebben en geen juist beeld hebben bij culturen. Studenten zijn nieuwsgierig of snappen bepaalde gewoonten van culturen niet. Zo vertelt respondent 2: "Het was tegen de zomer aan en door het niet eten had ik wat last van mijn buik. Studenten vroegen of ik buikpijn had en dan vertelde ik dat ik met de Ramadan bezig was. Daar hadden ze wel begrip voor. Ze begrijpen je dan wel beter". Respondent 10 zegt dat het weten van elkaars culturele achtergrond hulp biedt voor docenten voor gedragingen van de studenten (bijlage G).

Hypothese 2: Als de groep de verschillen in cultuur beter begrijpt, dan kan de groep met een minder emotioneel geladen manier over verschillen praten.

Deze hypothese is aangenomen. Bij de vraag wanneer de groep (of de studenten) elkaars culturele verschillen begrijpt, de groep met een minder emotioneel geladen manier over de verschillen praten, gaven de respondenten aan makkelijker te praten over het onderwerp. Docenten beweren dat studenten dan meer respect voor elkaar hebben en weten beter met wie ze te maken hebben en kunnen ze beter op elkaar reageren (respondent 5, analyseschema 6, bijlage H). Studenten antwoorden dat wanneer ze elkaars culturele achtergrond beter kennen, ze makkelijker over cultuurverschillen kunnen praten. Studenten geven aan het leuk te vinden als anderen interesse

hebben in hun cultuur. Ze denken dat wanneer anderen meer interesse hebben in cultuur, ze elkaar daardoor beter begrijpen.

Hypothese 3: Als de groep overgaat van begrip en communicatie met elkaar naar samenwerken, dan kan het team oplossingen vinden die voortbouwen op de professionele expertise van de groep.

De laatste hypothese werden door de respondenten beantwoord aan de hand van twee vragen. Met de professionele expertise bedoelt de onderzoeker of ze bijvoorbeeld makkelijker problemen kunnen oplossen of uit een discussie komen. Respondenten geven aan dat wanneer de interactie en communicatie toeneemt, dit een positief effect heeft op de samenwerking en resultaten in de klas. Hiermee is hypothese 3 aanvaard.

6. Conclusies

De aanleiding van het onderzoek is dat het aantal vroegtijdige schoolverlaters de afgelopen jaren op **de mbo-instelling** in **plaatsnaam mbo-instelling** is toegenomen en hoger ligt dan de streefpercentages die de overheid heeft opgesteld. Uit de probleemstelling blijkt dat studenten met een migratieachtergrond vaker uitvallen dan studenten zonder migratieachtergrond en de ontevredenheid van de studenten over de kwaliteit van de opleidingen lager ligt dan het landelijk gemiddelde. Dit is een mogelijke aanleiding voor het stijgen van het aantal vroegtijdige schoolverlaters. Het onderzoek focust zich daarom op de behoeften van studenten met en zonder migratieachtergrond betreffende het coachen en begeleiden door docenten én op de behoeften van docenten betreffende het coachen en begeleiden van studenten. De conclusies naar aanleiding van de resultaten van dit onderzoek zijn: in de klas bevinden zich studenten met verschillende culturen. Studenten en docenten vinden het belangrijk om de culturele identiteit te uiten. De initiatieven die **de mbo-instelling** wel op schrift heeft, komen onvoldoende tot uiting in de praktijk.

6.1 Conclusies deelvraag 1

De resultaten van de eerste deelvraag zijn aan de hand van deskresearch verkregen. De deelvraag luidt als volgt: *Hoe heeft *de mbo-instelling* zijn beleid ten aanzien van het coachen en begeleiden van multi-etnische klassen nu ingevuld?*

Uit de resultaten van de deelvraag blijkt dat **de mbo-instelling** een beleid heeft om divers samengestelde klassen te coachen en te begeleiden, maar de studenten of docenten niet of nauwelijks weet hebben van de initiatieven. Ze geven aan interesse te hebben in de verschillende initiatieven.

de mbo-instelling heeft het project Interculturalisatie opgezet om jongeren met een migratieachtergrond te ondersteunen. **de mbo-instelling** biedt voor deze jongeren een studietoetscoach aan als zij een hulpvraag hebben. Daarnaast organiseert de school workshops voor studenten en docenten over bewustwording van diversiteit. Tevens organiseert **de mbo-instelling** informatieavonden voor ouders hoe hun kinderen hulp kunnen krijgen met hun studievoortgang. Uit het interview blijkt dat de studenten en docenten slechts beperkt op de hoogte zijn van deze initiatieven, maar er wel interesse is.

6.2 Conclusies deelvraag 2

De resultaten van deelvraag 2 vloeien voort uit deskresearch. De deelvraag luidt als volgt: *In hoeverre verschillen de elementen binnen de culturen van de studenten in de klassen van *de mbo-instelling* van elkaar?* De migratieachtergrond van de studenten en docenten zijn gekoppeld aan zes dimensies van Hofstede (2002). De schaal bestaat uit een score van 0 tot 120 per dimensie. Uit de resultaten van deelvraag 2 blijkt dat de culturen uit de onderzochte klas veel verschil in de scores zitten op de dimensies individualisme, mannelijkheid, lange termijnoriëntatie en terughoudendheid.

Om de communicatie in multi-etnische klassen te verbeteren, moeten de studenten en docenten beter op de hoogte zijn van elkaars culturele achtergrond. Dit kan door middel van de eerste stap van het MBI-model: mapping. Wanneer studenten en docenten elkaars culturele achtergrond kennen, doet dit de interactie verbeteren. Dat het weten van elkaars culturele achtergrond invloed heeft op de communicatie en het openlijker praten over elkaars cultuurverschillen op een positieve manier (DiStefano, 2000) is bevestigd in dit onderzoek. Door studenten en docenten samen te laten werken om elkaars culturele achtergrond in kaart te brengen, zorgt dit voor effectievere samenwerking en communicatie binnen de klas. Om het proces soepel te laten verlopen, is het van belang de docenten vooraf in te lichten over de verschillende culturen.

6.3 Conclusies deelvraag 3

Deelvraag 3 luidt: *Welke specifieke behoeften bestaan er bij de studenten, wat betreft het coachen en begeleiden door docenten?* Uit de resultaten blijkt dat de communicatie tussen studenten onderling soepel verloopt, maar de communicatie met de docenten volgens de studenten beter kan. Ze geven aan het fijn te vinden als docenten vaker op ze afstappen om te vragen of ze de lesstof begrijpen. Dit zorgt voor betrokkenheid, aldus de studenten. Daarnaast vinden ze het ook fijn als wanneer er persoonlijke problemen zijn bij de studenten, docenten en mentoren op ze afstappen om te vragen hoe het gaat en of ze nog iets voor ze kunnen betekenen. Respondenten geven over het algemeen aan daar blij mee te zijn, omdat dat begrip voor de situatie toont.

de mbo-instelling vindt het belangrijk dat iedere student zich thuis voelt op school en hier het beste uit zichzelf weet te halen, ongeacht achtergrond. Uit het onderzoek is gebleken dat studenten dit onderschrijven, maar elkaars culturele achtergrond onvoldoende kennen. Studenten praten makkelijker over hun cultuurverschillen, wanneer anderen interesse in hun cultuur tonen. Ze voelen zich beter begrepen en de interactie in de klas neemt toe, waardoor de samenwerking en resultaten een positieve invloed heeft, passend bij de voorspellingen van Lane (2014), DiStefano (2000) en Fladmark (2002).

