

Onderzoeksplan Afstudeeronderzoek

Interculturele Communicatie



Privé collectie – foto Sevilla

Student: Irma Vos S1048675

School: ROC Leiden

Begeleiders: Willine Sonneberg en Anja Ucharim

Opleiding: LVO Engels AL Windesheim

Datum: 28 april 2015/herziening 17 juni 2015

Inhoud

Samenvatting	pagina 3
Introductie	pagina 4
Theoretisch kader	pagina 5
Probleemstelling, doelstelling en onderzoeksvragen	pagina 11
Onderzoeksopzet	pagina 13
Resultaten	pagina 16
Conclusie en discussie	pagina 23
Reflectie	pagina 27
Literatuurlijst	pagina 29

Bijlage

1. Vragenlijsten met onderbouwing	pagina 30
2. Beoordelingsformulier onderzoeksplan 1 en 2	pagina 37
3. Feedback collega's	pagina 44
4. Power Point Presentatie	pagina 45
5. Ingevulde vragenlijst docent	pagina 46
6. Ingevulde vragenlijst student	pagina 47
7. Introductie oefening	pagina 48
8. Feedback conceptverslag resultaten	pagina 49
9. Feedbackschema Presentatie Afstudeeronderzoek	pagina 50
10. Feedback concept onderzoeksverslag	pagina 52

Samenvatting

In dit onderzoek wordt nagegaan of het huidige curriculum van ROC Leiden team Toerisme voldoet aan de wensen en verwachtingen die passen bij deze doelgroep. Door het onderzoeken van de mogelijke discrepantie tussen de wensen en verwachtingen van zowel de docenten als de studenten en het huidige aanbod van lesmateriaal moet worden vastgesteld of de keuzemodule Interculturele Intelligentie, behorende bij de nieuwe kwalificatiedossiers die vanaf 2016 in gebruik gaan worden genomen, een gewenste aanvulling zal zijn.

De uitkomst van het onderzoek heeft aangetoond dat er inderdaad een discrepantie bestaat en dat het ontwikkelen van de nieuwe keuzemodule wenselijk is. De literatuur onderschrijft het belang van interculturele competenties en geeft een dieper inzicht op wat deze competenties inhouden en hoe deze vormgegeven zouden kunnen worden in verschillende werkomgevingen. Door het inzetten en verwerken van de onderzochte literatuur tijdens het ontwikkelen van de vragenlijsten, geven de beantwoorde vragenlijsten een breed beeld van de meningen, wensen en ervaringen weer van zowel de docenten als de eerstejaars en vierdejaarsstudenten.

Een belangrijk naar voren gekomen punt is dat de uitleg van de begrippen cultuur en interculturele communicatie door individuele studenten, zowel eerste- als vierdejaars, voor een groot deel de uitkomst heeft bepaald en dat dit het belang van de inzet van de keuzemodule Interculturele Intelligentie onderschrijft. Wanneer studenten niet kunnen verwoorden wat cultuur en interculturele communicatie inhoudt, heeft dit zeker nadere uitleg en een specifiekere methode, zodat de studenten zich beter kunnen voorbereiden op hun toekomst in toerisme.

Introductie

Ik werk bij het ROC Leiden als docent Engels bij Toerisme. Mijn studenten worden opgeleid als hostess, animatieteam medewerker, frontoffice medewerker, backoffice medewerker, baliemedewerker Schiphol, reisbureau medewerker, niveau 2, 3 en 4. De studenten kunnen kiezen uit verschillende talen naast Nederlands en Engels. De keuze bestaat uit Duits, Spaans of Frans.

Het is mij opgevallen dat, hoewel wij voor Engels een beroepsspecifieke methode gebruiken, er weinig tot geen aandacht is voor de interculturele verschillen. Ik leg zelf, tijdens mijn lessen, vaak uit waarom het zo belangrijk is om 'please' en 'thank you' te zeggen, om in zakenbrieven bepaalde uitdrukkingen te gebruiken et cetera. Maar ik denk dat hier nog veel meer aandacht voor intercultureel bewustzijn moet worden ingebouwd, omdat deze studenten met heel veel verschillende mensen gaan werken in het werkveld en ze zich, ook als ze niet naar het buitenland gaan om te werken, toch moeten oriënteren en zich in ieder geval bewust moeten zijn van hun eigen cultuur en (voor-)oordelen. In de methode is er voornamelijk aandacht voor woordenschat en enkele blokken geven voorbeelden van hoe je iemand welkom heet en introduceert, maar er wordt geen aandacht besteed aan mogelijke culturele verschillen. In de methode is er wel aandacht voor activiteiten die de geestelijke beschavingen bevorderen, maar niet de veelal ongeschreven regels die een cultuur bepalen, zoals bijvoorbeeld met wie men wanneer wat eet en drinkt, de persoonlijke ruimte die men hanteert et cetera.

Ik weet niet precies hoe hier vorm aan gegeven wordt tijdens de lessen van de andere talen en ik zou dit graag willen onderzoeken, zodat er een overkoepelend traject kan worden opgestart. Daarnaast werk ik samen met dusdanig verschillende mensen bij het ROC, dat ik benieuwd ben of iedereen een zelfde of vergelijkbare gevoelens en ideeën over interculturele communicatie heeft en wat dit inhoudt.

Verkennde vraag:

- Hoe wordt intercultureel onderwijs vormgegeven binnen de talenonderwijslessen? Wat mist er en wat kunnen we nog toevoegen, zodat er een mogelijk overkoepelend project kan worden geschreven?

Theoretisch kader

Het belang van interculturele intelligentie wordt steeds duidelijker. Door het internet, en door het steeds internationaler wordende reisgedrag van mensen, is er steeds meer contact tussen zeer uiteenlopende culturen. Dit zou men vooral kunnen relateren aan de opleiding Toerisme, binnen welke ik werkzaam ben. Hoe belangrijk dit onderwerp is voor alle studenten binnen het MBO werd duidelijk bij een bijeenkomst van een uitgever waarin een docent uitleg gaf over de nieuwe kwalificatiedossiers, waaronder een keuzemodule Interculturele intelligentie. Een zoektocht op het internet leverde literatuur en studies op die voornamelijk management en interculturele contacten beschrijven. Zoals bijvoorbeeld Capellen (2008); zij benoemt de uitdaging van het interculturele managementschap en benadrukt de definitie van interculturele intelligentie. Capellen (2008) geeft aan dat het jongleren tussen specifieke normen, praktijken en conventies van verschillende culturen een belangrijke taak is van managers om zo de gelijkenissen en de verschillen te kunnen herkennen en benoemen.

Ik heb er uiteindelijk voor gekozen om voor dit onderzoek boeken te bestellen via bol.com die zich specialiseerden in interculturele communicatie en een aantal artikelen te gebruiken die ik op internet heb gevonden. Het aantal te verkrijgen recente boeken over dit onderwerp bleek niet toereikend om het onderzoek voldoende te kunnen onderbouwen. Om deze reden heb ik het boek *Interculturele Communicatie* van Pinto (1994) aangeschaft. In dit boek geeft Pinto (1994) een duidelijke uitleg hoe cultuurverschillen doeltreffend overbrugd kunnen worden waarbij hij zijn bevindingen linkt aan zijn Marokkaanse achtergrond. Deze link is juist voor het MBO zeer belangrijk, omdat de Marokkaanse jeugd veelal vertegenwoordigd is binnen deze doelgroep.

Naast de bovengenoemde algemene significantie van interculturele communicatie, benadrukken Hoefnagels en Van Egmond (2010) het belang van interculturele competentie in toerisme door uit te leggen dat een werknemer binnen een bedrijf, dan wel lokaal of buitenlands, altijd te maken krijgt met andere culturen. Dit contact kan in de vorm zijn van gasten, van leidinggevenden of als collega's. Daarnaast, in het geval van mensen die in het buitenland werken, is het ook van belang dat de werknemer kan onderhandelen en communiceren met de lokale bevolking en een vertaling kan maken richting de toerist.

In de boeken over interculturele communicatie kwamen diverse onderzoeken naar voren. In het onderzoek van Claes en Gerritsen (2013) wordt beschreven dat culturele verschillen zich uiten in vier verschillende aspecten: hoe we iets doen met gebruik van symbolen, helden en rituelen en waarom we iets doen. Symbolen worden gezien als het meest duidelijke verschil, iets wat het makkelijkst over te nemen is. Waarden zijn daarentegen lastiger te ontdekken, juist omdat waarden als 'normaal' gezien worden door de plaatselijke bevolking en daarom minder aandacht krijgen bij het leren van een taal: dit lijkt voor hen zo duidelijk dat dit geen

uitleg behoeft. Daarnaast omschrijft Pinto (1994) duidelijk hoe effectieve communicatie kan plaatsvinden wanneer zowel zender als ontvanger van de boodschap constant bewust zijn van elkaars bewuste en onbewuste verbale en non-verbale communicatie. Deze communicatie verloopt het soepelst wanneer mensen zich realiseren dat zij mogelijk andere betekenissen geven aan woorden en symbolen dan de gesprekspartner. Koole en Ten Thije (2001) daarentegen benadrukken het belang van het vinden van 'gemeenschappelijke grond' wanneer twee culturen elkaar ontmoeten, om op deze manier de communicatie open te houden en wederzijds begrip te creëren.

Om aan te geven aan hoe belangrijk het is om in deze toenemend meertalige en multiculturele samenleving anders te benaderen binnen het talenonderwijs, leggen Kramsch en Whiteside (2008) uit dat het niet meer wenselijk is om het taalonderwijs als een op zichzelf staand vak aan te bieden. Het is noodzakelijk dat men een taal vooral als communicatie middel moet beschouwen waarin het belangrijk is dat men weet hoe men bepaalde zegswijzen moet gebruiken. De zogenoemde 'third place' is een zone waarin mensen met verschillende culturele achtergronden en meertalige opvoeding elkaar ontmoeten. Door de globalisering en het daardoor ontstaan van de 'lingua franca' moet men naast het gebruik van deze internationale taal ook rekening houden met culturele verschillen, gebruiken en symbolen. Er is behoefte aan een bepaald niveau van symboolcompetentie die, samen met de communicatieve competentie een bepaalde 'mindset' creëert die er voor zorgt dat alle gesprekspartners zich bewust zijn van deze verschillen, de overeenkomsten en hun eigen inbreng daarin.

Na het bestuderen van de literatuur bleek dat er een grote noodzaak is om studenten voor te bereiden op interculturele communicatie. Er zijn diverse factoren waarmee men rekening kan en eigenlijk moet houden wanneer men werkt met zoveel verschillende mensen uit soms zeer uiteenlopende culturen. Om de studenten te helpen om miscommunicatie te omzeilen, te voorkomen of om te buigen, hebben zij een goede voorbereiding nodig.

Claes en Gerritsen (2013) beschrijven meerdere oefeningen die hebben geholpen de juiste vragen en opdrachten te ontwikkelen. Zoals bijvoorbeeld oefening 6.1 (Claes en Gerritsen, 2013, pagina 228) waarin een aantal situaties worden uitgelegd met de vraag hoe je daarop zou reageren. Een goed voorbeeld, iets waar wij in Nederland al mee te maken krijgen, is de situatie waarin een imam in Nederland weigert de hand te schudden van een vrouwelijke minister omdat hij als moslim geen vrouwen mag aanraken. Door mijn eigen ervaringen in het buitenland zijn, voor anderen waarschijnlijk vreemde, handelingen en gedragingen voor mij normaal; ik vind weinig vreemd. Door deze opdracht ben ik er opnieuw op gewezen dat er bewuster aandacht moet zijn voor deze culturele verschillen en dat dit de voorbeelden zijn waardoor ik kan uitzoeken of en hoe bewust mijn studenten zijn van hun eigen denkbeelden en culturele achtergrond.

Ten Thije (2003) beschrijft de door Kramsch en Whitside (2008) hierboven genoemde 'lingua franca' als een taal die anders is dan de moedertaal van alle betrokken gesprekspartners. Dit is een belangrijk gegeven; niet veel mensen spreken Nederlands en studenten zullen daarom veelal gebruik moeten maken van hun meerdere talenkennis. Daarnaast bespreekt Ten Thije (2003) dat wanneer een spreker, die communiceert met andere culturen, een verhaal generaliseert. Daarna zet deze spreker het verhaal in perspectief en uiteindelijk zal hij het contrast aangeven in zijn verhaal. Dit kan er voor zorgen dat wederzijds begrip zal ontstaan waardoor een bepaald verhaal begrepen kan worden door iedere toehoorder.

Kramsch (2006) legt het bovengenoemde in perspectief zetten van verhalen nog verder uit door aan te geven dat de complexiteit, de verschillen en de betekenis van de symbolen, die mensen uitzenden en benoemen, docenten van vreemde talen kan helpen de juiste vorm te geven aan taalonderwijs. Dit door er bewust van te worden dat symbool-competentie net zo belangrijk is als grammatica, stijl, woordenschat, de culturele verbanden, de geschreven teksten en hun zienswijzen. En dat deze onderdelen niet als aparte competenties gezien moeten worden, maar als geheel. Daarnaast is het belangrijk dat de studenten begrijpen dat communicatieve competentie niet bereikt wordt door informatie alleen, maar ook door de symbolische kracht die voorkomt uit de vertaling van de symbolen en hun meervoudige relatie tot andere symbolen.

Het belang van communicatie competentie wordt onderschreven door Byram, Gribkova en Starkey (2002), zij beschrijven de verschillende savoirs; Savoir, Savoir Faire, Savoir Comprendre, Savoir s'Engager en Savoir Être. Deze savoirs beschrijven hoe men meer kan leren van andere culturen, beter om kan gaan met mensen uit andere culturen en hoe men kan leren bereid te zijn om de eigen overtuigingen, gedragingen en waarden en normen los te laten wanneer men omgaat met mensen uit andere culturen. Dit is het uiteindelijke doel van intercultureel onderwijs; dat studenten zich bewust leren zijn dat mensen vanuit verschillende achtergronden, geloofsovertuigingen en meertaligheid communiceren en dat het daarom belangrijk is bewust te zijn van de onderliggende symbolen en waarden die er tijdens gesprekken en communicatie over en weer verzonden worden. Studenten leren hier op in te spelen door er voor open te staan en zich op verschillende manieren te kunnen uitdrukken zodat hun eigen bedoelingen duidelijk worden en dat ze dit automatisch gaan toepassen in hun werk.