Van een cultuurquiz verwachten studenten meer van elkaars achtergrond te leren kennen. De studenten willen beter op de hoogte zijn van de verschillende initiatieven.

6.4 Conclusies deelvraag 4

Deelvraag 4 is als volgt beschreven: *Welke specifieke behoeften wat betreft het coachen en begeleiden van de studenten bestaan er bij de docenten?* Docenten geven aan interesse te hebben in elkaars culturele achtergrond en die van hun studenten. Docenten denken dat wanneer studenten elkaars achtergrond beter kennen, zij meer respect voor elkaar hebben, elkaar beter leren kennen en beter op elkaar reageren.

De resultaten van deelvraag 4 sluiten aan bij het theoretisch kader. Wanneer de laatste stap van het model is toegepast, verwacht de theorie van DiStefano (2000) dat docenten beter met elkaar en de studenten kunnen omgaan. De respondenten geven aan dat als ze elkaars culturele achtergrond kennen, dit de samenwerking en resultaten op een positieve manier beïnvloed. Docenten geven aan

geïnteresseerd te zijn in meer kennis over cultuur aan de hand van een workshop. Daarnaast willen docenten informatie over de initiatieven ontvangen om studenten beter te coachen en begeleiden aan de hand van een poster.

6.5 Beantwoording probleem- en doelstelling

De conclusies vormen een antwoord op de probleemstelling: *Hoe kan de communicatie in de multi-etnische klassen van het cluster Techniek op *de mbo-instelling* worden verbeterd?*

Uit de conclusies komen verschillende manieren om de communicatie te verbeteren zodat de coaching en begeleiding beter aansluit bij multi-etnische klassen. *de mbo-instelling* heeft enkele initiatieven in de kwaliteitsagenda opgenomen die in extra coaching en begeleiding voorzien aan studenten met een migratieachtergrond. Studenten en docenten zijn niet of nauwelijks op de hoogte van deze initiatieven, maar geven wel aan erin geïnteresseerd te zijn. Door de initiatieven beter onder de aandacht te brengen, kunnen zij meer te weten komen over elkaars cultuur. Een quiz voor studenten, en workshops en posters voor docenten kunnen hier een bijdrage aan zijn.

Om de communicatie tussen studenten en docenten met en zonder migratieachtergrond te verbeteren, onderzochten DiStefano en Maznevski (2000) aan de hand van drie stappen. Uit hun onderzoek kwam dat door de cultuur van een groep in kaart te brengen, de groep elkaar beter begrijpt omdat de interactie van de groep serieuzer is en de groep meer zal reflecteren en ontwikkelen. Eerste stap in het model is door middel van een map de culturele verschillen van het team in kaart brengen aan de hand van (bijvoorbeeld) het model van Hofstede (2002). Aan de hand van de aangenomen eerste hypothesen is deze theorie bevestigd.

Een andere manier waarop de communicatie tussen student en docent kan verbeteren is door middel van een actievere houding van de docenten naar de studenten. Studenten zouden volgens het onderzoek meer betrokkenheid ervaren van de docent als deze vaker op de student zou afstappen. Aanleiding hiervoor zou problemen met de lesstof zijn of persoonlijke problemen van de student.

7. Aanbevelingen

De conclusies van dit onderzoek geven aanleiding voor in totaal drie aanbevelingen voor *de mbo-instelling*. De aanbevelingen op basis van de resultaten en conclusies betreffen: het bevorderen van de uiting van de culturele identiteit, het verbeteren van de communicatie in de klas met daarbij het verbeteren van het communiceren van de initiatieven vanuit *de mbo-instelling* en als laatste een vervolgonderzoek.

7.1 Bevordering uiting culturele identiteit

De verschillende culturen in de klas in kaart brengen

Lane (2014) stelt dat wanneer de respondenten op de hoogte zijn van elkaars culturele achtergrond, de groep meer geënthousiasmeerd is om samen te werken, beter kunnen communiceren en de eindresultaten verbeteren. Aan de hand van aangenomen hypothesen blijkt dat de respondenten het hiermee eens zijn.

DiStefano en Maznevski (2000) geven in hun onderzoek aan dat er verschillende methoden zijn om een groep in kaart te brengen. Voor dit onderzoek heeft de opdrachtnemer het model van Hofstede (2002) uitgewerkt, waarbij de verschillende migratieachtergronden van de studenten uit de klas aan de hand van zes dimensies werden gescoord. Aan de hand van het in kaart brengen van de klassencultuur, heeft de docent meer inzicht in de verschillende culturen van de klas. Per collegejaar brengt de docent een klassencultuur in kaart met de studenten. De onderzoeker heeft de map van de respondenten in kaart gebracht in bijlage I. Een workshop kan ervoor zorgen dat de docenten weten hoe ze met de verschillen in cultuur in de klas om kunnen gaan en een cultuurquiz kan de voortgang van de kennis op het gebied van cultuur meten bij de studenten.

Workshop voor docenten

Docenten geven aan door middel van een workshop meer over de culturele achtergrond van de studenten te willen weten. Dit kan voor de docenten in het algemeen een bijdrage zijn voor de kennis over culturen en helpt ook om de studenten beter te begrijpen. Het is hierbij belangrijk dat de workshop niet alleen focust op de uitingen van een cultuur zoals de Ramadan, kledingstijl of Pasen, maar juist op gedragingen binnen de culturen. Door de focus te leggen op gedragingen binnen een cultuur, weten docenten hoe ze rekening moeten houden met de houding van een student. De docenten gaven aan de theorie van Hofstede te gebruiken als leidraad van de workshop. Hier kan de in kaart gebrachte klassencultuur voor fungeren. Aan de hand van de zes dimensies kan een docent bijvoorbeeld nagaan hoe de student staat tegenover veranderingen. Kan een student zich makkelijk aanpassen of is de student bang voor het onbekende? Het is raadzaam deze aanbeveling intern uit te besteden vanwege het beperkte budget. Beleidsadviseur en Hoofd Inclusie van *de mbo-instelling* kan de workshop organiseren. Zij begeleid studenten met een migratieachtergrond die hulp nodig hebben op school en organiseert veel van de initiatieven die *de mbo-instelling* aanbiedt. Met haar kennis van de problemen waar studenten met een migratieachtergrond mee kampen, kan zij inzichten geven aan de docenten over dit probleem.

Cultuurquiz voor studenten

Ook voor de studenten onderling is het van belang dat ze van elkaar culturele achtergrond afweten. Na het in kaart brengen van de klassencultuur is het van belang voor de docent om te weten of de studenten er iets van hebben opgestoken. Studenten gaven in de interviews aan dit door middel van een cultuurquiz te willen doen. De cultuurquiz kan een docent of mentor eenmaal per periode afnemen bij de studenten. Naar aanleiding van de antwoorden krijgt de docent inzicht in de kennis over cultuur van de studenten.

7.2 Betere communicatie

Respondenten geven aan dat de communicatie in de klas op sommigen vlakken kan verbeteren en het communiceren van de initiatieven die *de mbo-instelling* biedt om studenten met een migratieachtergrond te helpen, beter kan. De communicatie naar zowel de studenten als docenten moet volgens de respondenten verbeteren.

Communicatie in de klas

De communicatiemiddelen die de studenten en docenten gebruiken om te communiceren zijn naar wens en hebben geen verbetering nodig. Wel geven studenten aan iets aan de persoonlijke communicatie te willen veranderen van de docent. Studenten vinden het fijn als de docent vaker op ze afstapt om te vragen of de lesstof wordt begrepen of als een student een persoonlijk probleem heeft. De studenten vinden dat de betrokkenheid dan toeneemt. Docenten kunnen hier tijdens het lesgeven rekening mee houden.

Ondanks dat studenten en docenten over het algemeen aangeven dat de communicatie tussen elkander goed is, geven ze wel aan dat de interactie toeneemt zodra ze elkaars culturele achtergrond beter kennen. De tweede stap van het MBI-model van DiStefano en Maznevski (2000), bridging, werd in dit onderzoek voorgelegd aan de doelgroep door middel van de hypothese: *Als de groep de verschillen in cultuur beter begrijpt, dan kan de groep met een minder emotioneel geladen manier over verschillen praten.* Omdat de hypothese is aangenomen, adviseert de onderzoeker de eerste stap van het MBI-model, integrating, toe te passen om de communicatie in multi-etnische klassen te verbeteren.

Communiceren van initiatieven

De studenten en docenten geven in de interviews aan de initiatieven (zoals besproken in paragraaf 2.3) interessant te vinden en te willen gebruiken, omdat ze bijvoorbeeld moeite hebben met het zoeken van een stage of omdat ze hun netwerk voor de toekomst uit willen breiden. Om het coachen en begeleiden te bevorderen is het raadzaam deze initiatieven aan zowel de studenten als de docenten duidelijker over te brengen. Omdat de studenten aangeven klassikaal met docenten of mentoren te praten, raadt de onderzoeker aan een klassikale korte presentatie over de initiatieven door *de mbo-instelling* te maken. Daarnaast dragen de docenten aan een poster op te hangen in de docentenkamer om zo ook de docenten op de hoogte te stellen van de initiatieven.

De onderzoeker raadt in eerste instantie aan te focussen op het verspreiden van informatie over wat een studietoegang kan betekenen en hulp bij het zoeken of behouden van een stage. Uit het onderzoek komt dat studenten hier het meest behoefte aan hebben. Aan het begin van het jaar kan de mentor of docent een presentatie geven over de initiatieven. Wanneer er een netwerkbijeenkomst in de nabijgelegen toekomst plaatsvindt, kan hier extra aandacht aan worden besteed door het klassikaal te benoemen en per mail een herinnering te sturen. Het Hoofd Inclusie kan hier de verantwoording voor nemen en bijhouden hoeveel aanmeldingen te initiatieven krijgen. Aan de hand van deze gegevens kan *de mbo-instelling* bijhouden in hoeverre studenten en docenten op de hoogte zijn van de initiatieven.

7.3 Vervolgonderzoek

De onderzoeker raadt aan een tevredenheidsonderzoek te doen onder de studenten en docenten ten aanzien van de eerste drie aanbevelingen en de initiatieven die *de mbo-instelling* aanbiedt. Zijn de wijzen waarop *de mbo-instelling* de inclusie probeert te bevorderen naar wens van de doelgroepen? Dit om te komen tot optimalisatie van de diensten van de organisatie. Hierbij kan – vanuit de optiek van communicatie – *de mbo-instelling* aan de doelgroep vragen welke wijze de doelgroep aanspreekt.

Daarnaast heeft het onderzoek specifiek plaats gevonden onder één klas van het cluster Techniek, omdat hier de grootste verscheidenheid in cultuur te vinden was en onderzoek vanwege de tijdsgrens beperkt moest worden. Om een zo goed mogelijk beeld te krijgen hoe de inclusie in elkaar steekt in de gehele organisatie, raadt de onderzoeker aan nader onderzoek te verrichten naar het bevorderen van de inclusiviteit onder alle clusters. Op deze manier houdt *de mbo-instelling* rekening met de behoeften van alle studenten en docenten ten aanzien van het onderwerp en komt zij daarmee de eigen beleidsdoelstellingen na.

Naast het uitbreiden van de doelgroep voor het onderzoek, is het ook raadzaam het onderzoek op termijn te herhalen. Maatschappelijke veranderingen, zoals een toename van de diversiteit in de samenleving of een toename in het lerarentekort, leiden wellicht tot een andere visie op de inhoud van de gewenste communicatievoorzieningen waarop de doelgroep wordt bereikt. Volgens de overheid hebben meerdere mbo-scholen te maken met het toenemen van de diversiteit op het gebied van culturele achtergrond onder zijn studenten. Raadzaam is dat *de mbo-instelling* met andere mbo-scholen afstemt of ze de conclusies uit het onderzoek ook zo ervaren. Hierdoor zou het onderzoek een breder en landelijk belang dienen.

8. Implementatieplan

Om de aanbevelingen van dit onderzoek te realiseren is de volgende implementatiestrategie geformuleerd aan de hand van het implementatiemodel van PDCA-cyclus. Als communicatiemiddelen zijn posters, een quiz en een presentatie geschikt. De totale kosten van implementatie bedragen €8.026,80 voor het eerste jaar. De totale (geschatte) opbrengsten bedragen een verbetering in de communicatie in de klas en het toenemen van de kennis over cultuur.

8.1 Continuous improvement

In hoofdstuk 7 zijn drie aanbevelingen gedaan. In dit hoofdstuk werkt de onderzoeker de eerste aanbeveling uit: het bevorderen van de uiting in culturele identiteit. Om de uitgelegde verandering structuur te geven, adviseert de onderzoeker *de mbo-instelling* om het model van Deming te gebruiken. Het Continuous Improvement-model van Deming dat Tague (2005) beschrijft, staat ook bekend als het PDCA-model (plan-do-check-act). Het model bestaat uit de volgende stappen:

- Plan: Bij de eerste stap moet de gebruiker een plan opstellen. Hierbij stelt het model dat het raadzaam is doelstellingen op te stellen die kleine veranderingen inplannen.
- Do: De werknemer test de veranderingen en verzamelt de informatie om te zien of de veranderingen effectief zijn.
- Check: De medewerker evalueert de verzamelde data en resultaten. Door het vergelijken van de data met de verwachte uitkomsten, krijgt de docent te zien of er overeenkomsten of verschillen zijn tussen de doelstellingen en de vergaarde data.
- Act: De laatste stap is het bijstellen van de verbeterpunten uit de vorige stap.

Hierna volgt het proces weer opnieuw. Aan de hand van het Continuous Improvement-model van Deming is per stap uiteengezet hoe *de mbo-instelling* de interculturele communicatie kan verbeteren en aan de hand van een plan kan implementeren. In dit hoofdstuk is alleen de implementatie van het uiten van de culturele identiteit in kaart gebracht.