Samenvattend

Door veel te lezen over de verschillende onderzoeken is het belang van intercultureel onderwijs nog duidelijker geworden. Tijdens de Loopbaan en Burgerschap lessen is er al veel aandacht voor interculturele verschillen binnen de Nederlandse samenleving, maar het is van groot belang juist die verschillen te behandelen die misschien niet meteen opgemerkt worden, maar zeker wel aanwezig zijn. Mensen die vanuit andere culturen naar Nederland komen, zullen eerder geneigd zijn naar overeenkomsten te zoeken en verschillen te

benoemen. Maar wanneer onze studenten naar andere landen gaan om te werken, zullen zij te maken krijgen met mensen die zich minder bewust zullen zijn van de lokale cultuur en zal er mogelijk eerder miscommunicatie ontstaan. Door het lezen van de verschillende artikelen en boeken heb ik een beter beeld welke vragen ik kan stellen aan mijn studenten en mijn collega's om het onderzoek te kunnen uitvoeren en er ook duidelijke antwoorden uit te krijgen; zoals bijvoorbeeld of studenten zich bewust zijn van symbolische communicatie en of zij al, bewust of onbewust, hier mee om weten te gaan.

Begrippen

Er worden meerdere begrippen gebruikt in de literatuur, ik heb de begrippen die ik zal gebruiken in mijn onderzoek beschreven zoals ik deze heb gevonden tijdens mijn literatuur onderzoek.

Culturele verschillen (cultuur met een kleine 'c')	De manier waarop men binnen een bepaalde cultuur omgaat met religie, dagelijkse zaken als eten, drinken, gevoelens uiten, fysieke afstand tussen gesprekspartners en wat je wel en niet mag doen in bepaalde sociale situaties (Claes en Gerritsen, 2013).
Intercultureel bewustzijn	Wanneer iemand intercultureel bewust is, begrijpt deze persoon dat de ander, met wie hij of zij communiceert, zijn boodschappen, zowel verbaal als non-verbaal anders zou kunnen uitleggen dan bedoelt is en hier op letten, zodat, bij eventuele miscommunicatie, een uitleg meteen gegeven wordt (Koole en Thije, 2011).
Intercultureel onderwijs	Onder intercultureel onderwijs wordt verstaan dat studenten leren wat hun eigen cultuur inhoudt, dat er cultuurverschillen bestaan niet alleen tussen verschillende landen, maar ook binnen, ogenschijnlijk, vergelijkbare groepen. Het belang van intercultureel bewustzijn wordt behandeld en er worden handvatten aangereikt om met verschillende culturen om te gaan (Kramsch en Whiteside, 2008).
Interculturele intelligentie	Interculturele intelligentie is het vermogen je persoonlijke stijl van werken en leiderschap in te zetten op een manier die past bij de culturele context. Het is emotionele intelligentie toegepast in verschillende interculturele omgevingen (Capellen, 2008).
Interculturele communicatie	Interculturele communicatie is alle communicatie tussen verschillende culturen, dit kan zijn tussen mensen uit verschillende landen, maar ook tussen mensen uit verschillende bevolkingsgroepen uit eenzelfde land of gebied (Pinto, 1994).
Interculturele competentie	Interculturele competentie is bereikt wanneer men met succes kan communiceren met mensen uit andere

	culturen, waarbij men rekening houdt met het feit dat de toevoerder zegswijzen en acties (bijvoorbeeld gezichtsuitdrukkingen, lichamelijke afstand) anders kan interpreteren dan wordt bedoeld (Hoefnagels en Van Egmond, 2010).
Lingua Franca	Een vreemde taal gesproken door mensen uit verschillende culturen, met een andere moedertaal dan de gezamenlijk gesproken taal (Ten Thije, 2003).
Third place	De 'zone' waarin mensen met verschillende achtergronden, vaak per persoon al met verschillende culturele achtergronden en met een meertalige opvoeding, elkaar ontmoeten en met behulp van een lingua franca met elkaar communiceren (Kramsch en Whiteside, 2008).
Symbolen	Uitingen van cultuur, bijvoorbeeld de vlag, het wapen, de kleding, gebaren, het taalgebruik, het voedsel en drank (Claes en Gerritsen, 2013).
Waarden	Waarden bepalen wat goed en wat niet goed is, wat wel en wat niet mag wat zich vertaalt in de manier van denken en de visie op de wereld die bij een cultuur hoort (Claes en Gerritsen, 2013).
Savoir	Kennis van sociale groeperingen en hun producten en gebruiken binnen eigen land en omgeving. En kennis van algemene processen en sociale en individuele contacten en interactie. En uiteindelijk de kennis van hoe een persoon door anderen wordt gezien en begrepen en hoe deze persoon naar andere kijkt en begrijpt (Byram, Gribkova en Starkey, 2002).
Savoir être	De interculturele houding die de docent en de studenten hebben in relatie tot andere culturen. Deze houding vertaalt zich in de mate van nieuwsgierigheid en de openheid die de docent en de studenten laten zien. Hoe bereid men is om de eigen overtuigingen, gedragingen en waarden en normen kan loslaten wanneer men omgaat met mensen uit andere culturen (Byram, Gribkova en Starkey, 2002).
Savoir faire	Het kunnen gebruiken van nieuwe kennis, tot dan onbekende gebruiken en ervaringen uit andere culturen en deze te kunnen toepassen tijdens contact momenten en interactie met anderen (Byram, Gribkova en Starkey, 2002).
Savoir comprendre	Het kunnen interpreteren en relateren van een document of ervaring uit een andere cultuur aan de eigen cultuur en ervaringen (Byram, Gribkova en Starkey, 2002).

Savoir s'engager	Kritisch cultureel bewustzijn waarbij het kritisch evalueren is gebaseerd op expliciete criteria zoals: producten en gebruiken binnen de eigen cultuur en die van anderen (Byram, Gribkova en Starkey, 2002).
------------------	---

Probleemstelling, doelstelling en onderzoeksvragen

In dit onderzoek wordt eerst nagegaan of intercultureel onderwijs een onderdeel is van het taalonderwijs binnen het team Toerisme, en of studenten en collega docenten van mening zijn dat er meer intercultureel onderwijs gegeven moet worden. Dit ga ik onderzoeken door eerstejaarsstudenten en vierdejaarsstudenten een vragenlijst te laten invullen en de uitkomsten te bespreken met mijn collega's. Ten tweede wil ik het lesmateriaal dat wij gebruiken bekijken om te zien of er al interculturele verwijzingen instaan. Op deze manier wil ik het 'gat' uit de verkennende vraag zien te ontdekken en te benoemen op een manier die de belangrijkheid van het opvullen van een discrepantie kan aantonen bij mijn collega's en manager.

Doelstelling

Mijn doelstelling is, doormiddel van open vragen, om aan te tonen dat er een duidelijke discrepantie is tussen de verwachtingen en kennis van de eerstejaars en de ervaringen en kennis van de vierdejaars waarbij duidelijk kan worden of er een discrepantie is tussen de benodigde en aangeboden kennis en het ontbreken van relevant lesmateriaal. Daarnaast is mijn doelstelling om aan te geven of er meningsverschillen zijn binnen het onderwijsteam hoe interculturele communicatie wordt aangeboden, in welke lessen dit moet plaatsvinden en hoe zij, de docenten, de methode voldoende vinden met betrekking tot interculturele communicatie en de behoefte van dit onderwerp in de praktijk. Door de discrepantie te onderbouwen met de uitkomst van mijn onderzoek, zal ik het belang van de keuzemodule interculturele intelligentie kunnen aantonen en voorleggen aan mijn collega's en manager.

Koppeling

Vanaf 2016 wordt er gewerkt met een nieuw kwalificatiedossier van de opleidingen Toerisme waarin ook een keuzemodule Interculturele Intelligentie wordt aangeboden. Mijn taalonderwijs collega's en ik zouden deze module graag inzetten, omdat wij allen van mening zijn dat er nu te weinig aandacht is voor intercultureel onderwijs. Iets wat onze studenten nodig hebben om beter voorbereid te worden op hun stages en werkervaringen.

In de keuzemodule staan de volgende competenties beschreven:

- student onderzoekt eigen en andere culturen,
- student onderzoekt eigen culturele sensitiviteit,
- student werkt samen met mensen uit verschillende culturele achtergronden,
- student legt en onderhoudt interculturele contacten, en
- student neemt deel aan interculturele samenwerkingsverbanden.

De module beschrijft alleen de competenties, het is aan de individuele school vorm te geven aan de inhoud van de module.

Onderzoeksvragen en deelvragen

Hoofdvraag:

In 2016 start het nieuwe kwalificatiedossier met daarin de keuzemodule Interculturele Intelligentie. Kan ik met dit onderzoek aantonen dat er een discrepantie is tussen de behoefte van de studenten en het aanbod binnen het huidige lesmateriaal? Dat interculturele intelligentie belangrijk is voor de opleiding Toerisme is? Hoe groot de behoefte is om deze module aan te bieden binnen de opleiding Toerisme?

Onderzoeksgroep/focusgroep:

De eerstejaars-BOL-studenten Reizen en Leisure niveau 3, de vierdejaars-BOL-studenten Reizen en Leisure niveau 4. Vakdocenten Engels, Frans, Spaans en Duits, ROC Leiden, afdeling Toerisme. Leeftijden van de studenten variëren sterk, van 16 jaar tot begin 30, daarnaast zijn er veel studenten die een andere culturele achtergrond hebben dan de Nederlandse, dit houdt in dat de uitkomsten heel verschillend zullen zijn en juist een goede afspiegeling kunnen zijn van de zeer diverse doelgroep. Deze doelgroep is op zichzelf al een 'third space' die de interculturele intelligentie module kan ondersteunen en kan bijdragen aan het vergroten van culturele competentie en symbool competentie.

Deelvragen

- 1- Wat zijn de ervaringen en verwachtingen wat betreft interculturele communicatie van de studenten en de docenten?
- 2- Hoe wordt, volgens de studenten en docenten, intercultureel onderwijs op dit moment vormgegeven binnen de talenonderwijslessen?
- 3- Is er sprake van een discrepantie tussen de aangeboden lesstof en de wensen van docenten en studenten en hoe kan en/of moet deze opgevuld worden volgens de studenten en de docenten?

Verwachtingen

Ik verwacht dat er een discrepantie is, omdat ik tot op heden nog geen interculturele verwijzingen ben tegengekomen in het lesmateriaal dat er op het ROC gebruikt wordt. Ik heb al korte gesprekken gevoerd met mijn collega's om te vragen of zij denken dat dit onderzoek zinvol is en allen zijn enthousiast, omdat allen er van overtuigd zijn dat het onderzoek zal aantonen dat de keuze module echt iets essentieels zal toevoegen aan het lesprogramma en dat cultuur onderwijs ook in de andere taallessen weinig tot niet aan bod komt.

Onderzoekopzet

1- Wat zijn de ervaringen en verwachtingen wat betreft interculturele communicatie van de studenten en de docenten?

Ik wil mijn collega's interviewen en vragen naar hun ervaringen en hun ideeën over interculturele communicatie. Ik zal de bovengenoemde vragenlijst voor de studenten aanvullen met vragen over interculturele communicatie en één of twee casussen toevoegen waarin studenten gevraagd zal worden na te denken over hun eigen grenzen, ideeën en culturele achtergrond. Hierdoor verwacht ik een beeld te krijgen over de 'mindset' van de studenten en in hoeverre zij zich al bewust zijn van interculturele communicatie en hun eigen bijdrage hieraan.

2- Hoe wordt, volgens de studenten en docenten, intercultureel onderwijs op dit moment vormgegeven binnen de talenonderwijslessen?

Voor deze deelvraag zal ik mijn eigen lesmateriaal bespreken met mijn collega Engels met behulp van een vragenlijst, ik zal de andere taaldocenten vragen hetzelfde te bekijken in hun lesmateriaal door dezelfde gerichte vragenlijst te geven. Daarnaast zal ik vragen over intercultureel onderwijs toevoegen aan de vragenlijst die ik aan de eerste en de vierdejaars zal voorleggen. Ik zal hierbij de lijst van competenties zoals beschreven in het kwalificatiedossier gebruiken en voorleggen aan mijn collega's, zodat zij een duidelijk beeld krijgen wat de verwachtingen en eisen zijn. Daarnaast zal ik een vraag toevoegen waarmee ik duidelijk zal krijgen wat de docenten en de studenten verstaan onder cultuur en interculturele communicatie, zodat mogelijk duidelijk zal worden dat de verwachtingen van het voorhanden zijnde lesmateriaal wel of niet voldoende geacht wordt door de individuele student en docent.

3- Is er sprake van een discrepantie en hoe kan en/of moet deze opgevuld worden volgens de studenten en de docenten?

Door de antwoorden op de vragenlijst en de uitkomsten van mijn interviews naast elkaar te leggen, zal er mogelijk een discrepantie aangetoond worden tussen aanbod en behoefte, deze uitkomsten wil ik voorleggen aan mijn collega's en de vierdejaars studenten, waarna ik een conclusie zal kunnen schrijven.

Zoals eerder beschreven bestaat mijn onderzoeksgroep uit eerstejaars-BOL-studenten Reizen en Leisure niveau 3, de vierdejaars-BOL-studenten Reizen en Leisure niveau 4. Vakdocenten Engels, Frans, Spaans en Duits, ROC Leiden, afdeling Toerisme.

Onderbouwing

Ik heb voor een open onderzoeksvraag gekozen, omdat alleen met een open instelling vast gesteld kan worden wat de ideeën en ervaringen toevoegen aan het onderzoek en zo mijn doel, het vaststellen van een mogelijke discrepantie, te kunnen inzetten om het onderwijs te kunnen verbeteren waar dit nodig en/of gewenst blijkt. Daarnaast is het een kwalitatief

onderzoek, door met studenten en docenten in gesprek te gaan, open vragen te stellen (kwalitatieve surveys) en casussen te bespreken, de bevindingen naast elkaar te leggen en de conclusies nogmaals te bespreken met de vierdejaarsstudenten en docenten (ervaringsdeskundigen). Hierbij zal aangetoond kunnen worden wat het gewenste einddoel van de opleiding is volgens de studenten en de docenten en wat de eigenlijke uitkomst is. Het onderzoek is explorerend, omdat er mogelijk een nieuwe module geschreven moet worden en wij, als groep, nu gaan bekijken wat er mogelijk in die module behandeld kan worden om het onderwijs te verbeteren. Door terugkoppeling te vragen en een en ander te bespreken met de vierdejaarsstudenten en mijn collega's is mijn onderzoek betrouwbaar en valide; het gaat om de meningen en inzichten van studenten en collega's. In bijlage nummer 1 heb ik de vragenlijsten en de onderbouwing van de vragen bijgevoegd. In deze bijlage bespreek ik de links met interculturele competentie, communicatie, onderwijs, bewustzijn, intelligentie en de verschillende culturen en de 'third place'. Waarbij ik de vragen heb gelinkt aan de theorie die ik benoem in het theoretisch kader, om zo mijn keuzes te verantwoorden en meer betekenis te geven.