Plan

Aan de hand van dit onderzoek wil *de mbo-instelling* de communicatieve verbinding van de docenten met de studenten verbeteren. De organisatiecultuur zal versterken doordat docenten handreikingen aangeboden krijgen voor betere aansluiting met culturele verschillen in de klas. De onderzoeker stelt voor om in het eerste jaar de focus te leggen op het bijbrengen van kennis over cultuur bij studenten en docenten. Het is sterk aan te bevelen om dit vóór 31 december 2022 te hebben gerealiseerd. Onderstaand zijn een aantal SMART-doelstellingen opgesteld om de kennis over de culturele identiteit te vergroten in de komende jaren:

- Op 31 december 2022 geeft 20% van de studenten (685) aan dat ze meer kennis hebben over de culturele identiteiten van hun klasgenoten en docenten. Daarnaast geeft 30% van de studenten (1028) aan de initiatieven vanuit *de mbo-instelling* te kennen ten opzichte van mei 2020.

- Op 31 december 2022 geeft 30% van de docenten (29) aan dat ze meer kennis hebben over de culturele identiteit van hun studenten en mededocenten. Daarnaast geeft 30% van de docenten (29) aan de initiatieven vanuit *de mbo-instelling* te kennen ten opzichte van mei 2020.
- Op 31 mei 2023 geeft 40% van de studenten (1370) aan dat ze meer kennis hebben over de culturele identiteiten van hun klasgenoten en docenten. Daarnaast geeft 50% van de studenten (1713) aan de initiatieven vanuit *de mbo-instelling* te kennen ten opzichte van mei 2020.
- Op 31 mei 2023 geeft 60% van de docenten (58) aan dat ze meer kennis hebben over de culturele identiteit van hun studenten en mededocenten. Daarnaast geeft 60% van de docenten (58) aan de initiatieven vanuit *de mbo-instelling* te kennen ten opzichte van mei 2020.

Do

Om ervoor te zorgen dat de kennis blijft toenemen, zijn er drie aanbevelingen voorgelegd die aan de hand van verschillende communicatiemiddelen geïmplementeerd worden. De aanbevelingen zijn: het in kaart brengen van de verschillende culturen in de klas, een quiz voor studenten en een workshop voor docenten.

- In het begin van het jaar een cultuurmap maken van de klas om zowel studenten als docenten inzicht te geven over de verschillende culturen (zie bijlage I).
- Per periode de docenten een cultuurquiz laten afnemen bij de studenten om op de hoogte te blijven van de kennis over cultuur.
- Eens per halfjaar een vrijblijvende workshop voor docenten organiseren om meer over de verschillende culturen te leren en hoe ze dit moeten implementeren in de klas.
- Elke maand een evenement organiseren zoals een workshop, netwerkevenement of een inloopspreekuur voor (bijvoorbeeld) het helpen met het zoeken van een stage.
- Het hele jaar door promoten van de initiatieven die studenten kunnen helpen bij hun studie. Dit te realiseren door klassikale presentaties voor studenten en posters in de docentenkamer.
- Elk halfjaar evalueren in hoeverre de aanbevelingen helpen met het bevorderen van de communicatie in multi-etnische klassen.

Het realiseren van bovengenoemde doelstellingen kost tijd en geld. Een kostenbesparende oplossing kan worden gevonden in het uitbesteden van onder andere de cultuurquiz aan een stagiaire, bijvoorbeeld via Kahoot.com (z.d.). Raadzaam is om dit in samenwerking met het Hoofd Inclusie te doen. Kahoot.com is een gratis quiztool met veel mogelijkheden. Indien in gebruik, geeft de docent een code aan de student die middels een smartphone of computer mee kan doen aan de quiz. Per goed beantwoorde vraag krijgt de student punten. Na de laatste vraag is er een top-3 met de studenten die het beste hebben gescoord in de quiz. De stagiaire verspreidt de quiz onder de docenten via een link in de mail.

Het organiseren van de workshops, netwerkbijeenkomsten en het helpen van de studenten bij het zoeken en behouden van een stage is de taak van het Hoofd Inclusie. Belangrijk is rekening te houden met de datum en een ruimte. *de mbo-instelling* beschikt over grote ruimtes om intern de evenementen te organiseren. In paragraaf 8.4 is een opgenomen van een mogelijke uitnodiging voor het volgen van een cultuurworkshop voor docenten.

Daarnaast kan *de mbo-instelling* de stagiaire ook inzetten voor het opmaken van de posters en presentatie voor het promoten van de initiatieven en workshops. In paragraaf 8.5 is een poster toegevoegd zodat de organisatie direct aan de slag kan gaan met het informeren van de docenten over de initiatieven. Als de poster niet naar wens is, kan de stagiaire gebruik maken van Canva.com (z.d.). Dit is een platform waar je simpel posters en presentaties kan maken door middel van templates.

Check

Om te controleren of bovengenoemde doelstellingen helpen bij het verbeteren van de communicatie in de klas, beschrijft de onderzoeker hier een aantal meetinstrumenten. In het begin van het jaar kan de docent een korte enquête afnemen bij de studenten betreft hun mening over de communicatie in de klas. Een korte vragenlijst is opgenomen in bijlage J. De vragen zijn gebaseerd op de topic guide van dit onderzoek. De vragen geven inzicht naar hoe studenten de communicatie op school vinden onderling, of ze afweten van de verschillende initiatieven en hoe de communicatie met de docenten verloopt. Aan de hand van de antwoorden kan er een nulmeting gemaakt worden. Indien de enquête in de daaropvolgende periodes wordt herhaald, kan *de mbo-instelling* zien of de communicatie in de klas verbetert. De antwoorden kunnen worden gerangschikt in Excel.

Eventueel is ook een online optie mogelijk met Google Formulieren. Dit programma biedt gratis verschillende opties voor vraagstellingen en genereert automatisch diagrammen en grafieken met de uitkomsten. Deze zijn over te zetten in Excel waarin de onderzoeker de gegevens opslaat. Aan de hand van de uitkomsten kan *de mbo-instelling* kijken in hoeverre de doelstellingen worden behaald en of de studenten en docenten te spreken zijn over de overige aanbevelingen. Zo niet, dan kan de respondent via de enquête op- of aanmerkingen achterlaten. In de fase Act kan de onderzoeker hiermee rekening houden en eventueel de doelstelling aanpassen.

Act

De laatste fase is Act. In deze fase kijkt *de mbo-instelling* in hoeverre de doelstellingen van de planfase zijn gehaald en of ze die eventueel moeten bijstellen. Indien de communicatie in de klas niet voldoende is toegenomen, moet er opnieuw naar de doelppercentages gekeken worden. Ook moet *de mbo-instelling* rekening houden met de opkomst voor de initiatieven. Wanneer de opkomst laag is, is het van belang de promotie op te schroeven.