Schema operationalisering

Begrip	Dimensie	Indicator
Intercultureel onderwijs Definitie: Onder intercultureel onderwijs wordt verstaan dat studenten leren wat hun eigen cultuur inhoudt, dat er cultuurverschillen bestaan niet alleen tussen verschillende landen, maar ook binnen, ogenschijnlijk, vergelijkbare groepen. Het belang van intercultureel bewustzijn wordt behandeld en er worden handvatten aangereikt om met verschillende culturen om te gaan.	Theorie (bijvoorbeeld voorbeelden vanuit het lesmateriaal, kennis van culturen)	Lessen volgen en opdrachten maken over interculturele onderwerpen zoals bijvoorbeeld wel of geen handen schudden, glimlachen, voornamen gebruiken, religieuze feestdagen, plaatselijke helden.
	Praktijk (stage, werkervaring, ontmoeten van mensen uit andere culturen)	Het in praktijk brengen van het geleerde door te werken met mensen uit andere culturen, in gesprek te gaan met mensen uit andere culturen, en tijdens de lessen: casussen bespreken en na spelen.
Interculturele communicatie Definitie: Interculturele communicatie is alle communicatie tussen verschillende culturen, dit kan zijn tussen mensen uit verschillende landen, maar	Verbaal	Ontmoetingen met mensen uit andere culturen door gesprekken te voeren.
	Non-verbaal - fysiek	Ontmoetingen met mensen uit andere culturen en letten op houding, gezichtsuitdrukkingen en ruimte

ook tussen mensen uit verschillende bevolkingsgroepen uit eenzelfde land of gebied.	Non-verbaal - schriftelijk	Via email/brieven contact met mensen, lettend op taalgebruik
---	----------------------------	--

De praktijk

Toerisme heeft de vierdejaars als taak gegeven huiswerklessen te surveilleren voor de eerstejaars studenten. Ik ben in de les van de vierdejaars gaan bespreken welk onderzoek ik wilde gaan uitvoeren en ik heb hen gevraagd deze lijsten te bekijken, mij vragen te stellen wanneer bepaalde vragen niet duidelijk waren en de definitielijst uitgedeeld indien zij bepaalde uitdrukkingen niet kenden. Ik heb uitgelegd wat de bedoeling was de van vragenlijsten en het onderzoek. De vierdejaars studenten hebben daarop zelf de vragenlijsten voor de vierdejaars ingevuld en hebben in de daarop volgende twee weken de vragenlijsten voor de eerstejaarsstudenten tijdens de huiswerkuren uitgedeeld. De vierdejaars studenten hebben de ingevulde lijsten aan het einde van deze periode bij mij ingeleverd.

Ik heb de docenten mijn onderzoeksplan per mail gestuurd, zodat zij deze konden meelezen. Ik heb dit plan tijdens een vergadering besproken, ik heb de andere docenten, die geen taaldocent zijn, uitgelegd wat mijn onderzoek inhield en wat ik wilde gaan onderzoeken en op welke manier. Op deze manier wilde ik alle docenten voorbereiden op mogelijke vragen van studenten. Daarnaast heb ik de docenten persoonlijk gevraagd of zij mee wilden werken aan mijn onderzoek en hebben zij daarna allemaal de vragenlijst voor de docenten ingevuld.

Resultaten

De lijsten zijn ingevuld in totaal door 5 docenten, waaronder een docent Frans, een docent Engels, twee docenten Duits en een docent Spaans. Daarnaast zijn de lijsten ingevuld door 75% van de eerstejaarsstudenten, namelijk 67 in totaal, en door alle 21 vierdejaarsstudenten.

Deelvraag 1

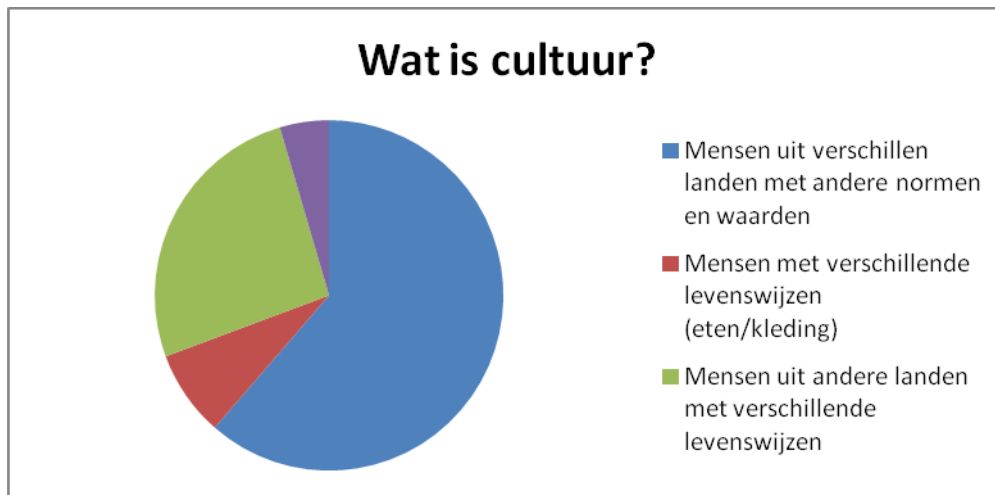
Wat zijn de ervaringen en verwachtingen wat betreft interculturele communicatie van de studenten en de docenten?

De docenten zijn het unaniem met elkaar eens dat interculturele communicatie een uitwisseling van (non-) verbale communicatie is tussen mensen met verschillende culturele achtergronden. Een docent voegde daar nog aan toe dat deze communicatie begrijpelijk moet zijn voor meerdere culturen.

Over de vraag of een student een taal perfect moet leren spreken zijn de docenten het eens: perfect hoeft niet, maar iemand moet zich wel voldoende kunnen uitdrukken. Dit geldt ook voor de vraag of een student de taal perfect moet spreken om te kunnen gaan werken in het land naar keuze. Een docent beantwoorde deze vraag met: perfectie is niet nodig, geperfectioneerd zal het zeker worden tijdens het verblijf van de student in het buitenland. Het is wel noodzakelijk dat de student voldoende basiskennis in huis heeft.

De vraag of de meertaligheid en de multiculturele samenstelling van de klassen wat toevoegt aan het interculturele bewustzijn van de studenten is het antwoord van de docenten unaniem ja. Twee docenten zijn ervan overtuigd dat dit in hoge mate zal zijn. Het is belangrijk dat er bewust en met aandacht op gewezen wordt en dat er aandacht moet komen om het onbegrip en de miscommunicatie tussen studenten uit te spreken en zo te voorkomen. Daarnaast is een docent er van overtuigd dat wanneer er vanuit de opvoeding en de maatschappij te weinig aan gedaan wordt, het interculturele bewustzijn gering zal blijven.

De open eerste vraag aan alle studenten *wat is cultuur* gaf al een duidelijk verschil in de hoeveelheid kennis de eerste en de vierdejaars wat betreft hun kennis en bewustzijn wat cultuur is. In deze eerste schijf zijn beide groepen samen gevoegd.



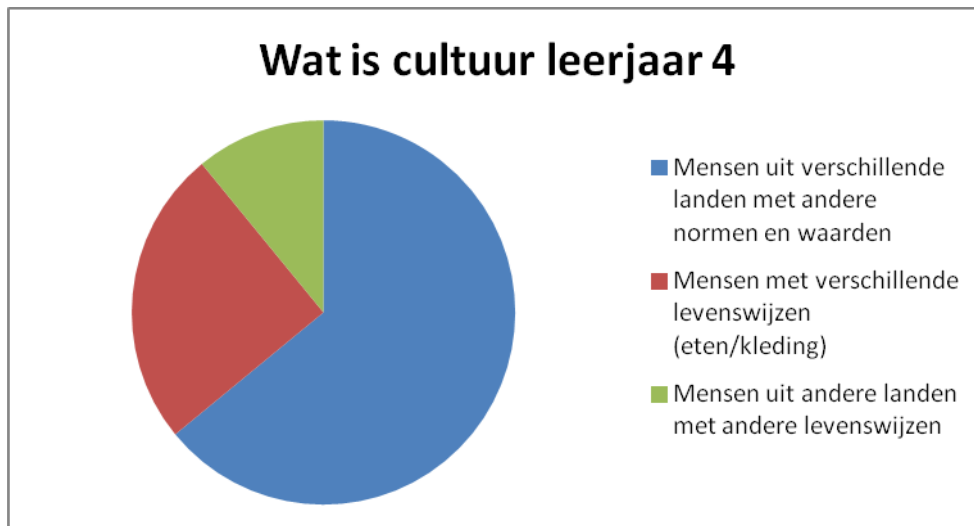
Figuur 1 – eerste en vierdejaars studenten beantwoorden de vraag 'wat is cultuur'.

In de tweede grafiek is alleen de eerstejaars groep aangegeven, om aan te tonen hoe verschillend er op deze vraag geantwoord is in beide groepen.



Figuur 2 - eerstejaars studenten beantwoorden de vraag 'wat is cultuur'

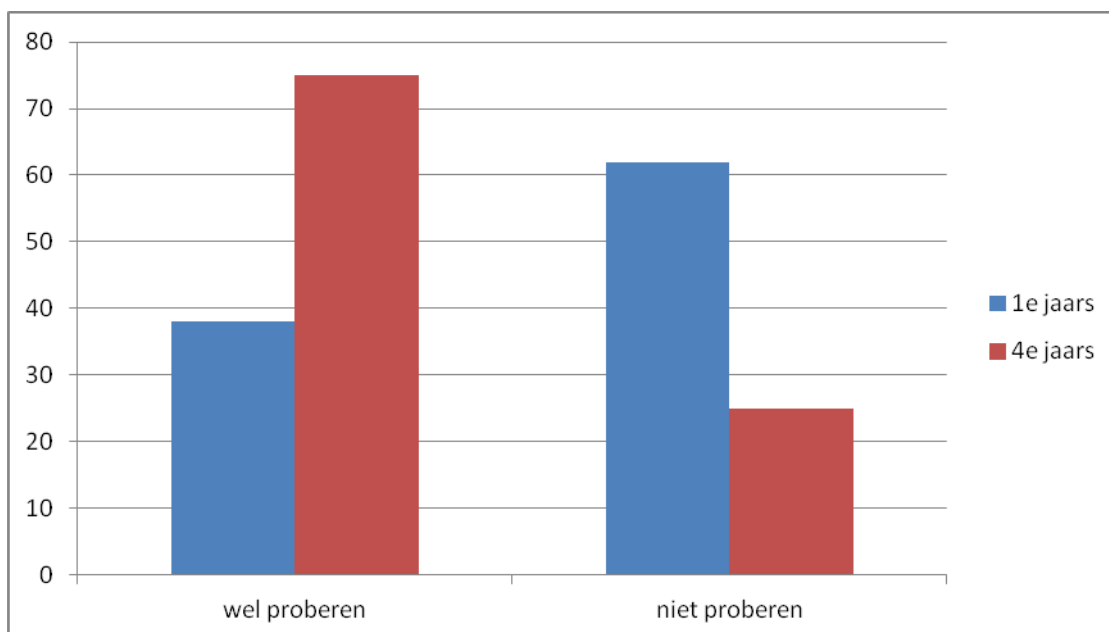
In de derde grafiek zijn alleen de vierdejaars aangegeven.



Figuur 3- vierdejaars studenten beantwoorden de vraag 'wat is cultuur'

Er is een duidelijk verschil in begrip wat de definitie cultuur inhoudt. Op de vragenlijsten was duidelijk te merken dat de vierdejaars studenten een beter idee hadden wat interculturele communicatie inhoudt en daarmee samenhangend wat cultuur precies is. De ervaringen die werden gedeeld waren goede voorbeelden van hoe de vierdejaars student zich meer bewust is van de verschillen en de bij behorende gedragscodes.

Dit kwam duidelijk naar voren in de vragen over culturele verschillen. De casus over het eten van vreemd voedsel (intercultureel bewustzijn) gaf de volgende verdeling te zien tussen de eerste en de vierdejaars (gebaseerd op percentages) :



Figuur 4- intercultureel bewustzijn eerstejaars versus vierdejaars

Wilden de eerstejaars nog wel eens invullen dat ze 'dat echt niet gingen proberen, yuk!', gaven de vierdejaars aan dat ze, ook al met tegenzin, wilden proberen, omdat je dat nu

eenmaal uit respect doet. Daarnaast gaf ook elke vierdejaarsstudent aan dat wanneer zij het eten niet zouden proberen, zij dit wel uiterst respectvol zouden uitleggen aan de persoon die het aanbood, zodat die zich niet beledigd zou voelen.

Op de vraag of studenten konden aangeven of zij ervaring hadden met interculturele contacten, gaven de vierdejaars beduidend meer voorbeelden. Zoals bijvoorbeeld dat zij werkervaring hadden gehad en dan beschreven zij een casus. De eerstejaars gaven vaker als reden aan dat zij buitenlandse vrienden hadden en veel moesten samenwerken met meertalige medestudenten.

Interculturele communicatie is voor zowel de eerste als de vierdejaarsstudenten duidelijk. Ongeveer de helft van alle studenten vindt dat je een andere taal perfect moet kunnen spreken om jezelf te kunnen uitdrukken, met daarbij de opmerking dat dit ook van je verwacht moet worden, omdat je in toerisme werkt. De andere helft vindt dat een taal perfect spreken niet nodig is en meestal ook niet haalbaar, maar dat je wel voldoende kennis moet hebben om je voldoende te kunnen uitdrukken. Wat ze zelf verstaan wordt onder 'voldoende' wordt verder niet uitgelegd. Alle docenten gaven ook aan dat een taal perfect spreken niet haalbaar is, maar dat een student wel over voldoende taalkennis moet beschikken om zich verstaanbaar te kunnen maken.