8.2 Kosten en opbrengsten

Bij het implementeren van de aanbevelingen, moet *de mbo-instelling* rekening houden met een aantal kosten en baten. De verwachte kosten zijn loonkosten voor de stagiaire, een abonnement voor

Canva.com (z.d.) om posters en presentaties vorm te geven, het bedrukken van de posters en het verzorgen van lunch voor de sprekers en/of bedrijven op de bijeenkomsten. Posters bedrukt *de mbo-instelling* zelf, dus daar zijn geen externe kosten aan verbonden. De opbrengsten zijn de toename van kennis over cultuur waardoor de inclusie in de klas bevordert. Daarnaast zorgt het voor een toename van kennis over de initiatieven om studenten te helpen bij hun studie. Als *de mbo-instelling* de doelstellingen uit hoofdstuk 8.1 verwezenlijkt, dan is de kennis van studenten over cultuur met 40% toegenomen en die van docenten met 60%. Studenten kennen bij het behalen van de doelstellingen 50% van de initiatieven en docenten 60%.

De onderzoeker verwacht dat er een meetbare toename is voor de tevredenheid van de studenten over het coachen en begeleiden van de docenten. Dat kan door een stijging van het gemiddelde van de cijfers van de studenten of wanneer de uitval van het aantal studenten zakt. In figuur 8.2 is een schema opgesteld met de verwachte kosten en opbrengsten.

Tabel 8.2: Kosten-opbrengstenanalyse (Auteur, 2019).

Bevordering uiting culturele identiteit		
Kosten per maand	Kosten per jaar	Opbrengsten
€680,- per maand loonkosten voor de stagiair	€6120,- per jaar stage (minus 3 maanden vakantie)	Toename van kennis over cultuur door studenten en docenten waardoor de communicatie bevordert in de klas. Toename van de kennis over de initiatieven die *de mbo-instelling* aanbiedt aan de studenten om te helpen bij de studie. Dit resulteert in hogere resultaten bij het tevredenheidsonderzoek van JOB.
€8,90 per maand abonnement op Canva.com	€106,80 abonnement per jaar Canva.com	
Bijeenkomsten voor studiehulp voor studenten		
Kosten per maand	Kosten per jaar	Opbrengsten
€200,- budget voor bijeenkomst	€1800,- budget voor 9 bijeenkomsten in het eerste jaar	De initiatieven bieden hulp aan studenten met studie gerelateerde problemen. Indien zij door middel van deze initiatieven geholpen kunnen worden resulteert dit in minder vroegtijdige schoolverlaters waardoor *de mbo-instelling* uiteindelijk de streefcijfers vanuit de overheid haalt.
Totale kosten		
Totaal kosten per maand: €888,90		
Totaal kosten voor het eerste jaar (minus 3 maanden): €8.026,80		

8.3 Best practices

de mbo-instelling moet een eigen toon en stijl vinden voor het invullen van de workshops. Dit kan alleen gebeuren door *trial and error*. De onderzoeker stelt daarom voor dat *de mbo-instelling* leert van een aantal organisaties die al ervaring hebben met een inclusief beleid.

Universiteiten zijn een goed voorbeeld omdat zij voorliggen op het gebied van het bevorderen van inclusief onderwijs (Erasmus University Rotterdam, 2019). Een voorbeeld is de Erasmus Universiteit van Rotterdam. Ze organiseerde een dag waarbij studenten hun bijdrage aan inclusief onderwijs konden bijdragen (Erasmus University Rotterdam, 2019). Wel moet *de mbo-instelling* rekening houden met het verschil in wo- en mbo-studenten. Aan te raden is om een afspraak te maken met de universiteit om te brainstormen over ideeën die *de mbo-instelling* kan doen ter invulling van de workshops.

8.4 Uitnodiging workshop

Hieronder is een voorbeeld van een uitnodigingsbrief. Hierin is een mogelijk programma uitgewerkt.

De e-mail bevat de naam van de mbo-instelling waardoor het vertrouwelijk is en niet beschikbaar voor derden.

8.5 Poster

Hieronder is een poster opgenomen om docenten in te lichten over de verschillende initiatieven die *de mbo-instelling* aanbiedt. De poster kan bijvoorbeeld in de docentenkamer hangen.

De poster bevat de naam van de mbo-instelling waardoor het vertrouwelijk is en niet beschikbaar voor derden.

Literatuurlijst

Baarda, B. (2014). Dit is onderzoek!. Groningen/Houten, Nederland: Noordhoff.

Banks, A., Cookson, P., Gay, G., Hawley, D., Irvine, J., Nieto, S., Schofield, W., & Stephan, G. (2001). Diversity within unity: Essential principles for teaching and learning in a multicultural society. Seattle: University of Washington, Center for Multicultural Education

Canva.com. (z.d.). Design Anything. Geraadpleegd op 21 mei 2019, van <https://www.canva.com/>

CBS. (2018). Jaarrapport integratie 2018. Geraadpleegd op 25 september 2019 van: <https://longreads.cbs.nl/integratie-2018/>

CBS. (2019). Aantal studenten met niet-westerse migratieachtergrond per onderwijssoort.

Geraadpleegd op 10 november 2019 van:
<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/71450ned/line?ts=1573386377938&fromstatweb=true>

mbo-instelling. (z.d.) Organisatie. Geraadpleegd op 6 maart 2020, van <https://www.organisatie.nl/organisatie>

mbo-instelling. (2019). Strategisch beleidsplan. Geraadpleegd op 29 september 2019, van <https://www.orgasnisatie.nl/strategisch-beleidsplan-mbo-2019-2022>

mbo-instelling. (2019a). Inclusie. Geraadpleegd op 5 oktober 2019 van <https://www.organisatie.nl/inclusie>

mbo-instelling. (2019b). Kwaliteitsagenda 2019-2022. *plaatsnaam mbo-instelling*: *mbo-instelling*.

Derriks, M., Ledoux, G., Overmaat, M., & van Eck, E. (2002). Omgaan met verschillen. Competenties van leerkrachten en schoolleiders. Amsterdam: SCO-Kohnstamm Instituut.

DiStefano, J., Maznevski, I., (2000). Creating Value with Diverse Teams in Global Management. Organizational Dynamics, Vol. 29, No. 1, pp. 45–63

DiStefano, L., Imon S., Lee H., DiStefano, J. (2004). Bridging differences: a model for effective communication between different disciplines through conservation training programs for professionals. City & Time.

Van Engelshoven, I. (2018). Mbo-scholen moeten aandacht besteden aan alle vormen van diversiteit.

Geraadpleegd op 5 oktober 2019 van:

<https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2018/12/07/mbo-scholen-moeten-aandacht-besteden-aan-alle-vormen-van-diversiteit>

Van Engelshoven, I. (2019). Blijvende aandacht voor voortijdig schoolverlaten nodig [Kamerbrief].

Geraadpleegd op 19 februari 2020, van:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/02/22/kamerbrief-blijvende-aandacht-voor-voortijdig-schoolverlaten-nodig>

Erasmus University Rotterdam. (2019). Student-Docentdag: Lever jouw bijdrage aan inclusief

onderwijs! Geraadpleegd op 5 december, 2019 van: <https://www.eur.nl/evenementen/student-docentdag-lever-jouw-bijdrage-aan-inclusief-onderwijs-2019-02-19>

Expertisepuntlob.nl. (z.d.). Wat is LOB? Geraadpleegd op september 2019 van

<https://www.expertisepuntlob.nl/wat-is-lob>

Fladmark, J. (2002). Heritage & Identity. Shaping the nations of the North. New York, United States:

Donhead Publishing Ltd.

Harrison, D.A., & Klein, K.J. (2007). What's the difference? Diversity constructs as separation, variety,

or disparity in organizations. Academy of Management Review, 32 (4), 1199-1228.

Hofstede, G. (1980). Culture's Consequences. New York, United States: Sage publications.

Hofstede, G. (1991). Cultures and organizations. London: McGraw-Hill.

Hofstede, G. (2002). Allemaal andersdenkenden. Amsterdam: Uitgeverij Contact.

Hofstede, G. & Hofstede, G.-J. (2005). Cultures and organization, software of the mind. New York,

United States: The McGraw-Hill Education.

Hofstede-insights.com. (2019). Country Comparison tool. Geraadpleegd op 20 december 2019, van:

<https://www.hofstede-insights.com/>

Homan, A. (2017). Vier verschillen! De vele gezichten van diversiteit. Universiteit van Amsterdam.

JOB. (2011). Pijlers van LOB. Geraadpleegd op 29 maart 2019, van

<https://www.expertisepuntlob.nl/materialen/vo-raad-handreiking-pijlers-van-lob>

JOB. (2018). Instellingsdashboard over tevredenheid van de studenten van het Da

Vinci College. Geraadpleegd op 7 oktober 2019 van:

<http://www.jobmonitorresultaten.nl/download/Instellingsrapportages%202018/20MQ.pdf>

Kahoot.com. (z.d.). Make Learning Awesome. Geraadpleegd op 9 september 2019, van kahoot.com

Van Knippenberg, D., De Dreu, C. K. W., & Homan, A. C. (2004). Work group diversity and group performance: An integrative model and research agenda. *Journal of Applied Psychology*, 89, 1008-1022. doi:10.1037/0021-9010.89.6.1008

Lane, H., Maznevski, M. (2014). *International Management Behavior*. Global and Sustainable Leadership. Cornwall, Great Britain: TJ International Ltd, Padstow.

Meier, U. & Broekhoff, M. (2012) *Kwalitatief Marktonderzoek*. Noordhoff: Groningen, 3e druk.

Middleton, P., De Paepe, L. (2013). *Kerncijfers 2008-2012*. Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Den Haag: Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. (z.d.). Maatregelen tegen voortijdig schoolverlaten. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/vsv/minder-voortijdig-schoolverlaters>

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. (2019). *Maximaal 20.000 voortijdig schoolverlaters in 2021*.

Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/vsv/maximaal-20.000-voortijdig-schoolverlaters-in-2021>

Overbeek, B. (2017). *Diversiteit: Benut de kracht van verschillen in organisaties*. Nederland: Futuro Uitgevers.

Schein, E. (2001). *De bedrijfscultuur als ziel van de onderneming*. Schiedam, Nederland: Scriptum

Straathof, M. (2007). *Succesrecepten voor cultuurverandering*. Ongepubliceerd proefschrift, Erasmus Universiteit Rotterdam / Faculteit Sociale Wetenschappen.

Tague, N. (2005). *The quality toolbox* (2e ed.). Milwaukee, Verenigde Staten: ASQ.

Teuwen, J. (2007). *De staat van het onderwijs, onderwijsverslag 2005/2006*. Utrecht: Inspectie van het Onderwijs

Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?: Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. Amsterdam: Boom Lemma uitgevers.

Verhoeven, N (2018). *Wat is onderzoek? praktijkboek voor methoden en technieken*. Amsterdam, Nederland: Boom.

Wolff, R. & Crul, M. (2003). Blijvers en uitvallers in het hoger onderwijs. Een kwalitatief onderzoek naar de sociale en academische integratie van allochtone studenten. Amsterdam: IMES/Utrecht: ECHO.

Van der Woud, L., Van Grinsven, V., Hootsen, M. (2017). Rapportage onderzoek passend onderwijs 2017. Utrecht: DUO Onderwijsonderzoek & Advies.

Bijlagen

Bijlage A: Intern document van onderzoek naar vsv'ers op *de mbo-instelling*

Bijlage B: Aantal studenten in het cluster Techniek

Bijlage C: Aantal docenten in het cluster Techniek

Bijlage D: Dimensies van Hofstede

Bijlage E: Operationalisatie topic guide

Bijlage F: Topic Guide

Bijlage G: Verbatim doelgroep

Bijlage H: Analyseschema doelgroep

Bijlage I: Eerste stap MBI-model: Integrating

Bijlage J: Korte enquête voor meten verbetering communicatie

Bijlage A: Intern document van onderzoek naar vsv'ers op *de mbo-instelling*

Deze informatie is vertrouwelijk en niet beschikbaar voor derden.

Bijlage B: Aantal studenten en docenten in het cluster Techniek

Deze informatie is vertrouwelijk en niet beschikbaar voor derden.

Bijlage C: Nationaliteiten bij *de mbo-instelling*

Deze informatie is vertrouwelijk en niet beschikbaar voor derden.

Bijlage D: Dimensies van Hofstede

Aan de hand van de scorekaart van Hofstede (2002) is uit onderzoek gekomen wat de verschillende achtergronden van de respondenten scoren op de dimensies: machtafstand, individualisme, masculiniteit, onzekerheidsvermijding, lange termijn oriëntatie en terughoudendheid. De zes dimensies kunnen ieder apart bekeken worden in rolprofielen. Dit zijn externe manifestaties van de waardeoriëntaties aan beide uiteinden van een dimensie. De rolprofielen zijn simplificaties; ze bestaan niet in de echte wereld, hoewel de neigingen die ze aantonen wel bestaat (Hofstede, 2002). Voor iedere dimensie bestaan twee uitersten. Deze zijn weergegeven in het onderstaande figuur.

Dimensie	Ene uiterste (0)	Andere uiterste (120)
Gevoeligheid voor machtafstand	Low power	High power
Individualisme versus collectivisme	Collectivisme	Individualisme
Masculiniteit versus femininiteit	Femininiteit	Masculiniteit
Mate van onzekerheidsvermijding	Uncertainty tolerance	Uncertainty avoidance
Korte termijngerichtheid versus lange termijngerichtheid	Short term orientation	Long term orientation
Verwennerij versus terughoudendheid	Indulgence	Restraint

Tabel D1. De zes dimensies van cultuur en de twaalf synthetische culturen van Hofstede (Auteur, 2019).

Om meer inzicht te geven in wat deze synthetische culturen inhouden, volgt hieronder, in tabel D2, per cultuur een korte definitie.