Dat de huidige studenten opgroeien in een interculturele en meertalige omgeving wordt duidelijk door de vraag over de culturele verschillen in de klas. 94% van de eerstejaars geeft aan in de klas te zitten met meerdere studenten die een anderstalige achtergrond hebben, en zij noemen allemaal minimaal 3 verschillende nationaliteiten. In de eerstejaars worden de volgende landen genoemd: Italië, China, Afghanistan, Brazilië, Polen, Oekraïne, Suriname, India, Antillen, Marokko, Turkije, Thailand, Amerika, Spanje, Bosnië. En hoewel er minder landen vertegenwoordigd zijn in jaar vier, kan 86% benoemen dat de klas intercultureel is, en 38% kan de verschillende talen benoemen. (Engels, Koerdisch en Spaans). In beide groepen geven studenten aan dat allen goed Nederlands spreken, en dat miscommunicatie vooral voor komt vanwege het verschil in humor. In de eerstejaars groep zijn dit twee studenten, in de vierdejaars groep is dit 1 student.

Op de vraag of er tijdens de Engelse les problemen worden veroorzaakt door de 'third space', wordt zeer uiteenlopend gereageerd. Van de 67 eerstejaars zijn 38 studenten er van overtuigd dat zij zich goed verstaanbaar kunnen maken door dóór te vragen en daarmee verdere uitleg te vragen of uitleg te geven wanneer iets niet duidelijk is, 12 studenten geven aan dat hun eigen kennis van de Engelse taal niet voldoende is om zich duidelijk uit te kunnen drukken, 13 studenten beschreven de 'third place' door aan te geven dat er soms miscommunicatie ontstaat wanneer studenten elkaar niet goed begrijpen door verkeerde woord keuzes en (gezichts-)uitdrukkingen, 4 studenten konden het niet met zekerheid zeggen, omdat zij de vraag niet goed hadden begrepen. Van de 21 vierdejaars waren er 12 studenten die er van overtuigd waren dat ze zich wel verstaanbaar konden maken in het Engels, soms met behulp van handen en voeten, en 9 studenten beschreven de 'third space'

door aan te geven dat ook zij soms misverstanden hadden door (gezichts-) uitdrukkingen en verkeerde woordkeuzes.

Deelvraag 2

Hoe wordt, volgens de studenten en docenten, intercultureel onderwijs op dit moment vormgegeven binnen de talenonderwijslessen?

De docenten zijn het er over eens dat er weinig voorbeelden van interculturele communicatie zijn in het bestaande lesmateriaal bij Duits, Engels en Spaans, in de methode die gebruikt wordt bij Frans is er wel meer informatie en lesmateriaal voorhanden. In de methode die gebruikt wordt voor Engels wordt er wat informatie gegeven over culturele activiteiten zoals sport en kunst. Door de docenten wordt bijvoorbeeld genoemd dat tijdens de loopbaan burgerschapslessen cultuur en cultuurverschillen meer aan bod komen. Twee docenten vinden dat dit ook in die les thuishoort en niet in de taallessen.

Op de vraag of het huidige materiaal bijdraagt aan de interculturele competentie van de studenten, waren de docenten het niet met elkaar eens. De volgende antwoorden werden gegeven:

Ik denk wel dat er meer begrip ontstaat voor elkaar, zowel door LB als door Spaans. Het woord respect ligt de leerlingen in de mond bestorven, ook al blijkt het niet altijd, maar zoals ze in hun multiculturele klas met elkaar omgaan zie ik toch weinig discriminatoir gedrag naar elkaar toe.
--

Ja, wij zijn in Nederland soms wel "erg" vrij op het botte af. Nee, omdat sommige studenten liever aan hun "ikje" vasthouden en het andere "als raar" afwijzen.
--

Ja, omdat er wel wat in staat over de culturen in Duitsland, maar niet zoveel.
--

Nee, dit omdat er in mijn lesmethode Duits hier geen voorbeelden van zijn.
--

Ja, maar ik geloof niet dat interculturele competentie vergroot wordt door lesmateriaal

Figuur 5 – opmerkingen van docenten

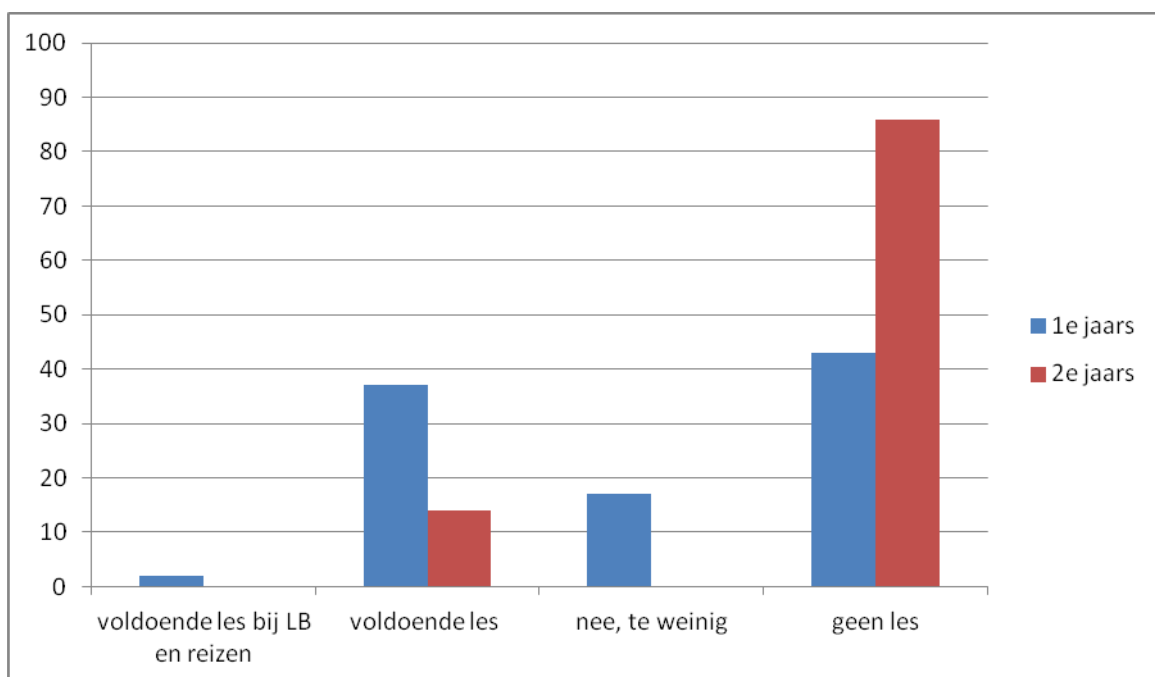
Deelvraag 3

Is er sprake van een discrepantie en hoe kan en/of moet deze opgevuld worden volgens de studenten en de docenten?

De docenten zijn het er wel over eens dat er aandacht moet zijn voor interculturele communicatie, juist omdat de studenten werkzaam (zullen) zijn in toerisme, een vakgebied waarin respect en klantenservice natuurlijk bovenaan staan wat werk ethiek betreft. De vorm waarin de interculturele communicatie-gerelateerde onderwerpen worden aangeboden is alleen niet voor iedereen even belangrijk. Twee docenten vinden het voldoende wanneer het behandeld wordt tijdens de Loopbaan Burgerschapslessen, een docent vindt het voldoende dat het aangekaart wordt tijdens de taallessen, twee andere

docenten vinden dat het meer aandacht verdient. Er wordt ROC-breed vooral aandacht geschonken aan de Loopbaan Burgerschapslessen, waarin de interculturele communicatie tussen leerlingen en docenten wordt behandeld als zeer belangrijk wordt beschouwd, Toerisme is de enige opleiding die zich richt op de buitenlandse markt en voor deze opleiding zijn er geen specifieke richtlijnen beschreven over interculturele communicatie.

Over de vraag of intercultureel onderwijs voldoende wordt aangeboden waren de meningen in de jaargroepen verdeeld. De eerstejaars waren wat voorzichtiger met hun antwoorden, zij hadden het idee nog niet voldoende te weten over de taal en daarom verwachtten zij minder informatie te ontvangen over het betreffende land. Daarnaast werd er duidelijk onderscheid gemaakt onder de talen. Er werd vaker genoemd dat bij Engels er voldoende aanbod was wat betreft interculturele communicatie, maar met als reden dat men al uit eigen interesse meer weet over de Engelstalige landen. In de groep vierdejaars waren er 6 studenten die vonden dat informatie over culturen niet bij de taalles hoorde. De vierdejaars studenten waren er wel van overtuigd dat de school meer interculturele communicatie gerelateerde vakken zouden moeten aanbieden. Er werd genoemd dat het vak Reizen wel informatie geeft, maar dat de studenten Leisure dit vak niet volgen en daardoor minder voorbereid op stage gaan wat dit onderdeel betreft.



Figuur 6 – aanbod intercultureel onderwijs volgens studenten

Op de interculturele intelligentievraag die werd gesteld - of studenten een voorbeeld konden noemen, en of ze konden uitleggen wat het inhoudt om met mensen uit andere culturen te werken - gaven van de 67 eerstejaars 41 studenten aan dat zij dit niet konden en de 26 andere studenten gaven voorbeelden van vrienden, of werkervaringen met anderstaligen. Van de 21 vierdejaars konden 10 studenten geen voorbeelden geven, 11 studenten beschreven allemaal een eigen ervaring.

Alleen de vierdejaars hebben de bovenstaande vraag ook op een of twee andere manieren beantwoord en wel door aan te geven of zij vonden dat de opleiding hen voldoende had voorbereid om samen te werken met mensen uit andere culturen. Van de 21 studenten gaven 8 studenten aan dat zij zich voorbereid voelden door stages, 9 studenten gaven aan dat de school zich eigenlijk alleen richtte op andere zaken zoals representatief zijn, over mogelijke karakter verschillen, maar niet over culturele verschillen. Twee studenten gaven aan dat juist de hele opleiding over toerisme ging en dat zij zich goed voorbereid voelden, nog 2 andere studenten gaven aan dat zij juist door de opleiding met minder vooroordelen op stage waren gegaan.

Daarnaast beantwoordden de vierdejaars een interculturele competentie vraag waarin werd gevraagd een voorbeeld te geven waarin de studenten bemerkten dat zij voorbereid waren om met mensen uit andere culturen te werken. Van de 21 studenten gaven 6 studenten aan dat zij op hun werk dagelijks met verschillende culturen te maken hebben en zij zich daardoor voorbereid voelen. Twee studenten vonden dat zij voorbereid waren door de kennis van de lokale taal. Vijf studenten hebben voorbeelden gegeven van werk- of stage-ervaringen waarin dat naar voren kwam, bijvoorbeeld een student gaf aan dat zij eens een reis moest organiseren voor een stel die vanwege hun geloof niet samen in een tent mochten slapen. Acht studenten konden geen voorbeeld noemen.

Op de vraag of studenten ook voorbeelden konden noemen waarin zij hebben gemerkt niet voorbereid te zijn geweest op het werken met mensen uit andere culturen, konden 17 studenten geen voorbeeld bedenken en 4 studenten beschreven een verhaal. Hieronder was een student die het heel lastig vond dat zij een mail moest beantwoorden van een echtgenoot die boos was dat zij een mail had gestuurd naar mevrouw, terwijl de echtgenoot toch boven zijn vrouw stond en dus de eerste persoon moest zijn via wie de correspondentie verliep. De studente vond dat het erg moeilijk daarmee om te gaan, zij had graag meer over deze vorm van cultuurverschillen willen weten.

Als laatste vraag heb ik de vierdejaars gevraagd of zij nog graag iets wilden delen met de eerstejaars wat betreft interculturele communicatie. 12 studenten hebben daar gehoor aan gegeven en hebben, samengevat, de volgende zaken benoemd: Het is belangrijk om goed naar elkaar te luisteren, om open te staan naar anderen, wanneer je iets niet begrijpt dat je het dan moet proberen uit te leggen met behulp van handen en voeten en mogelijk zelfs tekeningen, dat je je moet verdiepen in de taal van de mensen met wie je werkt, dit wordt altijd gewaardeerd en zo zullen mensen ook beter hun best doen jou te begrijpen, daarnaast is het heel erg belangrijk dat je respect hebt en toont en als allerlaatste: blijf geduldig.

Conclusie en discussie

Conclusie

1- Wat zijn de ervaringen en verwachtingen wat betreft interculturele communicatie van de studenten en de docenten?

Bij de studenten gaf de uitkomst op deze vraag meteen aan dat de antwoorden die werden gegeven nauw samenhangen met de individuele uitleg van de begrippen cultuur en interculturele communicatie. Daar waar de eerstejaars studenten voornamelijk voorbeelden gaven, wanneer zij al voorbeelden gaven, waren deze vooral gelinkt met de dagelijkse gang van zaken; vrienden, werkomgeving en in veel mindere mate met de opleiding of de gerelateerde stage. Deze groep gaf dan ook aan dat cultuur voornamelijk te maken had met mensen uit verschillende landen met andere normen en waarden. De vierdejaars daarentegen hadden een duidelijker beeld; ook hier gaf de grootste groep aan dat cultuur te maken had met mensen uit verschillende landen met andere normen en waarden, maar daarnaast gaf een relatief grote groep aan dat naast de normen en waarden ook de levenswijzen een onderdeel uitmaken van een cultuur. De vierdejaars benoemden dat er op school geen aandacht was voor deze interculturele kant van de opleiding. De docenten beschreven ieder voor zich duidelijk op wat zij verstaan onder interculturele communicatie en dat dit een belangrijk onderdeel is van de opleiding. Een docent beschreef het als volgt: communicatie die voor meerdere culturen begrijpelijk is en wordt gevoerd vanuit verschillende culturele achtergronden.

Hoefnagels en Van Egmond (2010) benadrukken het belang van aandacht voor interculturele competentie in Toerisme, ook omdat de (in dit geval) stagiair vaak de vertaling moet geven van wat de plaatselijke bevolking wil of kan en wat de toerist wil of kan. Zowel de docenten als de studenten hadden een verdeelde mening of dit in de taallessen naar voren moest komen. Studenten waren er niet van overtuigd dat cultuur en interculturele communicatie perse thuis hoort in een taalles. Een aantal docenten voegde daar aan toe dat dit juist in de lessen Loopbaan Burgerschap behoort. Hieruit kan ik concluderen dat een meerderheid van de studenten en docenten verwacht dat tijdens de taallessen vooral de taal wordt besproken en niet de culturele kant van de betreffende taal en het bijbehorende land of gebied.

2- Hoe wordt, volgens de studenten en docenten, intercultureel onderwijs op dit moment vormgegeven binnen de talenonderwijslessen?

Docenten gaven aan dat er weinig tot geen informatie in de methodes werd behandeld, met als uitzondering van de taalmethode voor Frans. De informatie die wel voorhanden was in de methodes was voornamelijk gericht op onderwerpen als sport en kunst. De docenten gaven aan dat intercultureel onderwijs meer behandeld wordt in de Loopbaan Burgerschapslessen en twee docenten vinden dat het daar thuis hoort. In de Loopbaan Burgerschapslessen wordt veel aandacht besteed aan de multiculturele samenleving waarin wij wonen en hoe belangrijk het is dat we 'gemeenschappelijke grond' vinden om deze verschillende culturen samen te laten komen. Het belang van deze 'gemeenschappelijke grond' wordt

onderschreven door Koole en Ten Thije (2001), omdat op deze manier de communicatie open gehouden wordt en er wederzijds begrip gecreëerd wordt. De eerstejaarsstudenten waren ongeveer evenredig verdeeld over de hoeveelheid intercultureel onderwijs die zij aangeboden krijgen: de ene helft gaf aan dat zij voldoende les kregen en de andere helft gaf aan dat zij hierin geen les kregen. De vierdejaars daarentegen waren erg duidelijk: er werd geen les aangeboden in dit onderwerp. Er werd door hen aangegeven dat er wel behoefte was aan meer les over het onderwerp, daar zij het idee hebben dat diepgaander onderwijs over interculturele communicatie hen zou kunnen voorbereiden op de multiculturele arbeidsmarkt waarin zij stage lopen en zullen gaan werken.

3- Is er sprake van een discrepantie tussen de aangeboden lesstof en de wensen van docenten en studenten en hoe kan en/of moet deze opgevuld worden volgens de studenten en de docenten?

Volgens zowel de docenten als de studenten is er een duidelijke discrepantie tussen het aanbod en de wenselijke hoeveelheid aanbod in de opleiding. Wel werd door meerderen, zowel door docenten als studenten, aangegeven dat er aandacht was voor interculturele communicatie bij de vakken Loopbaan Burgerschap en Reizen. De meningen van de docenten zijn erg verdeeld over de vraag in welke les deze stof aangeboden moet worden; hoort het thuis in de taallessen of bij Loopbaan Burgerschap? De vierdejaars studenten vinden vooral dat het gegeven moet worden, maar hebben geen duidelijke mening uitgesproken in welke les dat moet gebeuren. De eerstejaars studenten hebben nog geen duidelijke verwachtingen, om deze reden wilde ik ook het verschil laten zien tussen de eerste en de vierdejaars: de vierdejaars hebben al verschillende stages gelopen en weten wat er van hen verwacht wordt, de eerstejaars gaan nog op stage en hebben nog geen uitgesproken mening over wat er mist of wat er al goed is. Dit gegeven wilde ik aantonen zodat duidelijk wordt dat interculturele competentie nog geen of in ieder geval weinig aandacht heeft gekregen tijdens de eerste drie semesters van de opleiding.

Dat het belangrijk is om onze toenemend meertalige en interculturele samenleving anders aan te pakken beschrijven ook Kramsch en Whiteside (2008). Daarnaast geven zij aan dat het niet meer gewenst is om het taalonderwijs als een op zich staand vak aan te bieden, maar juist de taal als communicatie middel te beschouwen waarin het belangrijk is hoe men bepaalde zegswijzen moet gebruiken. Mijn onderzoek toont aan dat Kramsch en Whiteside (2008) gelijk hebben; het is belangrijk om onze taallessen een andere vorm te geven, de vierdejaarsstudenten geven deze behoefte aan in dit onderzoek. Wij, zowel de studenten als de docenten binnen een opleiding die te maken heeft met zoveel verschillende culturen, merken dat de wereld aan het veranderen is, maar dat het nog niet helemaal duidelijk is hoe wij, als school, aan deze veranderende behoefte kunnen voldoen.

Hoofdvraag:

In 2016 start het nieuwe kwalificatie dossier met daarin de keuzemodule Interculturele intelligentie. Kan ik met dit onderzoek aantonen dat er een discrepantie is tussen de behoefte van de studenten en het aanbod binnen het huidige lesmateriaal? Dat interculturele intelligentie belangrijk is voor de opleiding Toerisme is? Hoe groot de behoefte is om deze module aan te bieden binnen de opleiding Toerisme?

De resultaten hiervan geven aan dat er zeker een discrepantie bestaat tussen het aanbod van het huidige lesmateriaal en de behoefte van de studenten. Dit kwam duidelijk naar voren in de antwoorden van de vierdejaars studenten op de vraag of intercultureel onderwijs voldoende wordt aangeboden. Een aantal studenten gaf aan zich pas na de stages beter voorbereid te hebben gevoeld en misten de ondersteunende lessen op school. De vierdejaars studenten hebben geen duidelijke voorkeur aangegeven in welke lessen dit aangeboden moet worden.

Kramsch (2006) legt uit dat de complexiteit, de verschillen en de betekenis van de symbolen die mensen uitzenden en benoemen, docenten van vreemde talen kunnen helpen de juiste vorm te geven aan taalonderwijs. Docenten moeten er bewust van worden dat symbool competentie net zo belangrijk is als grammatica, stijl, woordenschat, de culturele verbanden, de geschreven teksten en hun zienswijzen. Deze onderdelen moeten niet als aparte competenties gezien worden, maar als geheel. Daarnaast is het belangrijk dat de studenten begrijpen dat communicatieve competentie niet bereikt wordt door informatie alleen, maar ook door de symbolische kracht die voorkomt uit de vertaling van de tekens en hun meervoudige relatie tot andere tekens. Dit sluit aan bij de antwoorden die ik heb gevonden in de vragenlijsten, waarin duidelijk naar voren kwam dat vierdejaarsstudenten dit onderdeel juist behandeld willen zien. Zij konden verwoorden dat zij iets 'misten' binnen de opleiding, dat zij zich daarom niet goed voorbereid hadden gevoeld, maar zij konden hier niet beschrijven wat zij precies misten. Daarom kan ik concluderen dat er zeker behoefte is aan meer intercultureel onderwijs en dat de keuzemodule interculturele intelligentie daar heel goed in zou passen. Op deze manier wordt dan gehoor gegeven aan de wens van de vierdejaars studenten om meer onderwijs te krijgen en wordt er rekening gehouden met de mening van de docenten die vinden dat interculturele communicatie thuishoort in andere vakken en niet in de taallessen.

Discussie

Tijdens het vooronderzoek heb ik een les gegeven aan een eerstejaarsklas over de verschillen en overeenkomsten tussen verschillende Engelstalige landen (zie bijlage 7). Dit vooronderzoek heb ik gedaan om een beeld te vormen van wat eerstejaarsstudenten dachten over culturen en hoe ze daar mee om zouden gaan. Deze klas heeft de vragenlijst ingevuld en had een duidelijk beeld van wat ik wilde weten en gaven voorbeelden. Ik heb de vragenlijsten ook voorgelegd aan klassen die deze introductie les niet hebben gehad en zij hadden beduidend meer moeite met de vragenlijsten; wat ik anders had moeten doen was

vragen aan de docenten of ik een les mocht overnemen zodat ik deze introductie les bij alle eerstejaarsklassen kon geven en dan daarna de vragenlijst laten invullen, zodat alle studenten een beter idee hadden wat er werd verwacht. Aan de andere kant gaf deze manier van onderzoeken wel weer een goed beeld van de onwetendheid van de studenten wat betreft interculturele communicatie.

De vragenlijsten hadden een goede inhoud die mij een duidelijk beeld verschaften van de verwachtingen en de meningen van zowel de docenten als de studenten. Ik denk wel dat ik nog een 'third place' voorbeeldvraag had moeten toevoegen. Nu heb ik mijn conclusie gebaseerd op 1 vraag, en was deze bevestigend van mijn vermoeden dat de eerstejaars veel eerder uit een basis gevoel zouden reageren (yuk!) en dat de vierdejaars meer vanuit het respectvol bejegenen zouden reageren. Ik denk dat ik met een tweede vraag, over bijvoorbeeld een miscommunicatie tussen de zacht sprekende Japanner en de luide Amerikaan, een genuanceerder beeld had kunnen vormen.

Deze vorm van vragenlijsten uitdelen en op deze manier de mening te vragen van de studenten was een goede vorm om het onderzoek mee te starten. Nu is er een vervolg onderzoek nodig om te bepalen hoe we de keuzemodule kunnen gaan invullen. Dat onderzoek zou ik meer in de vorm van een enquête doen, waarin gevraagd wordt welke gebieden en culturen de meeste interesse hebben of waarvan de studenten en de docenten denken dat ze van groter belang zijn voor onze doelgroep. Zoals een collega al benoemde in zijn feedback (bijlage 3): er is wel heel erg veel aan te bieden, hoe gaan we daar uit kiezen?

Het is mogelijk om rekening te houden met de stageplaatsen die studenten hebben; in welke gebieden zullen de studenten werkzaam zijn en welke talen worden daar voornamelijk gesproken? Welke culturen bezoeken deze vakantieparken, hotels et cetera. Daarnaast is het belangrijk om toch te onderzoeken of er niet een mogelijkheid is om ook met betrekking tot de taallessen wat meer aandacht te geven aan interculturele competentie. Ik vind namelijk dat deze competentie een essentieel onderdeel is van elke taal, juist omdat onze studenten vaak de tussenpersoon zullen zijn tussen de gasten en de plaatselijke bevolking. Daarom zou mijn voorstel zijn om tijdens de keuzemodule de verschillende taaldocenten gastlessen te laten geven over hun taal en de bijbehorende cultuur. Dit zou dan ook een onderdeel kunnen zijn van het vervolg onderzoek: is dit haalbaar, is dit wenselijk? Zijn docenten bereid dit op te pakken? Ik denk namelijk dat op deze manier de keuzemodule een zeer grote bijdrage kan leveren en dieper zal gaan dan de op Nederland gerichte Loopbaan Burgerschapslessen, waardoor de noodzaak van de keuzemodule groter wordt. Op deze manier blijft het onderdeel interculturele communicatie toch buiten de eigenlijke taallessen, indien de betreffende docent dit wenst.

Reflectie

Het vinden van het onderwerp voor het onderzoek was redelijk makkelijk. Tijdens een vergadering, waarbij gastsprekers uitleg kwamen geven over de nieuwe kwalificatie dossiers van 2016, werden ook de keuzemodules kort beschreven. Ik zag dat één van deze modules Interculturele Intelligentie heette en ik was nieuwsgierig. Ik heb de keuzemodule bekeken en besproken met mijn collega Chris, hij geeft ook Engels. Wij hadden al eerder aangegeven dat de methode die wij gebruiken niet echt voldoet aan de eisen van de huidige wereld, de methode is saai en is vooral gericht op het doen van rollenspellen. Chris was meteen enthousiast toen ik voorstelde om dit onderzoek te doen, heeft hij meegedacht over de te stellen vragen en de zaken die we wilden onderzoeken. Daarna heb ik dit met mijn manager besproken en ook hij vond het een mooi idee en waardevol; hij wil me nu graag betrekken bij het ontwikkelen van het nieuw te starten curriculum voor de talen en voor deze keuzemodule.

Ik heb zelf lang in het buitenland gewoond en weet hoe belangrijk het is om respectvol te zijn, bijvoorbeeld wanneer mensen iets doen dat ik niet begrijp; ik heb zelf een heleboel ervaring met, voor mij, vreemde gebeurtenissen. Het nadeel hiervan is dat ik was vergeten dat het belang van open staan voor andere denkwijzen en gedragingen niet iets is wat iedereen automatisch begrijpt. Door het lezen van de literatuur en het schrijven van het theoretische kader kreeg ik uitgelegd *waarom* het zo belangrijk is om respectvol te zijn en open te staan. Hierdoor kreeg ik een beter inzicht hoe ik dit zou kunnen uitleggen en overbrengen aan mijn studenten. Tot nu toe heb ik altijd *verteld* dat het heel belangrijk is om stil te staan bij de verschillen maar ook zeker de overeenkomsten wanneer men te maken heeft met verschillende culturen en verschillende talen. Maar nu kan ik dus uitleggen waarom dit zo belangrijk is en hoe men dit kan aanleren.

Ik heb heel veel geleerd van dit onderzoek, niet alleen wat betreft het onderwerp van het onderzoek. Maar juist ook over de doelgroep toerisme. Tot aan september 2014 heb ik lesgegeven bij Welzijn, en het was voor mij een interessante overstap om te maken. Ik merkte dat deze, voor mij nieuwe, doelgroep een andere aanpak nodig had en ook veel gemotiveerder was om talen te leren. Daar waar ik bij Welzijn makkelijker en korter kon uitleggen waarom men bepaalde dingen doet of zegt in Engelstalige landen, willen mijn huidige studenten een uitgebreidere uitleg.

Het onderzoek zelf was erg leuk om te doen. Ik heb, op aanraden van mijn collega Harry, de vierdejaarsstudenten ingezet om de vragenlijsten door zoveel mogelijk eerstejaars te kunnen laten invullen. De samenwerking met de vierdejaars was ontspannen en ook zij vonden het een erg leuk onderwerp. Dit kwam naar voren in de antwoorden; ze wilden er wel veel meer van weten! Eén van de vierdejaarsstudenten zei vorige week tegen mij dat ze van verschillende eerstejaars had gehoord dat ik regelmatig verhalen vertel en probeer linken te leggen met de Engelstalige wereld in mijn lessen en dat zij het heel leuk had gevonden om

ook les van mij te krijgen. Dit vond ik een heel groot compliment. Ten eerste omdat het duidelijk werd dat mijn studenten mijn lessen leerzaam vinden en leuk genoeg om er over te vertellen tegen andere studenten en ten tweede omdat mijn aanpak mijn nieuwe doelgroep aanspreekt.

Ik heb, tijdens mijn vooronderzoek, een les gegeven aan een eerstejaarsgroep over de verschillen en overeenkomsten tussen Engeland, Amerika, Australië en Canada en daarna een vergelijking gemaakt met Nederland. De klas vond de les interessant en het was een goede introductie voor het maken van de vragenlijsten. Achteraf vind ik het jammer dat ik deze les niet aan alle klassen heb gegeven, ik denk dat dan meer eerstejaarsstudenten de vragenlijst volledig zouden hebben ingevuld. Ik heb namelijk een aantal vragenlijsten onvolledig of geheel niet ingevuld terug gekregen. Dit vind ik een gemiste kans, ik had graag de meningen en ervaringen van alle studenten meegenomen. Ik had de vierdejaars wel een begrippenlijst meegeven, zodat ze de vragen van de eerstejaars konden beantwoorden. Achteraf bezien had ik het in eigen beheer moeten houden. Dit heb ik niet gedaan vanwege tijdsgebrek. Een chronisch probleem binnen ons team; wij kampen met een docenten tekort.

Het lastigste punt vond ik het beschrijven van de conclusie. Ik heb een tijdje gezocht naar de juiste vorm om uit te leggen waarom ik deze conclusies heb gemaakt. Ik merkte dat ik me toch nog meer in de theorie moest gaan verdiepen om mijn bevinden meer gewicht te kunnen geven. Ik zal de door mij gevonden literatuur dan ook zeker aanspreken wanneer wij gaan beginnen met het ontwikkelen van het nieuwe curriculum.

Jammer genoeg is ondertussen gebleken dat het ROC niet langer zal blijven bestaan, maar zal worden overgenomen door het ID College. Dit heeft mijn onderzoek in die mate in de weg gezeten dat ik de uitkomsten niet aan al mijn collega's heb kunnen laten zien. Nu heb ik een en ander alleen met de taaldocenten besproken. Wel hebben andere collega's gevraagd naar mijn verslag, zodat zij deze in hun vrije tijd konden gaan lezen. Dit vond ik een groot compliment.

Het onderzoek heeft er voor gezorgd dat ik nu nog meer overtuigd ben dat interculturele intelligentie en communicatie heel erg belangrijk zijn binnen de taallessen en als extra vak. Daarom wil ik mij gaan inzetten om de keuzemodule te helpen ontwikkelen en mocht ik toch een verlenging van contract krijgen (dat is nu nog niet zeker) wil ik dit vak ook gaan geven, het is helemaal mijn onderwerp, ik krijg er energie van.

Literatuurlijst

- Byram, M., Gribkova, B., Starkey, H., (2002). Developing the intercultural dimension in language teaching, a practical introduction for teachers.
<http://irc.cornell.edu/rs/roms/507sp/ExtraReadings/Section0/Section0/uploads/File1235272745204/InterculturalDimensionByram.pdf> (15 juni 2015)
- Capellen, T., (2008). De uitdaging om de wereld te coördineren.
<https://lirias.kuleuven.be/bitstream/123456789/222637/1/2009-03-17+-De+uitdaging+om+wereldwijd+te+co%C3%B6rdineren.pdf> (10 december 2014)
- Claes, M.T., Gerritsen, M., (2013). *Culturele waarden en communicatie in internationaal perspectief*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Hoefnagels, A., Egmond, T. van (2010), *Grenzeloos; interculturele communicatie in de wereld van toerisme en gastvrijheid*. Meppel: Edu'Actief.
- Koole, T., Thije, J.D. ten, (2001). The reconstruction of intercultural discourse; methodological considerations. <http://www.rug.nl/staff/tom.koole/koole-en-tenthije2001.pdf> (10 december 2014)
- Kramsch, C., Whiteside, A., (2008). Language ecology in multilingual settings. Toward a theory of symbolic competence. In: *Applied Linguistics* 29/4, pp. 645-671
- Kramsch, C., (2006). From communicative competence to symbolic competence. In: *The modern language journal* 90, pp. 249-252
- Pinto, D., (1994). *Interculturele communicatie: dubbel perspectief door de drie-stappenmethode voor het doeltreffend overbruggen van cultuurverschillen*. Houten/Zaventem: Bohn Stafleu van Loghum.
- Thije, J.D. ten, (2003). The transition from misunderstanding to understanding in intercultural communication. <http://www.jantenthije.eu/wp-content/uploads/2010/08/2003-tenthije-transition-misunderstanding.pdf> (10 december 2014)

Bijlage 1

Vragenlijsten en onderbouwing

Vragenlijst docenten

Wat versta je onder interculturele communicatie?	
Vind je voorbeelden hiervan in het lesmateriaal dat je gebruikt? Zo ja: welke?	
Denk je dat het materiaal zoals je dit nu gebruikt in de lessen bijdraagt aan de interculturele competentie van de studenten? Waarom wel, waarom niet?	
Vind je dat er meer of minder aandacht moet zijn voor interculturele communicatie en waarom wel of waarom niet?	
Cultuuronderwijs valt onder Loopbaan en Burgerschap en focust op de verschillen binnen de Nederlandse samenleving, wat zou je er van vinden als er ook intercultureel onderwijs wordt aangeboden? En waarom?	
Denk je dat het belangrijk is voor de studenten om een andere taal zo perfect mogelijk te kunnen spreken om zichzelf duidelijk uit te kunnen drukken? Waarom wel of waarom niet?	
Denk je dat het belangrijk is voor de studenten om een andere taal zo perfect mogelijk te kunnen spreken om te kunnen werken in het buitenland? Waarom wel of waarom niet?	
In de klassen vinden we al verschillende soorten culturen, achtergronden en meertaligheid. Wat denk je dat dit toevoegt aan het interculturele bewustzijn van studenten? Waarom?	

Vragenlijst studenten eerste jaars

Wat versta je onder cultuur?	
Denk je dat het belangrijk is dat je weet waar je zelf vandaan komt om te kunnen werken met mensen uit andere culturen? Waarom wel of waarom niet?	
Kun je een ervaring beschrijven die voor jou uitlegt wat het inhoudt om met mensen uit andere culturen te werken?	
Casus: Je werkt voor een Aziatisch bedrijf en tijdens een lunchbijeenkomst krijg je gefrituurde bamboewormen. Je Aziatische collega staat te glunderen. Wat doe je?	
Heb je het idee dat je tijdens de opleiding	

genoeg informatie krijgt over de culturele verschillen en overeenkomsten tussen de Engelstalige landen, zoals Engeland en de Verenigde Staten? Waarom wel of waarom niet?	
Je hebt gekozen voor een tweede vreemde taal, Frans, Duits of Spaans, denk je dat je tijdens deze lessen genoeg informatie krijgt over respectievelijk Frankrijk, Duitsland of Spanje? Waarom wel of waarom niet?	
Denk je dat het belangrijk is om een andere taal perfect te spreken om jezelf duidelijk uit te kunnen drukken? Waarom wel of waarom niet?	
Denk je dat je in je klas al te maken hebt met meerdere culturen/interculturele communicatie? Waarom wel of waarom niet?	
Zijn er mensen in de klas die een andere moedertaal hebben dan het Nederlands? Welke?	
Tijdens de Engelse les spreken jullie regelmatig Engels met elkaar, kun jij je dan altijd duidelijk uitdrukken wanneer je spreekt met mensen met een andere moedertaal? Waarom wel of waarom niet?	
Denk je dat je altijd begrijpt wat de andere persoon wil zeggen? En wanneer de andere een andere moedertaal heeft? Waarom wel of waarom niet? Indien niet: Denk je dat de taallessen (Engels en Frans, Duits of Spaans?) je hierbij kunnen helpen? Zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet?	

Vragenlijst student vierde jaars

Wat versta je onder cultuur?	
Denk je dat het belangrijk is dat je weet waar je vandaan komt om te kunnen werken met mensen uit andere culturen? Waarom wel of waarom niet?	
Kun je een ervaring beschrijven die voor jou uitlegt wat het inhoudt om met mensen uit andere culturen te werken?	
Casus: Je werkt voor een Aziatisch bedrijf en tijdens een lunchbijeenkomst krijg je gefrituurde bamboewormen. Je Aziatische collega staat te glunderen. Wat doe je?	
Heb je het idee dat je tijdens de opleiding genoeg informatie krijgt over de culturele verschillen en overeenkomsten tussen de Engelstalige landen, zoals Engeland en de	

Verenigde Staten? Waarom wel of waarom niet?	
Je hebt gekozen voor een tweede vreemde taal, Frans, Duits of Spaans, denk je dat je tijdens deze lessen genoeg informatie krijgt over respectievelijk Frankrijk, Duitsland of Spanje? Waarom wel of waarom niet?	
Denk je dat het belangrijk is om een andere taal perfect te spreken om jezelf duidelijk uit te kunnen drukken? Waarom wel of waarom niet?	
Denk je dat je in je klas al te maken hebt met meerdere culturen/interculturele communicatie? Waarom wel of waarom niet?	
Je hebt nu al een aantal maanden gewerkt in toerisme. Denk je dat de opleiding je voldoende voorbereid op het werken met mensen uit verschillende culturen en achtergronden? Waarom wel of waarom niet?	
Kun je een voorbeeld beschrijven waarin je hebt gemerkt dat je voorbereid was op het werken met mensen uit andere culturen?	
Kun je een voorbeeld beschrijven waarin je hebt gemerkt dat je niet voorbereid was op het werken met mensen uit andere culturen?	
Zijn er mensen in de klas die een andere moedertaal hebben dan het Nederlands? Welke?	
Tijdens de Engelse les spreken jullie regelmatig Engels met elkaar, kun jij je dan altijd duidelijk uitdrukken wanneer je spreekt met mensen met een andere moedertaal? Waarom wel of waarom niet?	
Denk je dat je altijd begrijpt wat de andere persoon wil zeggen? En wanneer de andere een andere moedertaal heeft? Waarom wel of waarom niet? Indien niet: Denk je dat de taallessen (Engels en Frans, Duits of Spaans?) je hierbij kunnen helpen of tijdens de opleiding hebben geholpen? Zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet?	
Na de ervaringen die je hebt op gedaan tijdens de opleiding, is er iets dat je graag zou willen delen met een eerste jaars student wat betreft interculturele communicatie? (dus communiceren met mensen uit verschillende achtergronden en culturen?)	

Met behulp van mijn vragenlijsten wil ik vaststellen of er en zo ja hoeveel aandacht gegeven wordt aan *intercultureel onderwijs* tijdens de opleiding Toerisme. Intercultureel onderwijs wordt onderverdeeld in de theoretische en de praktische dimensie (Kramsch, 2006). Een indicator van de theoretische dimensie is bijvoorbeeld taallessen die gegeven worden over culturele verschillen en overeenkomsten, zoals benoemd in een vraag uit de vragenlijst aan de eerste en de vierde jaars studenten: *Heb je het idee dat je tijdens de opleiding genoeg informatie krijgt over de culturele verschillen en overeenkomsten tussen de Engelstalige landen, zoals Engeland en de Verenigde Staten? Waarom wel of waarom niet?* Een indicator van de praktische dimensie is het werken of stagelopen in het buitenland, zoals benoemd in een vraag uit de vragenlijst aan de vierde jaars studenten: *Kun je een voorbeeld beschrijven waarin je hebt gemerkt dat je voorbereid was op het werken met mensen uit andere culturen?*

Daarnaast wil ik vaststellen of studenten zich bewust zijn van hun eigen ideeën over *culturele verschillen*, dit begrip wordt onderverdeeld in de verbale en de non-verbale dimensie (Claes en Gerritsen, 2013). Een indicator van de dimensie verbale uitingen is het gebruik van specifieke zegswijzen in een andere taal/cultuur. Het gebruik van verschillende manieren van deze verschillen is de wordt benoemd in de vraag uit de vragenlijsten aan de eerste en de vierde jaars studenten: *Denk je dat het belangrijk is om een andere taal perfect te spreken om jezelf duidelijk uit te kunnen drukken? Waarom wel of waarom niet?* Een indicator van de non-verbale uitingen is bijvoorbeeld de lichamelijke afstand die acceptabel is binnen een bepaalde cultuur. Dit wordt benoemd in de vraag uit de vragenlijsten aan de eerste en de vierde jaars studenten: *Denk je dat je in je klas al te maken hebt met meerdere culturen/interculturele communicatie? Waarom wel of waarom niet?*

Culturele verschillen kunnen ook op communicatieve aspecten (Pinto, 1994) onderzocht worden, deze aspecten vallen voor dit onderzoek onder de verbale dimensie. Een indicator van deze verbale dimensie is het gebruik van taal in een meertalige setting zoals het geval is in de klassen die ik ga onderzoeken. Of studenten zich bewust zijn van deze dimensie komt naar voren in de vraag aan de eerste jaars studenten: *Denk je dat je altijd begrijpt wat de andere persoon wil zeggen? En wanneer de andere en andere moedertaal heeft? Waarom wel of waarom niet?*

Indien niet: Denk je dat de taallessen (Engels en Frans, Duits of Spaans?) je hierbij kunnen helpen of tijdens de opleiding hebben geholpen? Zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet?

Intercultureel bewustzijn wordt ook onverdeeld in de dimensies verbaal en non-verbaal (Thijse, 2003). Een indicator van verbaal bewustzijn is bijvoorbeeld verdere uitleg geven wanneer een uiting verkeerd wordt begrepen door de toehoorder. Dit wordt onderzocht door middel van de vraag uit de vragenlijst aan de eerste en vierde jaars studenten: *Casus: Je werkt voor een Aziatisch bedrijf en tijdens een lunchbijeenkomst krijg je gefrituurde bamboewormen. Je Aziatische collega staat te glunderen. Wat doe je?* Deze zelfde vraag onderzoekt ook de indicator van het non verbale bewustzijn door te letten op de gezichtsuitdrukking.

Interculturele intelligentie bestaat uit de non-verbale en verbale dimensies (Capellen, 2008). Een indicator van de non-verbale dimensie is de manier waarop iemand zich gedraagt wanneer hij anderen bejegend, door bijvoorbeeld de hand te willen schudden of juist niet bij een ontmoeting, dit wordt onderzocht in de vraag voor de vierde jaars studenten: *Kun je een voorbeeld beschrijven waarin je hebt gemerkt dat je voorbereid was op het werken met mensen uit andere culturen?* Een indicator van de verbale dimensie valt onder dezelfde vraag

en een voorbeeld zou hier van kunnen zijn hoe deze persoon de ander aanspreekt, bijvoorbeeld met of zonder gebruik van een titel zoals meneer/mevrouw.

Interculturele communicatie bestaat uit de dimensie verbaal en non-verbaal, de dimensie verbaal bestaat uit de sub-dimensies fysiek en schriftelijk (Pinto, 1994). Een indicator van de verbale fysieke sub-dimensie is gesprek voeren met iemand uit een andere cultuur, zoals bijvoorbeeld benoemd in de vraag aan de docenten: *Denk je dat het belangrijk is voor de studenten om een andere taal zo perfect mogelijk te kunnen spreken om zichzelf duidelijk uit te kunnen drukken? Waarom wel of waarom niet?* Een indicator van de verbale schriftelijke dimensie is het mail verkeer tussen verschillende personen uit verschillende culturen. Of studenten zich bewust zijn van deze sub-dimensie kan naar voren komen uit de vraag aan de vierde jaars studenten: *Kun je een voorbeeld beschrijven waarin je hebt gemerkt dat je niet voorbereid was op het werken met mensen uit andere culturen?* Een indicator voor de non-verbale fysieke dimensie is bijvoorbeeld het gebruik van handgebaren tijdens het spreken. Of studenten zich bewust zijn van deze sub-dimensie kan naar voren komen door middel van deze vraag aan de vierde jaars studenten: *Kun je een voorbeeld beschrijven waarin je hebt gemerkt dat je voorbereid was op het werken met mensen uit andere culturen?*

Interculturele competentie bestaat uit een verbale en een non-verbale dimensie (Pinto, 1994). Een indicator van de verbale dimensie is dat men weet hoe men rekening houdt met het feit dat de toehoorder bepaalde zegswijzen anders kan interpreteren dan bedoelt wordt. Of studenten zich hier als bewust van zijn wordt onderzocht door de vraag aan de vierde jaars studenten: *Na de ervaringen die je hebt op gedaan tijdens de opleiding, is er iets dat je graag zou willen delen met een eerste jaars student wat betreft interculturele communicatie? (dus communiceren met mensen uit verschillende achtergronden en culturen?)* De non-verbale dimensie bestaat uit de sub-dimensies fysiek en schriftelijk (Hoefnagels en Van Egmond, 2010). Een indicator van de sub-dimensie fysiek is bijvoorbeeld dat men eerst knikt wanneer men iemand voor het eerst ontmoet en het aan de ander overlaat of er handen geschud worden of zelfs kussen uitgewisseld worden. Een voorbeeld van de sub-dimensie schriftelijk is dat men in een email toevoegt: ‘zoals bij ons gebruikelijk is, sluit ik de mail af met ‘hartelijke groet’, graag hoor ik van u of dit ook bij u gebruikelijk is.’ De vraag gelinkt aan de verbale dimensie onderzoekt of studenten zich bewust zijn van deze non-verbale dimensie.

De *Lingua Franca* bestaat uit een verbale en non-verbale dimensie (Thije, 2013). Een indicator van de verbale dimensie is de gemeenschappelijke voertaal die gesproken wordt door anderstaligen, zoals bijvoorbeeld Engels door Nederlandse en Japanse collega's. De non-verbale dimensie heeft dezelfde indicator, maar dan in geschreven woord, zoals e-mails. Of studenten zich bewust zijn van de *Lingua Franca* kan naar voren komen door de vraag aan de vierde jaars studenten: *Je hebt nu al een aantal maanden gewerkt in toerisme. Denk je dat de opleiding je voldoende voorbereid op het werken met mensen uit verschillende culturen en achtergronden? Waarom wel of waarom niet?*

De *Third place* is een abstracte zone en daarom een non-verbale dimensie (Kramsch en Whiteside, 2008) met de indicator dat het de zone is waar mensen met verschillende achtergronden elkaar ontmoeten en met behulp van de *Lingua Franca* met elkaar communiceren. Dit wordt bijvoorbeeld onderzocht in de vraag aan de docenten: *In de klassen vinden we al verschillende soorten culturen, achtergronden en meertaligheid. Wat denk je dat dit toevoegt aan het interculturele bewustzijn van studenten? Waarom?* In de klassen zijn al veel studenten die uit verschillende, meertalige achtergronden komen, voor wie Nederlands de *Lingua Franca* is.

Hieronder de lijst met woorden uit het onderzoeksplan

Culturele verschillen (cultuur met een kleine 'c')	De manier waarop men binnen een bepaalde cultuur omgaat met religie, dagelijkse zaken als eten, drinken, gevoelens uiten, fysieke afstand tussen gesprekspartners en wat je wel en niet mag doen in bepaalde situaties.
Intercultureel bewustzijn	Wanneer iemand intercultureel bewust is, begrijpt deze persoon dat de ander, met wie hij of zij communiceert, zijn boodschappen, zowel verbaal als non-verbaal anders zou kunnen uitleggen dan bedoelt is en hier op letten, zodat, bij eventuele miscommunicatie, een uitleg meteen gegeven wordt.
Intercultureel onderwijs	Onder intercultureel onderwijs wordt verstaan dat studenten leren wat hun eigen cultuur inhoudt, dat er cultuurverschillen bestaan niet alleen tussen verschillende landen, maar ook binnen, ogenschijnlijk, vergelijkbare groepen. Het belang van intercultureel bewustzijn wordt behandeld en er worden handvatten aangereikt om met verschillende culturen om te gaan.
Interculturele intelligentie	Interculturele intelligentie is het vermogen je persoonlijke stijl van werken en leiderschap in te zetten op een manier die past bij de culturele context. Het is emotionele intelligentie toegepast in verschillende interculturele omgevingen.
Interculturele communicatie	Interculturele communicatie is alle communicatie tussen verschillende culturen, dit kan zijn tussen mensen uit verschillende landen, maar ook tussen mensen uit verschillende bevolkingsgroepen uit eenzelfde land of gebied.
Interculturele competentie	Interculturele competentie is bereikt wanneer men met succes kan communiceren met mensen uit andere culturen, waarbij men rekening houdt met het feit dat de toevoerder zegswijzen en acties (bijvoorbeeld gezichtsuitdrukkingen, lichamelijke afstand) anders kan interpreteren dan wordt bedoeld.
Lingua Franca	Een vreemde taal gesproken door mensen uit verschillende culturen, met een andere moedertaal dan de gezamenlijk gesproken taal.
Third place	De 'zone' waarin mensen met verschillende achtergronden, vaak per persoon al met verschillende culturele achtergronden en met een meertalige opvoeding, elkaar ontmoeten

	en met behulp van een lingua franca met elkaar communiceren.
--	---

Bijlage 2

[Beoordeling onderzoeksplan Vos.pdf](#)

En 2:

Beoordelings- en feedbackschema voor het (voorlopig) onderzoeksplan 2014/2015

Naam student: Irma Vos

Studentnummer: S1048675

Voorwaardelijk voor het kunnen beoordelen van het onderzoeksplan is dat er voldaan is aan de APA-richtlijnen en aan de richtlijnen voor de schriftelijke verslaglegging:

Literatuuroverzicht van en verwijzingen naar geraadpleegde bronnen	Volgens de APA-richtlijnen (zie bijlage A uit “Het Afstudeeronderzoek in stappen”).		<u>Voldaan</u> / niet voldaan
Wijze van verslaglegging	Correct en helder taalgebruik en een overzichtelijke lay-out (zie bijlage B uit “Het LIO onderzoek in stappen”).	Aandachtspunt m.n. het aaneenschrijven (kwalificatie dossier, taalonderwijs collega)	<u>Voldaan</u> / niet voldaan

Inhoudelijke feedback

Onderdeel	Criteria	Feedback	Voldaan / niet voldaan
-----------	----------	----------	------------------------

1) Relevantie, context van het onderzoek en probleemstelling van het onderzoek	In het onderzoeksplan moet duidelijk gemaakt worden wat: A) De aanleiding is voor het onderzoek B) De relevantie is van het onderzoek (zowel persoonlijk als voor de onderwijspraktijk) C) De context waarbinnen het onderzoek zich zal afspelen D) De concrete probleemstelling Ad A De aanleiding voor het onderzoek dient onderbouwd te worden of uit een persoonlijke vraag of een verwijzing naar een aangetroffen probleem in de onderwijspraktijk of een onderbouwde keuze voor één van de aangeboden onderzoeksthema's. Ad B Duidelijk wordt gemaakt wat de verwachte meerwaarde (het 'nut') van het onderzoek is voor de student maar ook in meer algemene zin voor de beroepspraktijk (de school of directe collega's van de student). Ad C De context moet in het licht van de (later te formuleren) onderzoeksvraag adequaat beschreven worden. Ad D Hierin wordt in enkele zinnen het probleem en het gewenste deel	- alle delen heel goed - ad D: samenhang tussen probleemstelling en verkennende vraag moet nog uitvoeriger formuleerd worden - resultaten moeten niet anticipeerd worden - i.b.t. de doelstelling moet nog beschreven worden welke discrepanties verwacht worden en waarom	voldaan
---	--	---	----------------

2) Theoretische verdieping	In de theoretische verdieping moet worden ingegaan op de vraag waarom welke bronnen relevant worden geacht uitgaande van de gegeven probleemstelling en onderzoeksvraag. Daarnaast moet inzichtelijk worden gemaakt op welke manier naar bronnen is gezocht. In de theoretische verdieping wordt gebruik gemaakt van minimaal 5 actuele (semi)wetenschappelijke¹ literatuur of vakdidactische bronnen. Daarbij is 1 Engelstalige bron verplicht. Kernbegrippen zijn helder omschreven of gedefinieerd aan de hand van de bronnen.	- heel goed - ad punt 'moet inzichtelijk worden gemaakt op welke manier naar bronnen is gezocht': manier op welke naar bronnen is gezocht mist nog maar men kan ervan uitgaan dat de studente bronnen als internet en bibliotheken heeft geconsulteerd <i>De opbouw van dit deel kan helderder. Waarom de alinea na het operationaliseringsschema?</i> <i>Over welke vragen/opdrachten gaat het?</i>	voldaan
-----------------------------------	---	---	----------------

¹ (semi) wetenschappelijk: literatuur is relevant in relatie tot de probleemstelling en vraagstelling, literatuur is actueel.

3) Onderzoeksvraag en deelvragen	De onderzoeksvraag is een concretisering van de probleemstelling waarbij rekening wordt gehouden met de bevindingen uit de theoretische verdieping. Deelvragen (maximaal 3) worden afgeleid uit de onderzoeksvraag en hebben tot doel een onderdeel van deze onderzoeksvraag te beantwoorden. De onderzoeksvraag en deelvragen zijn concreet, scherp en nauwkeurig geformuleerd, niet voor verschillende uitleg vatbaar, bevatten geen tegenstrijdigheden en/of waardeoordelen.	- heel goed <i>Volgorde vraag 1 en 2: Is verheldering van het begrip, nadenken over niet handiger voor de enquête over de vormgeving?</i> <i>Vr. 1: gaat het om vormgeving van onderwijs of om materiaal? Het laatste lijkt het geval, maar het wordt niet zo genoemd.</i> <i>Vr. 3: Discrepantie waartussen precies? Ik mis de relatie met de doelen. Waaraan moeten lln. voldoen? Of gaat het alleen om wensen/meningen?</i>	voldaan
---	--	--	----------------

4) Plan van aanpak	Het plan van aanpak geeft een onderbouwde beschrijving van het type onderzoek dat wordt gebruikt. Rekening houdend met deze keuze wordt per deelvraag aangegeven: - Bij welke personen het deelonderzoek wordt uitgevoerd en (indien relevant) hoe deze zijn geselecteerd; - Welk onderzoeksinstrument er gebruikt wordt en wat daarvoor de onderbouwing is (waarbij expliciete aandacht wordt gegeven aan de validiteit en de betrouwbaarheid van het gekozen instrument); - Wijze waarop de gegevens worden verzameld (zoals o.a. frequentie en organisatie) en verwerkt Het plan van aanpak bevat een planning van de werkzaamheden in de tijd. Het onderzoek en schrijven van het onderzoeksverslag is binnen de gestelde tijd (6 ec =128 uur, denk aan ca. 1 dag per week tijdens blok-LIO) te realiseren. Het plan moet zo concreet zijn dat de lezer op basis hiervan een herhaling van het onderzoek kan doen.	- heel goed - ad punt 'personen'/ 'instrument': het wordt nog niet duidelijk waarom een vergelijk tussen het 1e en het 4e nodig is om aan te tonen dat relevant lesmateriaal ontbreekt; in de vragenlijsten nog 1-2 vragen nodig die met het verhalen te maken hebben omdat darteen relevant aspect van de interculturele communicatie in the third space is	voldaan
5) Interne validiteit	Het hele plan is consistent (zonder interne tegenstrijdigheden) van formulering van de probleemstelling tot en met het plan van aanpak. De beslissingen zijn geëxpliciteerd en waar mogelijk onderbouwd. Het is aannemelijk dat uitvoering van het onderzoeksplan ook leidt tot het doel zoals verwoord in de probleemstelling.	- heel goed	voldaan

Beslisregel: Wanneer aan alle criteria het oordeel 'voldaan' is gegeven, kan dit oordeel 'voldaan' doorgegeven worden aan betrokkenen (student en stuvo).

Opmerking: Gedurende het onderzoek kan in overleg met studentbegeleider en onderzoeksdocent het plan bijgesteld worden.

Naam docent onderzoek: Willine Sonnenberg, Anja Ucharim

Handtekening docent onderzoek:

Neem dit beoordelingsformulier als bijlage op in je onderzoeksverslag.

Datum: 23.01.2015

Plaats: Trier/ Duitsland

Bijlage 3

Feedback collega's

Hey Irma,

Er zijn verschillende visies op dit onderwerp mogelijk, maar vermenging vind ik toch te prefereren.

Ik heb je vragen spontaan beantwoord . Misschien is het niet erg subtiel allemaal.

Ik lees graag de uitslag van de enquête!

Marianne

-

Irma,

Na je presentatie heb ik nog even de resultaten nagelezen. Ik denk dat je inderdaad hebt kunnen aantonen dat de keuzemodule een goede aanvulling zou kunnen zijn, alleen vraag ik me af hoe je of wij kunnen kiezen uit al die verschillende mogelijkheden, gaan we ons dan richten op bepaalde landen en/of culturen? Want alles bespreken kan natuurlijk niet. Het zou een mooi vervolg onderzoek kunnen zijn.

Frans

Bijlage 4

Powerpoint presentatie

<https://www.dropbox.com/s/wstb01qreu2w/hi/Interculturele%20Communicatie.ppt?dl=0>

Bijlage 5

Ingevulde vragenlijst docent Engels

Vragenlijst docenten	
Wat versta je onder interculturele communicatie?	Communicatie tussen mensen uit verschillende culturen
Vind je voorbeelden hiervan in het lesmateriaal dat je gebruikt? Zo ja: welke?	neen, alleen waar het Engelse gewoonten betreft
Denk je dat het materiaal zoals je dit nu gebruikt in de lessen bijdraagt aan de interculturele competentie van de studenten? Waarom wel, waarom niet?	ja, ik geloof niet dat interculturele competentie vergaart wordt door lesmateriaal.
Vind je dat er meer of minder aandacht moet zijn voor interculturele communicatie en waarom wel of waarom niet?	nu is het goed - komt al naar voren tijdens projecten en LB lessen.
Cultuuronderwijs valt onder Loopbaan en Burgerschap en focust op de verschillen binnen de Nederlandse samenleving, wat zou je er van vinden als er ook intercultureel onderwijs wordt aangeboden? En waarom?	zie vorige vraag/antwoord
Denk je dat het belangrijk is voor de studenten om een andere taal zo perfect mogelijk te kunnen spreken om zichzelf duidelijk uit te kunnen drukken? Waarom wel of waarom niet?	"zo perfect mogelijk" is overdreven. Wel moet men gedachten, emoties, ideeën kunnen overbrengen.
Denk je dat het belangrijk is voor de studenten om een andere taal zo perfect mogelijk te kunnen spreken om te kunnen werken in het buitenland? Waarom wel of waarom niet?	zie vorige vraag/antwoord
In de klassen vinden we al verschillende soorten culturen, achtergronden en meertaligheid. Wat denk je dat dit toevoegt aan het interculturele bewustzijn van studenten? Waarom?	als er vanuit opvoeding/maatschappij te weinig aan wordt gedaan, zal interculturele bewustzijn gering blijven.

Bijlage 6

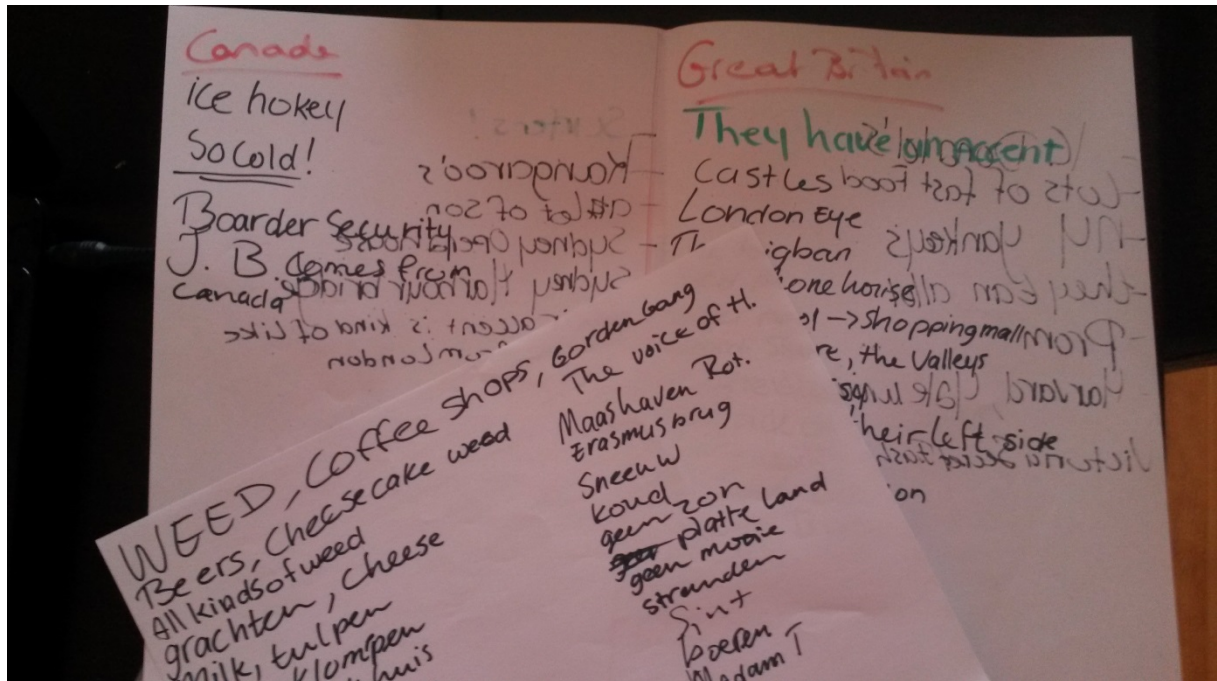
Inge vulde vragenlijst eerstejaars student

lijst studenten eerste jaars

sta je onder cultuur?	de manier van leven van iemand (denk hierbij aan geloof)
dat het belangrijk is dat je ar je zelf vandaan komt om te werken met mensen uit culturen? Waarom wel of niet?	ja, je moet je in kunnen leven.
en ervaring beschrijven die uitlegt wat het inhoudt om isen uit andere culturen te	Nee
werkt voor een Aziatisch tijdens een enkomst krijg je gefrituurde vormen. Je Aziatische collega lunderen. Wat doe je?	Beleefd afwijzen
t idee dat je tijdens de genoeg informatie krijgt ulturele verschillen en omsten tussen de ge landen, zoals Engeland en gde Staten? Waarom wel of iet?	Nee, we hebben het nooit daarover.
kozen voor een tweede aal, Frans, Duits of Spaans, t je tijdens deze lessen ormatie krijgt over elijk Frankrijk, Duitsland of aarom wel of waarom niet?	Nee, het gaat puur over de taal, niet echt over cultuur.
t het belangrijk is om een l perfect te spreken om lijk uit te kunnen drukken? el of waarom niet?	ja, sommige mensen snappen je niet in het Nederlands.

Bijlage 7

Introductie les



Bijlage 8

Feedback conceptverslag resultaten

Feedback Ferani over resultaten concept:

Hey, ik heb ernaar gekeken en inhoudelijk eigenlijk maar twee of drie onduidelijkheden gevonden.

Ik heb wel wat woorden geen gemaakt omdat er iets met de spelling of leestekens was... ik hoop dat het duidelijk is voor je. En je moet niet vergeten een en ander per deelvraag te verdelen! Je kunt het hieronder vinden! Ik hoop dat je er wat aan hebt.

feedback in schriftelijke vorm:

Je hebt het heel duidelijk over de resultaten, maar omdat het nog best een lap tekst is moest ik soms erg veel schakelen tussen 'is dit nu over de 21 vierdejaars of de 64 eerstejaars?'.. af en toe is door de zinsopbouw niet helemaal duidelijk wat je bedoelt zoals het woord 'vorm' in het begin van de tekst niet duidelijk aangeeft of je het over een concept hebt of een wijze van benaderen of iets anders.. Ik hou van taarten en staafjes en had graag nog meer gezien, maar begrijp ook wel dat dit niet handig is om 20 van die figuren te maken.

Feedback LIO Onderzoeks-coach Anja:

Beste Irma,

Dankjewel voor je echt heel spannende resultaten. Ik heb geen aanmerkingen en kan alleen zeggen dat je op deze basis verder kunt. Prima!

In betrekking tot je vraag: Ik was van mening dat Willine de tweede assessor was; indien dat niet het geval is, stuur ik je vraag en je onderzoeksplan door naar Esther Geerse.

Met vriendelijke groeten/
Mit freundlichen Grüßen
Anja Ucharim

Bijlage 9

Feedbackschema Presentatie Afstudeeronderzoek LVO Windesheim (AFON/LIOP/EIOZ)

Dit feedbackschema kan worden ingevuld door medestudenten en door begeleiders/collega's in de opleidingsschool.
De student verwerkt de feedback in het verslag en neemt de ingevulde feedbackschema's als bewijsmaterialen op in het eindverslag.

Naam student-onderzoeker: Irma Vos
Naam observator: Harry Berk
Plaats, datum: 26/3/2015

Onderdeel	Criteria	Feedback	O/v/r/v/g
1) Relevantie, context van het onderzoek en probleemstelling van het onderzoek	In het onderzoeksplan moet duidelijk gemaakt worden wat: A) De aanleiding is voor het onderzoek B) De relevantie is van het onderzoek (zowel persoonlijk als voor de onderwijspraktijk) C) De context waarbinnen het onderzoek zich zal afspelen D) De concrete probleemstelling		O/v/r/v/g
2) Theoretische verdieping	Kernbegrippen zijn helder omschreven of gedefinieerd aan de hand van de bronnen. Het verband tussen theorie, onderzoeksvraag en opzet wordt duidelijk gemaakt.		O/v/r/v/g
3) Onderzoeksvraag en deelvragen	Deelvragen (maximaal 3) worden afgeleid uit de onderzoeksvraag en hebben tot doel een onderdeel van deze onderzoeksvraag te beantwoorden. De onderzoeksvraag en deelvragen zijn concreet, scherp en nauwkeurig geformuleerd, niet voor verschillende uitleg vatbaar, bevatten geen tegenstrijdigheden en/of waardeoordelen.		O/v/r/v/g
4) Plan van aanpak	Het plan van aanpak geeft een onderbouwde beschrijving van het type onderzoek dat wordt gebruikt. Rekening houdend met deze keuze wordt per deelvraag aangegeven: - Bij welke personen het deelonderzoek wordt uitgevoerd en		O/v/r/v/g

	(indien relevant) hoe deze zijn geselecteerd; - Welk onderzoeksinstrument er gebruikt wordt en wat daarvoor de onderbouwing is (waarbij expliciete aandacht wordt gegeven aan de validiteit en de betrouwbaarheid van het gekozen instrument); - Wijze waarop de gegevens worden verzameld (zoals o.a. frequentie en organisatie) en verwerkt		O/v/r/v/g
5) Resultaten	- De resultaten worden overzichtelijk gepresenteerd en geven antwoord op de deelvragen. - De resultaten zijn helder en begrijpelijk geordend, waarbij rekening gehouden wordt met het publiek.		O/v/r/v/g
6) Conclusie	- Er wordt kernachtig antwoord gegeven op de hoofdvraag op basis van de resultaten van de instrumenten. - Daarbij wordt verwezen naar de theoretische verdieping.		O/v/r/v/g
7) Discussie (met publiek n.a.v. de presentatie)	- Tijdens de discussie na afloop van de presentatie geeft de student blijk van inzicht in de kwaliteiten en beperkingen van het eigen onderzoek. - Er worden aanbevelingen gedaan en/of vragen voor vervolgonderzoek geformuleerd. De student kan (kritische) vragen over het eigen onderzoek adequaat beantwoorden.		O/v/r/v/g
8) Vorm van de presentatie	- De presentatie heeft een heldere structuur - De vorm van de presentatie is verzorgd en aansprekend voor het publiek. - De student is in staat om de belangrijkste uitkomsten en de betekenis van het onderzoek kernachtig te verwoorden en toegankelijk te maken voor de medestudenten en collega's uit de onderwijspraktijk.		O/v/r/v/g

Neem dit feedbackformulier als bijlage op in je onderzoeksverslag!
Gebruik de feedback bij het schrijven van je eindverslag.

Aanvullende opmerkingen:

We waren blij met de aard van het onderzoek omdat het relevant is voor onze uitwerking van de nieuwe k.d.'s. Opzet en uitvoering maken het extra bruikbaar.

Voor akkoord

Harry Berk

Uitgetypte tekst: We waren blij met de aard van het onderzoek, omdat het relevant is voor onze uitwerking van de nieuwe k.d.'s (dwz. Kwalificatie dossiers). Opzet en uitvoering maken het extra bruikbaar. Voor akkoord, Harry Berk

Bijlage 10

Feedback conceptonderzoeksverslag

Beste Irma,

Je concept echt indrukwekkend en volgens mij kun je ermee wel verder.

Ik wil slechts zeggen dat ik vindt dat je je verslag zo als het is kunt laten; echter heb ik toch nog enkele kleine dingen gevonden. Je kunt mijn aanmerkingen verwerken maar voor je alles inlevert wacht in ieder geval nog op het feedback van Esther.

Hartelijke groet

Anja

Doelstelling

Mijn doelstelling is om aan te tonen dat er een duidelijke discrepantie is tussen de verwachtingen en kennis van de eerstejaars en de ervaringen en kennis van de vierdejaars **waarbij** duidelijk kan worden of er een discrepantie is tussen de benodigde en aangeboden kennis en het ontbreken van relevant lesmateriaal. > **Hoe precies?**

Hoofdvraag:

In 2016 start het nieuwe kwalificatiedossier met daarin de keuzemodule Interculturele Intelligentie. Kan ik met dit onderzoek aantonen dat er een discrepantie is tussen de behoefte van de studenten en het aanbod binnen het huidige lesmateriaal? Hoe groot de behoefte is om deze module aan te bieden binnen de opleiding Toerisme?

Onderbouwing

Door terugkoppeling te vragen en een en ander te bespreken met de vierdejaarsstudenten en mijn collega's is mijn onderzoek betrouwbaar en valide; het gaat om de meningen en inzichten van studenten en collega's. > **heel goed!**

Resultaten

De vraag aan de studenten *wat is cultuur* gaf al een duidelijk verschil in de hoeveelheid kennis de eerste en de vierdejaars wat betreft hun kennis en bewustzijn wat cultuur is. In deze eerste schijf zijn beide groepen samen gevoegd. > **Heb je deze vraag eerder ergens genoemd? Misschien mijn fout, maar dat heb ik niet gezien. En heb je den antwoorden voorgegeven of konden de studenten zelf bepalen en vrij formuleren wat volgens hun cultuur is?**

Op de vragenlijsten was duidelijk te merken dat de vierdejaars studenten een beter idee hadden wat interculturele communicatie inhoudt en daarmee samenhangend wat cultuur precies is. > **Kun je nog precies zeggen, waarom je dat beter vindt?**

Deelvraag 2

Jammer, dat de collega's niet zeggen wat zij zelf nog ervoor doen.

Conclusie/ Diskussie

goed met de literatuur verknoopt

Met vriendelijke groeten/
Mit freundlichen Grüßen
Anja Ucharim