Low power	0	Een kleine machtafstand, streven naar gelijkheid
High power	120	Grote machtafstand is normaal, verschil tussen arm en rijk normaal
Collectivisme	0	Er is sprake van een wij cultuur, het groepsgevoel overheerst
Individualisme	120	Er is sprake van een ik cultuur, sterk op eigen persoonlijkheid gericht
Femininiteit	0	Een zachtere samenleving, sprake van onderlinge samenwerking
Masculiniteit	120	Een harde samenleving, de mogelijkheid om veel te verdienen, sprake van competitie
Uncertainty tolerance	0	Zwakke onzekerheidsvermijding, weinig wetten en regels, veel participatie in verenigingen en acties, tolerantie
Uncertainty avoidance	120	Sterke onzekerheidsvermijding, veel wetten en regels, geen participatie in verenigingen en acties, respect voor omstandigheden
Short term orientation	0	Korte termijn gericht, zoeken naar waarheid, respect voor tradities, nederigheid is een deugd voor vrouwen
Long term orientation	120	Langetermijngericht, zoeken naar deugd, nederigheid is een algemeen menselijke deugd
Indulgence	0	Verwennerij staat voor een samenleving die relatief gratis bevrediging mogelijk maakt van fundamentele en natuurlijke menselijke drijfveren in verband met genieten van het leven en plezier maken.

Restraint	120	Terughoudendheid staat voor een samenleving die bevrediging van behoeften onderdrukt en reguleert door middel van strikte sociale normen.
-----------	-----	---

Tabel D2. Korte definitie van de twaalf synthetische culturen van Hofstede (Auteur, 2019).

Aan de hand van deze definities voor de verschillende dimensies van Hofstede (2002), zijn de landen van herkomst van de respondenten ingedeeld met de volgende scores op deze gebieden door de website hofstede-insights.com (2019).

Bijlage E: Operationalisatie topic guide

Vragen per Topic	DV1	DV2	DV3	DV4	H1	H2	H3
Topic 1: Mapping							
Subtopic 1: Culturele achtergrond							
1. Heb je een migratieachtergrond en zo ja, welke?		X					
2. In hoeverre denk je dat als de docenten de culturele achtergrond van de studenten kennen, de studenten de docent beter begrijpt?		X			X		
3. In hoeverre denk je dat als de docenten de culturele achtergrond van de studenten kennen, de studenten de docent beter begrijpt?		X			X		
Topic 2: Bridging							
Subtopic 2: Communicatie: contact met (mede)student							
4. Hoe communiceren medestudenten vooral met elkaar?			X	X		X	
5. Heb je met iedereen uit de klas contact of maar met een paar studenten uit de groep?			X	X		X	
6. Heb je het idee dat je soms verkeerd begrepen wordt door medestudenten?			X	X	X		
Subtopic 3: Communicatie: contact (mede)docent/mentor							
7. Hoe communiceren studenten met de mentor of de docent?			X	X		X	
8. Hoe vaak hebben de studenten contact met de mentor of de docent?			X	X		X	
9. In hoeverre stap je makkelijk af op je docent of mentor/studenten met vak gerelateerde problemen?			X	X		X	
10. In hoeverre stap je makkelijk af op je docent of mentor/studenten met persoonlijke problemen?			X	X		X	
11. Heb je het idee dat je soms verkeerd door je docent/studenten begrepen wordt?			X	X	X		
Subtopic 4: Interculturele communicatie							
12. In hoeverre vind je het belangrijk dat je je culturele identiteit kan uiten?			X	X			

13. In hoeverre denk je dat als studenten en/of docenten elkaars culturele achtergrond kennen, er makkelijker gepraat wordt over cultuurverschillen?			X	X		X	
14. Of interactie in de klas toeneemt?			X	X		X	
15. Of minder groepjesvorming ontstaat binnen de klas?			X	X		X	
16. Of dit de communicatie in de groep verbetert?			X	X		X	
17. In hoeverre denk je dat als studenten en/of docenten elkaars culturele achtergrond kennen hierdoor ook de samenwerking verbetert?			X	X			X
18. In hoeverre denk je dat dit invloed heeft op de resultaten van de klas?			X	X			X
Topic 3: Integrating							
Subtopic 5: Culturele interesses en samenhang							
19. Welke manier lijkt je het leukst om meer over elkaars cultuur te leren kennen?			X	X			
20. In hoeverre ben je bekend met de hulp die de school aanbiedt wanneer je het idee hebt dat migratieachtergrond een rol speelt bij bijvoorbeeld het krijgen van een stage?			X	X			
21. Heb je wel eens gehoord van de volgende initiatieven van *de mbo-instelling*: Project LOB gelijke kansen, Studiecoach, Filmpjes met motiverende verhalen, Begeleiding bij het zoeken/behouden van een stage, Workshop, Netwerkbijeenkomst of Informatiebijeenkomst			X	X			
22. Denk je als je mentor of docent deze initiatieven had laten zien in de klas/tijdens mentoruur, dat je er gebruik van had gemaakt?			X	X			

Tabel E1. Operationalisatie vragen per topic. Bron: Auteur, 2020.

Bijlage F: Topic Guide

Welkom bij dit interview. Heel fijn dat u tijd beschikbaar heeft gesteld om deel te nemen aan dit interview. Dit interview gaat over hoe *de mbo-instelling* de inclusie in de klas kan verbeteren door middel van communicatie en meer inzicht krijgt in jouw behoeften omtrent dit onderwerp. Het interview bestaat uit drie onderdelen met vijf onderwerpen die ik stuk voor stuk toelicht. Het interview duurt ongeveer een half uur tot drie kwartier. Het interview wordt anoniem opgenomen voor de verwerking van de resultaten.

Algemeen

Geslacht

Leeftijd

Woonplaats

Niveau studie

Studie

Leerjaar

Subtopic 1: Culturele achtergrond

- 1) Heb je een migratieachtergrond en zo ja, welke?
- 2) In hoeverre denk je dat als de docenten de culturele achtergrond van de studenten kennen, de studenten de docent beter begrijpt?
- 3) In hoeverre denk je dat als de studenten de culturele achtergrond van de docenten kennen, de studenten de docent beter begrijpt?

Subtopic 2: Communicatie: contact met (mede)student

- 4) Hoe communiceren medestudenten vooral met elkaar?
 - a. Vind je de manier van communicatie met je medestudenten fijn?
 - b. Wat zou je eventueel willen veranderen?
- 5) Heb je met iedereen uit de klas contact of maar met een paar studenten uit de groep?
 - a. Heb je hier bewust voor gekozen?
 - b. Ga je met meer mensen om van je eigen cultuur of verschilt dat?
 - c. Hoe komt dat?
- 6) Heb je het idee dat je soms verkeerd begrepen wordt door medestudenten?
 - a. Zo ja, op welke manier word je verkeerd begrepen?
 - b. Waarom denk je dat je verkeerd begrepen wordt?
 - c. In hoeverre denk je dat als de studenten jouw culturele achtergrond kennen, jou beter begrijpen?

Subtopic 3: Communicatie: contact (mede)docent/mentor

- 7) Hoe communiceren studenten met de mentor of de docent?
- 8) Hoe vaak hebben de studenten contact met de mentor of de docent?
- 9) In hoeverre stap je makkelijk af op je docent of mentor/studenten met vak gerelateerde problemen
 - a. Wat zou je eventueel hieraan willen veranderen?
- 10) In hoeverre stap je makkelijk af op je docent of mentor/studenten met persoonlijke problemen?
 - a. Wat zou je eventueel hieraan willen veranderen?
- 11) Heb je het idee dat je soms verkeerd door je docent/studenten begrepen wordt?
 - a. Zo ja, op welke manier word je verkeerd begrepen?
 - b. Waarom denk je dat je verkeerd begrepen wordt?
 - c. In hoeverre denk je dat als de docenten de culturele achtergrond van de studenten kennen, de studenten de docent beter begrijpt?

Subtopic 4: Interculturele communicatie

- 12) In hoeverre kan jij je culturele identiteit uiten?
 - a. In hoeverre vind je het belangrijk dat je je culturele identiteit kan uiten?
- 13) In hoeverre denk je dat als studenten en/of docenten elkaars culturele achtergrond kennen, er makkelijker gepraat wordt over cultuurverschillen?
- 14) In hoeverre denk je dat als studenten en/of docenten elkaars culturele achtergrond kennen, De interactie in de klas toeneemt?
- 15) Er minder groepjesvorming ontstaat binnen de klas?
- 16) Dit de communicatie in de groep verbetert?
- 17) In hoeverre denk je dat hierdoor ook de samenwerking verbetert?
- 18) In hoeverre denk je dat dit invloed heeft op de resultaten van de klas?

Subtopic 5: Culturele interesses en samenhang

- 19) Welke manier lijkt je het leukst om meer over elkaars cultuur te leren kennen?
 - a. Documentaire middag (filmpje met klasgenoten maken over je cultuur)
 - b. Cultuurboom (een boom met vragen die studenten kunnen beantwoorden waarbij ze hun cultuur belichten aan klasgenoten)
 - c. Cultuurquiz (quiz waarbij studenten elkaars culturen beter leren kennen)
- 20) In hoeverre ben je bekend met de hulp die de school aanbiedt wanneer je het idee hebt dat migratieachtergrond een rol speelt bij bijvoorbeeld het krijgen van een stage?
- 21) Heb je wel eens gehoord van de volgende initiatieven van *de mbo-instelling*:
 - a. Project LOB gelijke kansen
 - b. Studiecoach
 - c. Filmpjes met motiverende verhalen van (oud)studenten op de website
 - d. Begeleiding bij het zoeken/behouden van een stage
 - e. Workshop om zowel je eigen waarden als die van een ander te kennen
 - f. Netwerkbijeenkomst 'Kansen op de arbeidsmarkt' bijeenkomst van *mbo-instelling* in samenwerking met het bedrijfsleven voor studenten met een niet-westerse achtergrond en hun ouders. Dit initiatief is genomen om studenten te helpen met het

maken van een goede studiekeuze, wat essentieel is voor het gemotiveerd en succesvol afronden van een opleiding.

- g. Informatiebijeenkomst 'Kansen in de techniek' (bijeenkomst van *mbo-instelling* in samenwerking met de Gorinchemse scholen het Gilde en Omnia College over de mogelijkheden in de techniek)
 - o Kan je de initiatieven op volgorde leggen van meest interessant naar minst interessant?
 - i. Zou je hier je gedachtegang bij willen vertellen?

22) Denk je als je mentor of docent deze initiatieven had laten zien in de klas/tijdens mentoruur, dat je er gebruik van had gemaakt?

- a. Waarom wel of niet?
- b. Waarom juist van die initiatieven?

Bijlage G: Verbatim doelgroep

Figuur G1 is vertrouwelijk en gedeeltelijk zichtbaar voor derden.

Nr.	Docent/ student	Geslacht	Leef tijd	Woonplaats	Niveau studie	Cluster	Jaar	Achtergrond
1	Docent				2, 3 en 4	Techniek	Alle	Nederland
2	Docent				2, 3 en 4	Techniek	Alle	Turkije
3	Docent				3 en 4	Techniek	Alle	Nederland
4	Docent				4	Techniek	Alle	Aruba
5	Docent				4	Techniek	2, 3 en 4	Turkije
6	Docent				3 en 4	Techniek	2, 3 en 4	Nederland
7	Student				4	Techniek	3	Nederlander
8	Student				4	Techniek	3	Nederlander
9	Student				4	Techniek	2	Afghaans
10	Student				4	Techniek	2	Kaapverdisc h
11	Student				4	Techniek	2	Marokkaans
12	Student				4	Techniek	2	Marokkaans/ Egyptisch

Tabel G1. Respondentenschema studenten (Auteur, 2019).

De verbatims van de respondenten zijn vertrouwelijk en niet beschikbaar voor derden.

Bijlage H: Analyseschema doelgroep

De analyseschema's over de respondenten zijn vertrouwelijk en niet beschikbaar voor derden.

Bijlage I: Eerste stap MBI-model: Integrating

Figuur I1 is vertrouwelijk en gedeeltelijk zichtbaar voor derden.

Terughoudendheid	Lange termijn	Onzekerheids- -vermijding	Mannelijkheid	Individualisme	Machtafstand	Achtergrond	Leeftijd	Geslacht	Docent/ student
68	67	53	14	80	38	Nederland			Docent
49	46	85	45	37	66	Turkije			Docent
68	67	53	14	80	38	Nederland			Docent
54	13	45	65	30	65	Aruba			Docent
49	46	85	45	37	66	Turkije			Docent
68	67	53	14	80	38	Nederland			Docent
68	67	53	14	80	38	Nederland			Student
68	67	53	14	80	38	Nederland			Student
50	50	70	50	14	55	Afghanistan			Student
83	12	40	15	20	75	Kaapverdië			Student
25	14	68	53	46	70	Marokko			Student
4	7	80	45	25	70	Marokko/ Egypte			Student

Figuur I1. Mapping aan de hand van de dimensies van Hofstede (1980) (Auteur, 2019).

Bijlage J: Korte enquête voor meten verbetering communicatie

Vragenlijst Tevredenheid Leerlingen

Antwoordschaal:

0	1	2	3	4	5
Niet van toepassing	Veel te weinig	Weinig	Niet voldoende, niet weinig	Voldoende	Ruim voldoende

Vragen:

Beantwoord de volgende vragen aan de hand van bovengenoemde antwoordschaal:

Nr.	Vraag	Antwoord
1	Hoe tevreden ben je over de omgang met andere studenten in jouw klas?	
2	Hoe tevreden ben je over de omgang met de docenten?	
3	Hoe tevreden ben je met de begeleiding van je docenten?	
4	Hoe tevreden ben je met de begeleiding van je mentor?	
5	Behandelen docenten je met respect?	
6	Vind je dat docenten genoeg op je afstappen om te vragen of je de lesstof begrijpt?	
7	Vind je dat docenten genoeg op je afstappen om te vragen hoe het met je thuissituatie gaat?	
8	Hoe tevreden ben je met je mentor?	
9	Hoe tevreden ben je met je docenten?	
10	Krijg je extra hulp als je problemen hebt met leren?	
11	Ben je bekend met de hulp die *de mbo-instelling* je kan bieden indien je moeite hebt met je studie?	
12	Hoe goed ken je de culturele achtergrond van je klasgenoten?	

13. Als je nog eventuele op- of aanmerkingen hebt, kan je die hier achterlaten:
