

Praktijkopdracht voor *Ontwerp en evaluatie van interculturele communicatietrainingen* 2010

Bij opdrachtgever: DiversityJoy



**Hoe en in hoeverre is DiversityJoy van invloed
op het leven van de trainers?**

Naam: T.L. Beckx
Studentnummer: S1551795
Begeleider: F. Oomkes
Studieonderdeel: Ontwerp en Evaluatie van Interculturele
communicatietrainingen
Faculteit: Letteren, Rijksuniversiteit Groningen
Datum: 9 juni 2010

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| 1. Inleiding..... | 3 |
| 2. De organisatie..... | 5 |
| 3. Theoretische verkenning..... | 8 |
| 4. Opzet onderzoek..... | 16 |
| 5. Samenvatting interviewresultaten..... | 19 |
| 6. Conclusie..... | 26 |
| 7. Beoordeling en evaluatie praktijkopdracht..... | 28 |
| 8. Bibliografie..... | 32 |

1 Inleiding

“De tsunami van islamisering vormt een directe bedreiging van het voortbestaan van de wereld zoals wij die kennen en is het begin van het einde van westerse normen en waarden als vrijheid, gelijkheid, tolerantie en scheiding van kerk en staat die ons terecht zo dierbaar zijn.”
(Geert Wilders)

En: *“Onverdraagzaamheid is geweld tegen de geest en haat is geweld tegen het hart.”*
(Mahatma Gandhi)

Twee uitspraken die lijnrecht tegenover elkaar staan, gemaakt door twee verschillende politici. De recent gedane uitspraak door Geert Wilders is slechts een kleine greep uit een reeks van polariserende uitlatingen van deze Nederlandse politicus. Deze uitlating staat in contrast met het citaat van Mahatma Gandhi, politiek en spiritueel leider van India die voorstander van geweldloosheid, gelijkheid, vrijheid en gerechtigheid was.

Dit zijn uiteraard twee extreme voorbeelden. Maar deze uitlatingen illustreren wel het klimaat dat in multicultureel Nederland is ontstaan waarin verschillende meningen, denkwijzen en ideeën bestaan over bijvoorbeeld autochtonen en allochtonen en hoe hiermee dient om te worden gegaan. Door de grote diversiteit die in Nederland bestaat zijn conflictsituaties en spanningen tussen verschillende groepen niet meer weg te denken. Omdat deze diversiteit die Nederland rijk is niet op korte termijn lijkt te verdwijnen, maar zich juist lijkt te ontwikkelen is het nodig een constructieve manier te vinden om er op positieve wijze mee om te gaan.

Voornamelijk in de grote steden is te zien dat diversiteit ook een bepaalde keerzijde kan hebben. Veel groepen blijven bij elkaar en gaan niet op in de ‘Nederlandse samenleving’ wat duidelijk te zien is in bijvoorbeeld de woonwijken; er vindt een scheiding plaats tussen vooral etnische groepen. Dit leidt tot versnippering en vervreemding van elkaar. Deze groepen komen elkaar alleen tegen door middel van school of in een buurtsupermarkt waar ze boodschappen doen.

De stichting DiversityJoy wil hierin een verschil maken. Door middel van de workshops die DiversityJoy aanbiedt, is het voor deze verschillende groepen wel mogelijk bij elkaar te komen. Tijdens deze workshops ontmoeten diverse mensen elkaar op allerlei mogelijke manieren, waarbij ze bovendien tijdens het leerproces wijzer worden gemaakt in het bouwen van gemeenschappen (*community building*) en leren om te gaan met conflicten op geweldloze wijze. Waar diversiteit de boventoon voert in deze organisatie, wordt ook op actieve wijze naar een diverse groep van workshopbegeleiders gezocht. Deze kunnen zowel als bruggenbouwer tussen de verschillende (sociale, etnische) werelden fungeren, als rolmodellen voor ‘hun gemeenschap’.

DiversityJoy wil haar gedachtegoed graag met de rest van Nederland delen. Diversiteit, sociale cohesie, conflicthantering en gemeenschapsontwikkeling zijn aspecten die hard

worden toegejuicht. Hiervoor heeft de organisatie een beter inzicht nodig in hoeverre deze boodschap al is en wordt verspreid door haar trainers. En ook wil zij inzicht krijgen in welke mate het team is beïnvloed door het gedachtegoed. Ik wil in mijn onderzoek kijken naar de beïnvloeding van DiversityJoy onder haar trainers en derden en mijn begeleiders hierover een overzicht geven.

De volgende onderzoeksvraag kan hierbij gesteld worden:

Hoe en in hoeverre zijn de trainers van DiversityJoy door het gedachtegoed van de organisatie beïnvloed en hoe en in hoeverre denken zij op hun beurt anderen te beïnvloeden?

Om het onderzoek beter te begrijpen, ga ik in het eerste hoofdstuk een aantal begrippen en theorieën aan de orde stellen. Ik zal onder andere aspecten als cultuur, communicatie, de verspreiding van boodschappen en de multiculturele samenleving in de Nederlandse context gaan bespreken. In hoofdstuk drie komen de genomen stappen aan bod. Van welke methodes heb ik gebruik gemaakt tijdens het onderzoek? Naast de gebruikte methodes, zullen ook de deelvragen worden weergegeven die leiden tot de beantwoording van de hoofdvraag. Verder zal ik enkele begrippen operationaliseren: wat bedoel ik precies met de begrippen die in mijn vraagstelling voorkomen?

De resultaten zijn te vinden in het volgende deel, hoofdstuk vier. De belangrijkste en opmerkelijkste resultaten zal ik in dit gedeelte vermelden. Een concluderend gedeelte is te vinden in hoofdstuk vijf. In dit hoofdstuk zal een passend antwoord op de centrale vraag worden gegeven. In het hoofdstuk dat hierop volgt, bespreek ik de sterke en de zwakke punten van dit onderzoek. Wat is goed gegaan en wat had beter gekund?

2 De organisatie

De organisatie waarbij de praktijkopdracht wordt uitgevoerd, is DiversityJoy. Dit is een stichting waar trainingen worden gegeven op het gebied van conflicthantering, diversiteit en sociale cohesie. De gebruikte methodiek van DiversityJoy is ervaren leren waarbij de deelnemers bouwstenen krijgen aangereikt voor conflictransformatie en gemeenschapontwikkeling. Het programma richt zich op bewustzijn en groei van de deelnemers waarbij aspecten als positiviteit, groei en verbinding centraal staan.

2.1 Achtergrond ‘Inspiratie uit het Zuiden’

DiversityJoy is een stichting die eind 2006 in Nederland is gestart als vorm van omgekeerde ontwikkelings samenwerking. Het workshopconcept van de stichting is in de jaren negentig ontwikkeld door het Zuid-Afrikaanse Phaphama Initiatives. Phaphama betekent in Zulu ‘Wordt Wakker’. Het programma wordt in Zuid-Afrika in townships, scholen, bedrijven en gevangenissen gebruikt. Het programma wordt daar professioneel ingezet met ervaren teamleiders en door hun opgeleide co-facilitators. Het is een gecertificeerde onderwijsorganisatie waarbij inmiddels al duizenden mensen trainingen hebben gevolgd. Vrijwilligers en medewerkers van Phaphama Initiatives zijn nauw betrokken bij het Nederlandse initiatief. De workshopbegeleiders van DiversityJoy worden mede opgeleid en gecoacht door medewerkers van Phaphama.

2.2 Motivatie

In Nederland is door grote culturele veranderingen een samenleving ontstaan met een grote verscheidenheid aan leefwerelden die nauwelijks met elkaar communiceren. Mensen krijgen steeds frequenter te maken met mensen met andere gewoontes en levensstijlen. Dit leidt regelmatig tot spanningen en conflicten. DiversityJoy wil door middel van de workshops vaardigheden aanreiken om op positieve en opbouwende wijze om te gaan met verschillen die mogelijk kunnen leiden tot conflicten.

2.3 Organisatie

DiversityJoy is actief op zoek naar diversiteit in de samenstelling van zowel het trainersteam als de deelnemersgroep. Een kernpunt van de organisatie is om een zeer diverse groep (divers qua leeftijd, afkomst, achtergrond, et cetera) te laten ervaren wat een gemeenschap is en hoe deze wordt gebouwd. Het doel is om de deelnemers in de workshops te laten ontdekken dat ze andere perspectieven kunnen ontwikkelen betreffende hun eigen gedrag en die van anderen. De organisatie richt zich voornamelijk op instellingen en omgevingen waar diversiteit de aanleiding is tot spanningen.

2.4 Het programma

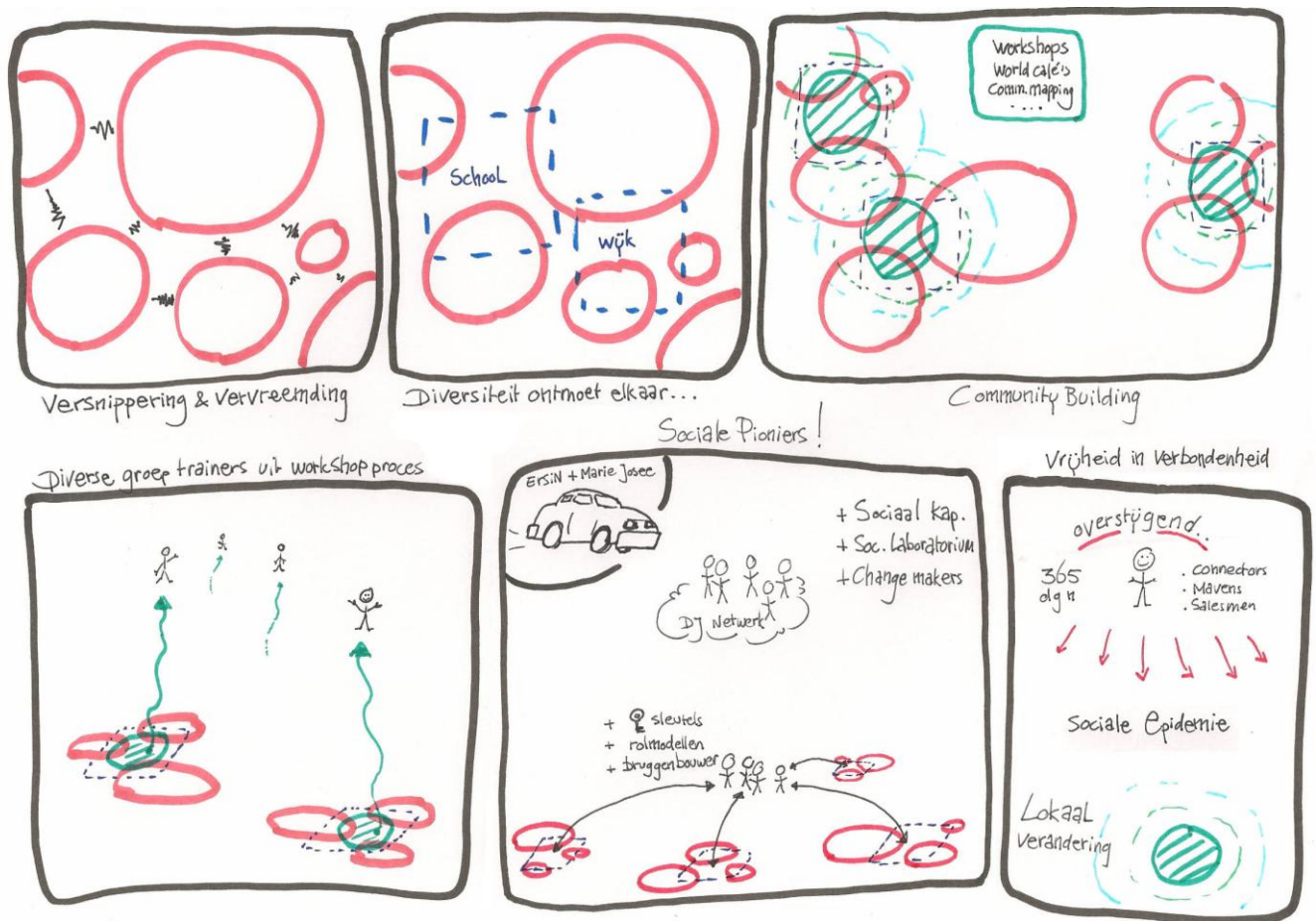
Het programma van DiversityJoy bevat vijf bouwstenen:

- Communicatie
- Bevestiging
- Samenwerking

- Gemeenschap
- Transformatie

Daarbij bestaat de methodiek uit ervarend leren. Dit wil zeggen dat de deelnemers zowel onderling als met het begeleidingsteam oefeningen doen en evalueren. Door het proces samen te ervaren worden verschillen als sekse, leeftijd, opleiding, herkomst et cetera, overbrugd.

2.5 Uitleg strip



Hierboven is een illustratie te zien waarin het gedachtegoed van DiversityJoy in stripvorm is gegoten. Ik zal per kader een korte uitleg geven wat er met de tekeningen wordt bedoeld.

1. Door de grote culturele veranderingen die de afgelopen decennia hebben plaatsgevonden, is er versnippering en vervreemding ontstaan waarbij vele verschillende (vooral etnische) groepen in verschillende leefwerelden van elkaar leven.
2. Deze verschillende 'werelden' komen elkaar slechts tegen op scholen of in de wijken waar ze wonen (supermarkten, op straat, cafés, et cetera).

3. Door middel van de workshops van DiversityJoy komen deze groepen wel en op intensievere wijze met elkaar in aanraking. Deze diverse groepen trachten in de trainingen een gezamenlijke gemeenschap op te bouwen.
4. DiversityJoy biedt deelnemers de kans om ook actief te worden als begeleider/trainer. Uit de diverse groepen (of communities) staan dus nieuwe trainers op, die de workshops onder leiding van een van de drie teamleiders zullen helpen begeleiden.
5. DiversityJoy bouwt zo een zeer diverse kweekvijver waarin deze nieuwe trainers als rolmodel hun ontwikkelde competenties kunnen uitdragen in hun eigen omgeving. Bovendien bouwen zij door middel van de trainingen bruggen naar verschillende werelden toe. Het bouwen kan tweezijdig plaatsvinden: de trainers zelf bevinden zich in nieuwe werelden dankzij de workshops, maar zij kunnen ook 'hun gemeenschap' (dat wil zeggen familie of vrienden) in nieuwe werelden introduceren.
6. Hierbij wil DiversityJoy ook graag hun gedachtegoed van geweldloze communicatie naar de rest van Nederland verspreiden. Door mensen op positievere en constructievere manieren om te laten gaan met verschillen en – vaak – daaruit volgende conflicten, willen ze mensen met elkaar verenigen en een open samenleving ontwikkelen.

3 Theoretisch kader

Diversity Joy is een organisatie die zich bezig houdt met de verbinding van mensen door ze onder andere met verschillen te laten omgaan en op positieve wijze conflicten op te laten lossen. In het kader van het onderzoek is het mijns inziens nuttig enkele begrippen en theorieën nader toe te lichten.

In het onderzoek ga ik kijken naar in welke mate en op welke manier Diversity Joy invloed heeft op de trainers en derden. Het is hierbij belangrijk te letten op de context waarin de organisatie zich bevindt: welk klimaat heerst er in Nederland? En op welk punt bevindt 'de Nederlandse samenleving' zich nu op dit moment? Bovendien is het van belang aspecten als de effectiviteit en verspreiding van boodschappen (hoe gaat de verspreiding bijvoorbeeld in zijn werk?) te bespreken. Gezien de nadruk op het interculturele aspect van het onderzoek, zal ik eerst een definitie en een uitwerking van het begrip cultuur geven.

3.1 Cultuur

De doelstelling van Diversity Joy is om mensen met verschillen en de daarmee samenhangende conflicten om te laten gaan. Een centraal punt hierbij is diversiteit, waarbij verscheidenheid van cultuur een grote rol speelt. Deze diversiteit is bijvoorbeeld ook terug te zien in de samenstelling van de trainers in de organisatie. Cultuur neemt dus een belangrijke plaats in het geheel. Maar wat wordt hier precies onder verstaan?

Er zijn verschillende definities van cultuur. De definitie die ik in dit onderzoek hanteer, is de volgende: *“een samenhangend geheel van symbolen en betekenissen dat de mens oriënteert op de werkelijkheid waarin hij leeft”*. Het gaat hier dus om het geheel van kennis dat iemand nodig heeft om in een gegeven situatie te kunnen functioneren (Shadid, 2003: 22, 23). Cultuur bepaalt tot op een zekere hoogte de manier waarop mensen zich gedragen, waarnemen en voelen. Maar ook welke regels er bestaan voor gepast en ongepast gedrag en welke normen, waarden en gewoonten heersen.

Volgens Geert Hofstede (2000) is cultuur niet aangeboren, maar juist aangeleerd. Het wordt niet door onze genen overgedragen, maar door onze sociale omgeving. De definitie die Hofstede voor cultuur hanteert, is deze:

“Ieder individu draagt patronen in zich van denken, voelen en potentieel handelen die in de loop van haar of zijn leven zijn aangeleerd. Cultuur is als de mentale programmering van deze patronen. De bronnen van de mentale programmering bevinden zich in de sociale omgeving waarin mensen zijn opgegroeid en hun levenservaring hebben opgedaan”.

Hofstede maakt onderscheid tussen culturen aan de hand van vier bouwstenen. Deze bouwstenen laten zien dat nationale culturen langs vier dimensies variëren:

- Maatschappelijke ongelijkheid (*macht/afstand*)
- Gewenste rolverdeling tussen mannen en vrouwen (*Feminiteit vs. Masculiniteit*)
- Verhouding tussen individu en groep (*Individualisme vs. Collectivisme*)

- Manieren van omgaan met onzekerheid (*Onzekerheidsvermijding*) (Shadid 2003: 113-115)

Machtsafstand

Machtsafstand is de mate waarin de machtige leden in een land accepteren en verwachten dat de macht ongelijk verdeeld is. Elke cultuur heeft ongelijkheid en deze ongelijkheid is verschillend in grootte per cultuur. In landen met een kleine machtsafstand bijvoorbeeld, worden ondergeschikten en meerderen als gelijkwaardig geacht. Er bestaat een wederzijdse afhankelijkheid.

Feminiteit en masculiniteit

Een samenleving is masculien als de man/vrouw rolverdeling sterk gescheiden zijn. Zo horen vrouwen zacht, teder en bescheiden te zijn (zich richten op de kwaliteiten van het bestaan) en de mannen horen hard en assertief zijn, ze horen zich juist op de materiële zaken te richten. Een samenleving is feminien als de rolverdeling verdeeld is; ze overlappen elkaar. Een samenleving is masculien als de rolverdeling minder gelijk verdeeld is; er zijn mannen- en vrouwentaken. Elke cultuur kijkt anders aan tegen de sekseverschillen.

Individualisme en collectivisme

Als een samenleving individualistisch is zijn de onderlinge banden tussen de individuen “los”: iedereen wordt geacht voor zichzelf te zorgen en de naaste familie. Relaties worden gevormd op basis van persoonlijke voorkeur. In een collectivistische samenleving worden de individuen opgenomen in een sterke en hechte groep die een onvoorwaardelijke loyaliteit biedt.

Onzekerheidsvermijding

Onzekerheidsvermijding is de mate waarin leden van een bepaalde cultuur zich onzeker of bedreigd voelen door onzekere of onbekende situaties. Dit gevoel wordt bijvoorbeeld uitgedrukt in nerveuze spanning en in een behoefte aan voorspelbaarheid: formele of informele regels.

Manieren om met onzekerheid om te gaan behoren tot het culturele erfgoed van een cultuur; het wordt door familie, vrienden, school overgedragen. Culturen met een sterke onzekerheidsvermijding hebben angst voor alles wat vreemd en afwijkend is. Deze culturen zijn in de regel vaak expressiever: emotioneler, agressiever. Dit in tegenstelling tot landen met een zwakkere onzekerheidsvermijding, deze zijn minder expressief. De kern van deze dimensie is de mate in behoefte aan structuur en regels.

3.2 Communicatie

Er bestaat tussen cultuur en communicatie een onlosmakelijk verband. Oomkes zegt hierover:

“Communicatie is tegelijkertijd dé voorwaarde om tot een gemeenschappelijke cultuur te komen, alsook een onderdeel van die cultuur. Cultuur kan alleen via communicatie van de ene naar de andere generatie overgedragen worden en geleidelijk veranderen. Anderzijds ontwikkelen zich unieke communicatiestijlen als onderdeel van iedere cultuur.” (Oomkes 1994: 156)

Intermenselijke communicatie is een thema dat voor vele disciplines een belangrijk onderdeel vormt. Daarbij komt dat er een grote verscheidenheid aan definities, inzichten en theorieën bestaat met betrekking tot communicatie. Het onderzoeksveld is tot heden weinig afgebakend. Waar velen het met elkaar over eens zijn, is dat het communicatieproces minstens twee actoren bevat. Deze actoren wisselen betekenissen uit via verbale, maar ook via non-verbale boodschappen. De boodschappen zijn hier subjectieve interpretaties van de deelnemers van het communicatieproces. Waar men het echter niet met elkaar over eens is, is de wijze waarop dit proces plaats vindt, de intentie van de zender en de ontvanger en de betekenis die aan hun rol toegekend moet worden. Waar de ene wetenschapper de nadruk legt op de rol van de zender en de intentionaliteit van het communicatieproces, legt de andere wetenschapper de nadruk op het bewustzijn van de aanwezigheid van anderen en op de wederkerigheid van de uitwisseling van informatie. Er bestaan dus duidelijke accentverschillen op verscheidene punten betreffende het communicatieproces.

Kijkend naar het verloop van het communicatieproces staan in vrijwel alle communicatiemodellen zender, ontvanger en boodschap centraal, evenals intentie, interpretatie en reactie. De *zender* is iemand die hetzij bewust, hetzij onbewust bepaald gedrag laat zien dat door de *ontvanger* opgevangen en geïnterpreteerd kan worden. De *boodschap* die door de zender wordt verzonden, kan opgevat worden als een geheel van (verbale en non-verbale) codes waarmee verzoeken, uitnodigingen, ideeën, reacties et cetera, duidelijk worden gemaakt. Bij het verzenden en het ontvangen van een boodschap vervullen codes en het codeer- en decodeermechanisme een belangrijke rol. *Codes* bestaan uit tekens of symbolen waarmee men gedachten, emoties of ideeën kenbaar kan maken aan anderen. Daarbij zijn verbale en non-verbale uitingen de meest gebruikte codes: zinnen, gelaatsuitdrukkingen, gebaren. De betekenissen van deze codes zijn gebaseerd op afspraken die in een bepaalde samenleving zijn gemaakt en die via eigen ervaring of socialisatie zijn (aan)geleerd. Deze codes kunnen dan ook beschouwd worden als cultureel gedefinieerd. Het kenbaar maken van de eigen boodschappen of het interpreteren van die van een ander, wordt gedaan door het *codeer- en decodeermechanisme*. Ook deze mechanismen berusten op afspraken die in een samenleving zijn gemaakt betreffende de betekenis van de geuite codes.

Verder is communicatie *context*gebonden. Kijkend naar dit onderzoek is de sociaal-culturele context van belang. Wat zijn de sociale verhoudingen en het type relatie tussen de gesprekspartners? Welke culturele verschillen en/of overeenkomsten spelen een rol?

Het voorgaande laat zien dat niet alleen kennis van de cultuur van een samenleving voldoende is. Het leren van de taal, normen en waarden is niet genoeg, men dient ook de onuitgesproken codes en de communicatiestijl te kennen om effectief te kunnen communiceren in (interculturele) ontmoetingen. In de dagelijkse praktijk is het vaak de vraag of de communicatieve boodschap zo overkomt bij de ontvanger zoals de zender deze heeft bedoeld. Levert de boodschap het beoogde resultaat op? Misverstanden kunnen zich om verschillende redenen voordoen. Een grote rol speelt het verschil in interpretatieschema's. De vraag is hierbij: komt het behaalde resultaat overeen met wat de communicatiepartners in gedachten hadden? Kennis van gebruikelijke communicatiestijlen en de onuitgesproken codes kan een eind op weg helpen in het effectiever maken van interculturele communicatie.

(Shadid 2003)

3.2.1 Het verspreiden van boodschappen

Bij DiversityJoy staat de verspreiding van geweldloze communicatie centraal. Door de vijf bouwstenen van *bevestiging, communicatie, samenwerking, gemeenschap en (conflict)transformatie* in te zetten, draagt de organisatie bij aan het bouwen van een gemeenschap. Zoals reeds is aangegeven wil de organisatie inzicht krijgen hoe en in hoeverre deze boodschap door de trainers en derden verspreid wordt. Enige theoretische achtergrondkennis over hoe een boodschap moet worden overgebracht om effectief te zijn, het ontstaan van trends, et cetera, is hierbij onmisbaar.

In *Tipping Point* (2000) beschrijft Malcolm Gladwell hoe men kan komen tot een beslissend moment. Dit beslissend moment, ofwel tipping point, is het moment waarop iets bijvoorbeeld een modetrend wordt, een relatief onbekend boek een bestseller wordt of de toename van roken onder tieners. Allemaal zijn het mysterieuze veranderingen die het alledaagse leven op de een of andere manier hebben beïnvloed. Om het inzicht te vergroten in deze veranderingen, kan men ze volgens Gladwell het beste als (metaforische) epidemieën beschouwen. Ideeën, producten, boodschappen en gedragingen, allemaal worden ze als virussen verspreid. In het boek staat de volgende vraag centraal: waarom ontwikkelen sommige ideeën, gedragingen en producten zich tot een ware epidemie en andere niet?

Hoewel de bovengenoemde voorbeelden erg uiteenlopen, delen alle epidemieën toch een onderliggend basispatroon. Drie karakteristieken kunnen worden onderscheiden:

- *Besmettelijkheid*: alle sociale epidemieën zijn voorbeelden van besmettelijk gedrag, er vindt een ‘infectie’ van een virus plaats.
- *Kleine oorzaak, groot effect*: kleine veranderingen kunnen grote effecten bewerkstelligen.
- *Epidemieën doen zich plotseling voor: in een drastisch moment*: het veranderingsproces gebeurt niet stapsgewijs, maar vanaf een bepaald punt snel en onverwacht.

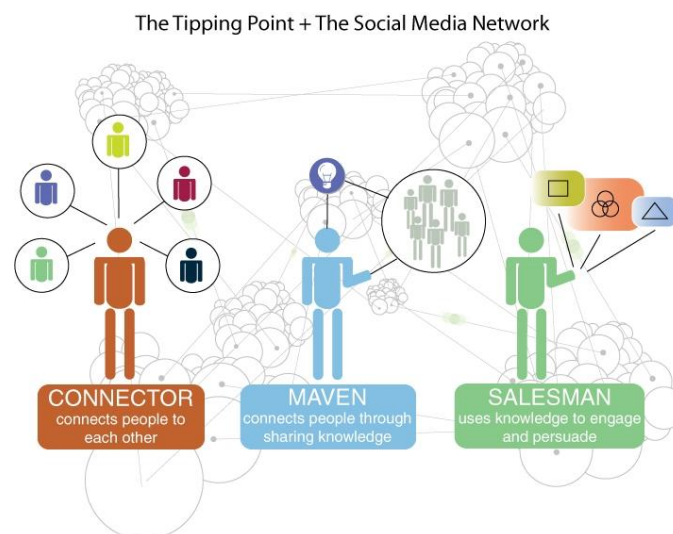
De term *tipping point* duidt dus het moment aan waarop een virus het kookpunt bereikt en geleidelijke verandering overgaat in een enorme stijging. Boodschappen, ideeën en gedrag kunnen zich door de bevolking bewegen zoals een ziekte dat kan; net als een virus kunnen ze besmettelijk zijn. Men is over het algemeen gewend dat verandering geleidelijk plaatsvindt. Epidemieën gedragen zich anders. Net als bijvoorbeeld waterpokken kan het zich binnen de kortste keren hebben verspreid en een epidemie word gestart.

Er zijn meerdere manieren om tot het punt van omslag te komen, waarin alles plotseling verandert. Volgens de auteur zijn er drie elementen die de komst van zo’n omslagpunt bepalen.

1. *The Law of the Few (drager van het virus)*. Het eerste element van een besmetting is de drager. Om een epidemie te veroorzaken is slechts een kleine groep mensen nodig

die het verschil kan maken. Denk bijvoorbeeld aan de verspreiding van syfilis, veroorzaakt door een klein groepje mensen met een bovengemiddeld seksleven. Deze mensen onderscheiden zich doordat ze hun sociale capaciteiten, energie, kennis en invloed in de strijd gooien om een virus/trend te verspreiden. Het succes van een sociale epidemie leunt zwaar op menselijke interactie. Er zijn dus mensen die cruciaal zijn voor het staan of vallen van een sociale epidemie. Drie type mensen zijn hierbij van groot belang:

- *Connectors*: mensen die op natuurlijke wijze in staat zijn verschillende mensen en werelden bij elkaar te brengen. Ten eerste door het bovengemiddelde aantal mensen die ze kennen. Ten tweede door de verschillende soorten mensen die ze kennen: connectors bewegen zich in diverse werelden en subculturen.
- *Mavens*: mensen die anderen belangrijke informatie verschaffen vormen ook een belangrijke groep. Mavens zijn echte informatie/kennismakelaars en ontdekken met hun uitzonderlijke kennis vaak als eerste een trend. Ze verzamelen en delen niet alleen informatie omdat ze hier plezier uithalen. Ze doen het ook uit sociale motivatie. Mavens hebben de kennis en sociale vaardigheden om een epidemie te starten.
- *Salesmen*: de ontbrekende schakel in het geheel. Deze laatste groep wil de mensen overtuigen, iets dat over het algemeen op natuurlijke wijze gebeurt. Het overtuigen zit in de kleine, subtiele dingen waarbij non-verbale communicatie vaak een grotere rol speelt dan de verbale communicatie.



2. *The Stickiness Factor (boodschap)*. Het tweede element van de besmetting is de boodschap zelf. Hoe blijft een bepaalde boodschap bij mensen plakken en maakt deze een impact op mensen? Volgens Gladwell zijn er verschillende manieren om relatief simpele veranderingen in de presentatie of de structurering van informatie die een groot verschil kunnen maken betreffende de impact. VB?
3. *Power of Context*. (sociale) Epidemieën worden in sterke mate beïnvloed door de situatie. Niet alleen wie iets zegt of hoe iets gezegd wordt, kan een epidemie veroorzaken. Ook de context waarin dit gebeurt. De sleutel om mensen hun gedrag te

laten veranderen ligt in de kleinste details van hun directe situatie. Volgens de *power of context* zijn mensen extreem gevoelig voor hun omgeving: kleine wijzigingen in omstandigheden/omgeving kunnen er toe al doen. Een (redelijk gedateerd) voorbeeld is die van de hoge misdaadcijfers in New York in de jaren '80/'90. Deze werden teruggedrongen door een relatief simpele maatregel: het weghalen van graffiti. In een stad met betrekkelijk kleine problemen zoals graffiti, hangt min of meer een uithangbord met daarop een uitnodiging tot serieuzere misdaden. Grote problemen kunnen dus verdwijnen door de kleine(re) problemen aan te pakken.

De theorie van de *Tipping Point* vereist dat mensen hun idee over de wereld bijstellen. Grote veranderingen zijn mogelijk, ook al lijkt het onmogelijk. Men dient de juiste mensen te vinden met een adequaat sociaal vermogen een epidemie in werking te zetten, ideeën op de juiste manier te presenteren zodat het blijft hangen en de context op de juiste manier te manipuleren. Gladwell voorspelt dat, kijkend naar het huidige tijdperk, mond-tot-mond reclame een nog evidentere rol zal gaan spelen dan voorheen.

3.3 In de Nederlandse context.

Hoe zit het met het gemeenschapsgevoel in Nederland? Enerzijds zijn er geluiden over de versterkte individualisering van de Nederlandse burgers, anderzijds worden deze geluiden weer gedempt. Het artikel *Vrijheid in Gemeenschap* (Duyvendak & Hurenkamp 2005) geeft hier meer duidelijkheid over door te verklaren dat gemeenschapsbanden niet zijn verdwenen, maar slechts zijn veranderd. Groepsgedrag is 'lichter' geworden, minder beperkend. Dat wil zeggen dat mensen zich makkelijker in- en uit groepen bewegen. Deze gemeenschap wordt vrijwillig aangegaan.

Bovendien is de persoonlijke autonomie toegenomen. Denk aan bijvoorbeeld euthanasie, abortus en anticonceptie. Dit zijn enkele voorbeelden van verworvenheden die de mensen vrijer hebben gemaakt; het aantal keuzemogelijkheden is door deze grotere vrijheid toegenomen.

Tegenover lichte gemeenschappen staan de zware gemeenschappen. Zware gemeenschappen zijn gemeenschappen waar individualisme minder wordt opgenomen en minder exit opties bestaan. Hier is het veel moeilijker om in of uit een groep te bewegen. Deze zware gemeenschappen vallen in de maatschappij meer op omdat ze vaak 'afwijkend(er) gedrag' vertonen. Voorbeelden hiervan zijn streng religieuze gemeenschappen of nationale gemeenschappen. Het zijn deze gemeenschappen die volgens Duyvendak & Hurenkamp (2005) voor problemen zorgen. De oplossing is volgens beiden niet te zoeken in meer sociale cohesie wat voor hen slechts een populaire slagzin is, maar juist in de voice-en-exit-mogelijkheden. Dit houdt in dat zodra leden van zo'n zware gemeenschap kunnen protesteren of weglopen de druk wegvalt; participeren in andere gemeenschappen verlicht.

Het participeren in (andere) gemeenschappen is ook een aspect dat Robert Putnam, politicoloog en hoogleraar aan de Harvard Universiteit, benadrukt in zijn boek *Bowling Alone* (2000). Hij brengt hierin het begrip *sociaal kapitaal* naar voren: sociale netwerken en de wederkerigheid van contacten tussen mensen en het onderlinge vertrouwen dat hieruit voortvloeit. Het is een belangrijk aspect van de kwaliteit van een samenleving. Het behelst

onder andere betrokkenheid, normen en vertrouwen. Hierbij onderscheidt Putnam drie soorten sociaal kapitaal:

- *Bonding social capital*: het behoren tot een groep, het hebben van sociale contacten.
- *Bridging social capital*: het hebben van sociale contacten met andere groepen, bijvoorbeeld autochtonen/allochtonen.
- *Linking social capital*: de participatie aan de samenleving.

Niet alleen als doel an sich is sociaal kapitaal belangrijk, maar ook omdat het kan zorgen voor meer zorgzaamheid, veiligheid en gezondheid, zo stelt Putnam. Verder stelt hij dat de aanzienlijk toegenomen etnische diversiteit in de westerse samenleving – op korte termijn – zal leiden tot verminderd sociaal kapitaal. Kijkend naar de lange termijn is diversiteit juist een toevoeging op cultureel, economisch en innovatief gebied, maar hier dient wel hard aan gewerkt te worden. Belangrijk hierbij is om naar een nieuw begrip van ‘wij’ toe te werken. Putnam’s onderzoek laat zien dat in gebieden met grote etnische diversiteit, de mensen zich gedeisd gaan houden. Ze trekken zich terug. Hoewel het onderzoek in de Verenigde Staten heeft plaatsgevonden, doet dit verschijnsel zich ook in eigen land voor. Het veelvoorkomende begrip *segregatie* is hier een uiting van: migranten trekken naar elkaar toe in bepaalde wijken, gebieden en het vertrouwen tussen de diverse groepen neemt af. De oplossing is *hen* niet zoals *ons* te maken, maar naar een breder en nieuwer begrip van *wij* te streven.

Iets minder optimistisch is Paul Scheffer in zowel zijn essay *Het multicultureel drama* (2000) als zijn boek *Het land van aankomst* (2007). Scheffer meent dat generaties allochtonen achterblijven en een etnische onderklasse vormen. Dit resulteert uiteindelijk in criminaliteit, werkeloosheid en achterstand in ontwikkeling. De wijze waarop tot nu toe is omgegaan met ‘het multiculturele drama’ is op weinig dringende en zelfs op aarzelende manier gebeurd. Er dient afscheid te worden genomen van de illusie dat gedogen werkt. De Nederlandse samenleving verloochent zichzelf en kan op deze manier nieuwkomers niets bieden. Bovendien is de multiculturele samenleving een verschijnsel van horen zeggen. Het is geen onderdeel van de geleefde werkelijkheid. De werkelijkheid is dat de mensen langs elkaar heen leven in Nederland. Overigens betoogt Scheffer dat migranten alleen uitgenodigd en uitgedaagd kunnen worden door een samenleving die zelf een sterke cultuur van burgerschap kent (2007: 45). De grondregel van integratie zou de volgende moeten zijn volgens de auteur: *De ingezetenen mogen aan nieuwkomers alleen vragen wat ze zelf bereid zijn op te brengen.* (2007: 46) Nederland gaat volgens hem te onverschillig om met haar eigen culturele identiteit. Hoe kan men dan van ‘vreemdelingen’ verwachten wel op bevlogen wijze de nieuwe culturele identiteit aan te meten? Scheffer streeft naar zelfkritiek.

Waar enkele van de bovenstaande auteurs niets zien in sociale cohesie, is dit het sleutelwoord voor oud-burgemeester Job Cohen. Sociale cohesie is volgens hem het centrale thema in het Nederlandse politieke en maatschappelijke discours geworden. Er hebben in Nederland en in de rest van de westerse wereld grote culturele veranderingen plaatsgevonden, waardoor wijken, buurten en steden niet meer vanzelfsprekend de plaatsen zijn waar een gemeenschap wordt bewerkstelligd. In Nederland, en met name in de grote steden, moet men steeds meer delen met mensen met andere gewoontes en levensstijlen. Het resultaat is dat de Nederlandse

samenleving wordt opgedeeld in verschillende leefwerelden die vaak nauwelijks met elkaar communiceren. Dit kan gevoelens van onbehagen in verscheidene gradaties opwekken; mensen krijgen het gevoel dat hun wereld desintegreert.

Cohen spreekt van een *samenleving van vreemden* door migratie enerzijds, maar anderzijds ook door vijf grote ontwikkelingen die zich de afgelopen decennia hebben voorgedaan: globalisering, individualisering, democratisering, privatisering en secularisering. Wanneer er onvoldoende banden zijn in een gemeenschap en mensen vreemden voor elkaar zijn, dient er naar een oplossing te worden gezocht. Deze oplossing behelst het opnieuw scheppen van een samenleving. Niet perse door in 'oude oplossingen' te denken, maar door nieuwe manieren te vinden om binding te ontwikkelen.

Het antwoord op hoe mensen met elkaar kunnen samenleven die erg van elkaar verschillen, komt van hoogleraar in de Sociologie Richard Sennet. Hij onderscheidt enkele aspecten die van belang zijn voor het ontstaan van banden. Voorbeelden hiervan zijn voorspelbaarheid, continuïteit, tijd om onderlinge solidariteit te ontwikkelen, jezelf te ontwikkelen en het vermogen om onderlinge verschillen te benadrukken en om over deze verschillen te onderhandelen. Sennet voorspelt *the problem of the difference and indifference*. Een situatie in (vooral) de grote steden waar mensen in grote mate van elkaar verschillen, onverschillig zijn ten opzichte van elkaar en geen banden hebben tenzij het mensen betreffen die hetzelfde zijn.

Opvallend is dat vrijwel in elk artikel of boek de behoefte aan verandering wordt aangegeven. Men verschilt van mening over de invulling van deze verandering en over hoe de 'Nederlandse samenleving' er hoort uit te zien, maar de gemeenschappelijke factor is het zoeken naar verbinding tussen verschillende gemeenschappen.

4 Opzet onderzoek

4.1 Afbakening opdracht

In het college *Evaluatie en Ontwerp van Interculturele Communicatietrainingen* is de uitvoering van een praktijkopdracht een vereiste. Aan de hand van deze opdracht kan de vergaarde kennis, die wij studenten tijdens de cursus hebben opgedaan, bij een trainingsbureau concreet worden gemaakt.

Ik heb gekozen voor de organisatie DiversityJoy. Tijdens mijn onderzoek ga ik kijken naar de invloed van (het gedachtegoed van) de organisatie op haar medewerkers en de invloed die zij weer denken te hebben op de mensen in hun omgeving. Door middel van diepte-interviews met de trainers van DiversityJoy zal ik de impact van de organisatie in kaart proberen te brengen.

4.2 Vraagstelling en deelvragen

De centrale vraag die het onderzoek gestalte geeft is:

Hoe en in hoeverre zijn de trainers van DiversityJoy door het gedachtegoed van de organisatie beïnvloed en hoe en in hoeverre denken zij op hun beurt anderen te beïnvloeden?

Om deze onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden is het noodzakelijk de vraagstelling in verschillende deelvragen op te delen. Dit zijn de volgende vragen:

- Wat was het dat DiversityJoy aansprak in de trainers?
- Wat ervaren zij als uniek in de organisatie?
- Wat is de impact van DiversityJoy op het leven van de trainers?
- Wat vinden zij waardevol en minder waardevol aan (de trainingen van) DiversityJoy?
- Hoeveel anderen hebben ze verteld over het gedachtegoed van de organisatie?
- Op welke manier hebben ze dit gedaan?
- Welke boodschap verspreiden ze?
- Denken de trainers dat zij ook mensen hebben beïnvloed?

Deze deelvragen zullen verwerkt worden in de vragen die in het interview gesteld gaan worden.

4.3 Operationalisering

DiversityJoy: een netwerk- en projectorganisatie die door middel van workshops belanghebbenden op constructieve en positieve wijze om wil laten gaan met verschillen die kunnen leiden tot conflictsituaties. Zo tracht de organisatie bij te dragen aan de ontwikkeling van open en gezonde gemeenschappen.

Trainers: Alle trainers worden hier onder verstaan, zowel de trainers die begeleiden, als de trainers die tijdens de workshops begeleiding krijgen.

Gedachtegoed: Hieronder wordt het geweldloze gedachtegoed verstaan waar spanningen en conflictsituaties op basis van respect en gemeenschapszin tot nieuwe, positieve inzichten worden getransformeerd.

Organisatie: Onder organisatie wordt logischerwijs DiversityJoy verstaan.

Anderen: alle mensen die in aanraking komen of kunnen komen met DiversityJoy en haar trainers.

4.3.1 *Operationalisering interview*

Het algemene doel van een interview is het verzamelen van informatie uit mededelingen van de ondervraagde persoon/personen ter beantwoording van een of meer van te voren bedachte vraagstellingen. (Emans 1990: 15) Interviews worden gekenmerkt door planmatigheid. Door middel van interviews kan men verschillende soorten gegevens verzamelen. Deze gegevens zijn niet op zichzelf staande opinies, attitudes, motieven of kennis, maar in feite uitspraken van de geïnterviewde daarover: het zijn verwoordingen van cognities. De geïnterviewde verwoordt zijn of haar ideeën erover, wat soms kan leiden tot een vertekening of afbreuk van de objectiviteit. Cognitie is niet louter afhankelijk van de persoon, maar ook van de context waarin de geïnterviewde zich bevindt.

Er is sprake van een kwantitatief georiënteerd communicatieonderzoek waarbij variabelen worden geoperationaliseerd door mensen gestructureerde vragen te stellen. De eerste stap is de ontwikkeling van de vragen. Daarbij moet gekeken worden naar de vraagstelling van het onderzoek en welke vragen helpen hierop antwoord te geven. De tweede stap is de selectie van de participanten. Er dient geen uitgebreide steekproef te worden gehouden, de participanten zijn van te voren geselecteerd: het zijn de trainers van DiversityJoy die zullen worden geïnterviewd. Daarbij heb ik als doel gesteld minimaal de helft van de trainers te interviewen en waar mogelijk alle trainers. De derde stap is het daadwerkelijk uitvoeren van het interview.

Bij het plannen van het interview is het belangrijk van te voren enkele keuzes te maken. De volgorde betreffende open of gesloten vragen, de mate van gestructureerdheid waarin de vragen zullen worden gesteld, zijn aspecten waar voorafgaande aan het gesprek over nagedacht moet worden. In dit onderzoek heb ik voor een interviewschema met een semigestructureerde inhoud gekozen. De vragen zijn in een vaste volgorde in een interviewschema vastgelegd. De formulering van deze vragen ligt echter minder vast. Per onderwerp staan dus een aantal vragen vast, maar er zal naar eigen inzicht aanwijzingen en/of stimulering tot aanvulling worden gegeven. Wat betreft de structurering van de vragen, is het grootste deel van de vragen open: de geïnterviewde kan zeggen wat hij wil. Slechts een enkele vraag bevat een aantal beperkte antwoordalternatieven. Het gesprek zal in drie fases verdeeld worden, namelijk:

- *Introductie tot gesprek.* In deze beginfase zal er duidelijkheid worden verschaft voor beide partijen. Een interview is een samenwerking tussen gesprekspartners. Deze heeft alleen een kans van slagen als beiden weten waar ze aan toe zijn.

- *De kern van het interview.* In het gesprek zal naar drietal aspecten worden gevraagd. Vragen over de achtergrond van de trainers komen aan bod, evenals vragen over DiversityJoy zelf en de invloed van de stichting en de trainers.
- Als laatste volgt een *afsluiting* van het gesprek.

Tijdens het interview zal ik rekening houden met een viertal aspecten: de validiteit, volledigheid, relevantie en duidelijkheid van de antwoorden. De antwoorden dienen dus in overeenstemming te zijn met de gestelde vraag, ze dienen in hun volle omvang te zijn beantwoord en er dient eensgezindheid te zijn tussen antwoord en cognitie. Hiermee wordt bedoeld dat er overeenstemming moet zijn tussen wat de geïnterviewde zegt en denkt. Als interviewer is dit uiteraard moeilijk vast te stellen, maar als er aanleiding is om te denken dat iemand bijvoorbeeld sociaalwenselijke antwoorden geeft of iets niet zegt uit vriendelijkheidsoverwegingen, zal er doorgevraagd moeten worden.

Om de invloed van DiversityJoy te meten op een aantal deelaspecten in het leven van de trainers (zoals werk, relaties of zingeving van het leven), heb ik gebruik gemaakt van de Likert-schaal. Deze schaal is een geformaliseerde procedure waarin respondenten gevraagd worden naar de intensiviteit van hun houding of perspectief op iets. In dit geval, kunnen de trainers aangeven in welke mate het betreffende deelaspect is beïnvloed door de organisatie. De respondenten kunnen uit vijf verschillende gradaties kiezen: van heel veel tot geen invloed.

Bij het opstellen van de vragen heb ik in zo groot mogelijke mate dubbelzinnige vragen, technische taal of jargon vermeden. Bovendien heb ik ontkenningen in de opstelling van de zinnen vermeden om misverstanden te voorkomen. Hetzelfde geldt voor de woordkeuzes: geen vragen die bepaalde antwoorden uitlokken door identificatie met bepaalde standpunten of attitudes.

4.4 Methoden

Het onderzoek is opgebouwd uit twee fasen die helpen dichter bij het antwoord van de hoofdvraag te komen.

- Literatuuronderzoek
- Diepte-interviews.

5 Resultaten interviews

In dit hoofdstuk zal ik de resultaten weergeven die uit de interviews zijn gekomen.

5.1 Hoe en wanneer zijn de trainers actief geworden bij DiversityJoy?

Op de eerste vraag zijn bijna alle geïnterviewden via, via en vaak op toevallige wijze met de workshops van DiversityJoy in aanraking gekomen. Ze zijn via familie, vrienden of andere mensen uit hun netwerk minimaal een jaar actief bij de organisatie. Alleen Tom vormt als oprichter van DiversityJoy een uitzondering op de regel. Hij heeft het workshopconcept van het Zuid-Afrikaanse equivalent Phaphama Initiatives, naar Nederland gehaald en deze binnen de Nederlandse context geplaatst.

5.2 Welke rol spelen de trainers binnen de organisatie?

De rol die de geïnterviewden binnen DiversityJoy spelen is die van trainer. Drie van de acht geïnterviewden zijn teamleiders en maken ook deel uit van het managementteam, waar zij de organisatie onder andere managen en nieuwe projecten proberen te ontwikkelen en te werven. De overige trainers zijn begeleidende trainers, waarvan ten minste twee zich bezig houden met de organisatorische aspecten binnen de organisatie, zoals het regelen van bijeenkomsten en het regelen van de zaken rondom de workshops.

5.3 Wat sprak de trainers het meeste aan in DiversityJoy?

De onderdelen die het meest in de antwoorden naar voren kwamen, waren die van (geweldloze) communicatie en gemeenschapsontwikkeling. Mirjam en Efza noemen beiden de opbouw van een gemeenschap als hen wordt gevraagd wat hun aanspraak in de workshops. Voor Mirjam was dit meer op persoonlijke basis; zij vond het erg speciaal dat binnen twee dagen toch een sterke band met de mededeelnemers kon worden opgebouwd. Efza ziet de ontwikkeling van een gemeenschap meer in een maatschappelijk licht: in de huidige maatschappij weten mensen nauwelijks van elkaars leefwereld af, door middel van de workshops kan hier verandering in worden gebracht.

Mirjana, Efza en Ersin noemen de plek die (geweldloze) communicatie inneemt in de trainingen als een aansprekend element. Voor Mirjana is het vooral geweldloze communicatie in het algemeen en het inzicht dat je als persoon de keuze hebt om te reageren of niet. Ersin noemt communicatie meer als algemene noemer in hetgeen dat hem heeft aangesproken, bovendien haalt hij veel plezier uit zijn trainingen. Voor Efza is ook zelfreflectie een belangrijk element in de aantrekkingskracht van DiversityJoy. Ze staat nu stil bij hoe ze zelf in conflictsituaties is en niet direct de schuld bij de ander neer te leggen. DiversityJoy heeft haar hier het gereedschap voor gegeven.

Voor zowel Léon als Juan zijn het andere dingen geweest die hun heeft aangetrokken. Léon noemt de ideële doelstelling en het hoge niveau van de trainingen als aantrekkelijk. Voor Juan waren het vooral de nieuwe mensen, de aansluiting op zijn toekomstbeeld en de positieve waardering die hij voor zijn persoon kreeg, als punten om bij DiversityJoy te blijven.

5.4 Zijn er dingen bijgebleven? Herinneringen?

Wat betreft de herinneringen die de trainers zijn bijgebleven, worden er verschillende dingen genoemd. Voor Mirjam en Mirjana was het een specifieke oefening die zich nog goed kunnen herinneren. Zo noemen Mirjam en Mirjana respectievelijk een labeloefening en een meditatieoefening als iets wat hen nog goed voor de geest staat. Ook voor Tom en Efza zijn het dingen uit de training zelf die ze zich kunnen heugen. Efza herinnert zich een geslaagde interventie tijdens een workshop dat een keerpunt was in de sfeer/verhoudingen van de groep die getraind werden. Voor Tom waren het de eigenschappen van de trainingen in Zuid-Afrika die hem zijn bijgebleven: de persoonlijke contacten, het in aanraking komen met zijn eigen gevoelens en de dankbaarheid die er in Zuid-Afrika was voor zijn aanwezigheid.

Het eerste dat bij Ersin opkwam, was het effect van de tweedaagse training. Hij kan zich niet heugen ooit zo moe te zijn geweest. Juan herinnert zich vooral de dames, die hij op verschillende plekken is tegengekomen en verschillende – zowel gezellige als zwaardere – gesprekken mee heeft gehad. Alleen Léon kan zich niets concreets herinneren, wel weet hij dat hij erg belangstellend en geïnteresseerd was in de inhoud van het programma.

5.5 Wat is uniek aan DiversityJoy?

Iets dat de trainers uniek vinden en dat meer dan eens terugkomt in de antwoorden, is het train de trainer programma, waar er wordt getraind op twee niveaus, en het ervaren leren. Tom noemt beide aspecten uniek. Hij vindt het bijzonder dat er in de workshops niet alleen naar het individu wordt gekeken, maar juist ook naar de groep en de ontwikkeling hiervan. De persoonlijke ontwikkeling van een individu moet in het licht van de groepsontwikkeling worden gezien.

Zowel Mirjana als Efza noemen het trainingsconcept van DiversityJoy waarbij een workshop wordt gegeven in een team van vier, als uniek punt. Mirjana praat over een bijzondere dynamiek, terwijl Efza het als magisch beschouwt.

Léon en Mirjam benoemen beiden de diversiteit als uniek. De workshops staan open voor iedereen, ongeacht de leeftijd, afkomst, opleiding of (sociale) achtergrond. Léon voegt hieraan toe dat DiversityJoy plek creëert om nieuwe stappen te ondernemen en dat hij dat ook als speciaal ervaart.

Ersin en Tom zijn alle twee van mening dat ook de afwisseling van de lichte en zware elementen in de training als iets bijzonders mag worden beschouwd. Ersin noemt verder nog iets dat niet is genoemd en dat is de geschiedenis van organisatie. Léon sluit daar enigszins bij aan door te zeggen dat de band met Zuid-Afrika, de omgekeerde, ontwikkelingssamenwerking ook een uniek punt is voor hem.

Juan ziet het geheel als uniek: de hele organisatie is in overeenstemming met wat hij in het leven zoekt en wat hem motiveert.

Er is dus duidelijk te zien dat elke trainer weer iets anders haalt uit de trainingen en dat ieder weer iets anders uniek vindt als hij of zij naar de trainingen kijkt.

5.6 In welke mate zijn de deelaspecten van het leven van de trainers beïnvloed?

Voor Tom heeft het gedachtegoed van DiversityJoy in alles doorgewerkt, het is bepalend geweest in hoe hij zijn leven vorm heeft gegeven. De aspecten waarin dit het sterkst waren, waren die op het gebied van relatie en werk. Een belangrijk punt dat hij opnoemt, is dat hij op een betere manier kan omgaan met de competitieve omgeving waar hij zich nog regelmatig in bevindt. In het sociale domein hebben veel mensen een verandering in Tom zijn houding geconstateerd. Dit heeft ertoe geleid dat mensen nu met andere vragen naar Tom toe komen. Het oprichten van DiversityJoy is een extreme carrièremove geweest, dat voor veel vragen heeft gezorgd in zijn sociale omgeving. Uiteindelijk heeft Tom zelfs mensen uit deze omgeving meegekregen naar de workshops en sommigen van hen maken zelfs deel uit van de organisatie.

Ook op Mirjam haar leven heeft DiversityJoy aanzienlijk wat invloed gehad. Op het vlak van relaties, werk en het sociale leven is voornamelijk de communicatie veranderd. Ze zegt dat ze beter is gaan luisteren en gaan inzien wat zowel zij als de ander voelt en nodig heeft. Ze is ook minder beschuldigend jegens anderen geworden. In mindere mate is het gedachtegoed van invloed geweest op familiegebied. Mirjam geeft in haar antwoord aan dat het moeilijk is om oude, vastgeroeste patronen te doorbreken. Wel is ze op volwassener manier in haar contact met haar ouders gaan staan. Ze respecteert hen en neem ze zoals ze zijn. Minder is DiversityJoy van invloed geweest op de zingeving van haar leven en de rol in de maatschappij. Ze wil aan dingen bijdragen en DiversityJoy heeft haar daarvoor handvaten aangereikt. Echter, ze is daar niet in hele sterke wijze in beïnvloed. Wel hebben de trainingen haar doen laten inzien dat ze haar steentje kan bijdragen zonder de wijsheid in pacht te hebben of volmaakt te zijn.

Voor Mirjana is DiversityJoy een enorme invloed geweest, vrijwel alle deelaspecten zijn maximaal beïnvloed. Mirjana geeft aan dat ze uit een slachtofferrol is gekropen en eigen verantwoordelijkheid is gaan nemen voor situaties in haar leven. Ze is minder afwachtend geworden en is actiever geworden in het scheppen van mogelijkheden. Dit geldt voor zowel in haar relatie, als op haar werk, haar rol in de maatschappij en in haar sociale leven. Dit laatste aspect heeft ze vormgegeven door een aantal jaren terug een hele nieuwe sociale groep te vormen. De trainingen hebben de behoefte aangewakkerd mensen uit hetzelfde sociale, etnische milieu te zoeken. Dit heeft ze dan ook gedaan. Wat betreft haar familie, is Mirjana zich beter gaan uiten naar hen toen. Ook kan ze meer begrip tonen voor hun dan eerst. Kijkend naar haar zingeving, laat Mirjana zich leiden door het motto: *give what you want to receive*. Voor haar staan in dit principe liefde, waardering en positiviteit centraal. Principes die ze ook terug vindt in het gedachtegoed van DiversityJoy.

Voor Efza is de beïnvloeding op de deelaspecten in haar leven iets minder groot. Ze geeft aan dat ze volop in ontwikkeling is en dat DiversityJoy hierin een belangrijke plaats inneemt, maar niet de enige plaats. Ze noemt ook haar rondreis van een jaar door India en haar studie die ze net is begonnen, als variabelen die meespelen. Ze kan wel zeggen dat DiversityJoy van grote invloed is geweest op haar relatie, familie en op werkgebied. Over het algemeen is ze anders gaan communiceren, met name in conflicten. Ze is minder felle en ongeremde reacties gaan geven. Ook is ze beter gaan luisteren en gaan stilstaan bij wat ze voelt. Ze lost tegenwoordig veel dingen op zijn 'diversityjoys' op. Als ze kijkt naar haar sociale leven, haar rol in de maatschappij en de zingeving van het leven, vindt ze dat het gedachtegoed van DiversityJoy minder invloed op heeft gehad dan op de andere deelaspecten. De organisatie

heeft haar wel bewust gemaakt wat ze haar doelen zijn in het leven en wat ze wil bereiken. Ze is zich maatschappelijk bewuster geworden doordat ze inziet dat door middel van de workshops ze diversiteit – verschillende groepen mensen – kan verenigen.

Ersin sluit zich aan bij Mirjam en Efza, door te zeggen dat ook hij voornamelijk is beïnvloed in zijn relatie met zijn vriendin en zijn familie. Zijn communicatie met hen is ten goede veranderd. Ook hij is beter naar zichzelf en de ander gaan luisteren. Alleen hij voegt hieraan toe dat hij ook opener is geworden wat betreft zijn gevoelens. Dit geldt in aanzienlijke mate voor het sociale vlak en zijn werk: hij is minder gesloten naar mensen die hij niet of minder goed kent. De betekenis van het leven zoekt Ersin in de islam. Hij vindt veel van de islamitische normen en waarden terug in het gedachtegoed van DiversityJoy, wat hem ook heeft gesterkt in zijn overtuiging als moslim. Op maatschappelijk gebied draagt hij bij door te doceren op (vaak moeilijke) ROC's.

Ook Léon is in sterkere mate beïnvloed op het gebied van relatie en werk dan de overige aspecten. Hij zegt dat hij meer is gaan nadenken over de communicatie tussen hem en mensen. Hoe kan hij dingen het beste brengen? Hoe kan hij beter luisteren naar de ander? Wat betreft zijn werk, heeft hij van DiversityJoy zijn beroep gemaakt. DiversityJoy heeft tevens doorgewerkt in bijvoorbeeld projecten die Léon heeft opgezet en in zijn danscarrière. De invloed op zijn sociale relaties en zijn familie is redelijk groot. Uit beide kampen zijn mensen opgestaan, die hebben geparticipeerd in de workshops. Léon zijn zingeving hangt sterk samen met het gedachtegoed van DiversityJoy. Hij vindt betekenis in het bij elkaar brengen van mensen, relaties leggen tussen mensen. De trainingen van DiversityJoy geven hem hier de kans voor. Kijkend naar de maatschappij kan Léon zeggen dat hij zich bewuster is geworden dat hij iets wil en kan bijdragen binnen Nederland, maar ook buiten Nederland. Hij voelt zich maatschappelijk meer betrokken bij bijvoorbeeld integratiekwesities.

In Juans leven is vooral zijn relatie en de band met zijn familie in grotere mate beïnvloed. Hij ziet hetgeen dat hij in de workshops heeft geleerd als een goede aanvulling op deze aspecten. Hij uit dingen beter en opener, geeft feedback en maakt gebruik van ik-boodschappen om zijn gevoelens naar anderen toe uit te drukken. Kijkend naar zijn werk, zijn sociale leven en zijn rol in de maatschappij neemt respect een belangrijke plaats in. Hij is zichzelf meer gaan waarderen en benadert een ander in de eerste plaats ook met dezelfde waardering en respect. De trainingen hebben zijn zingeving en zijn rol in de maatschappij meer benadrukt. Hij voelt zich maatschappelijk meer verantwoordelijk. Behalve het gedachtegoed van DiversityJoy, past hij ook de non-verbale communicatie toe die hij gewend is te gebruiken. Deze combinatie speelt een belangrijke rol in de benadering van mensen.

5.7 Wat vinden de trainers het meest waardevol aan de training/organisatie?

Waardevol voor Tom zijn de handvaten die hij mensen nu kan aanbieden om henzelf hun eigen problemen te laten aanpakken. Verder ziet hij een volwassenheid bij zichzelf die er eerst niet was, in het omgaan met conflicten. Tom is meer de betekenis in gaan zien van dingen en daardoor minder competitief geworden. Gulheid en delen nemen een belangrijkere plaats in, in zijn leven.

Léon ziet op zijn beurt weer hele andere dingen als waardevol. Hij vindt het samenwerken, de leiderschapsvaardigheden en het denken in grotere verbanden belangrijke, nuttige dingen die hij heeft geleerd. DiversityJoy heeft hem ook laten zien dat (bijna) niets onmogelijk is.

Ook Mirjam benoemt andere dingen dan Tom en Léon. Ze beschouwt het feit dat ze anders is gaan communiceren als waardevol. Ze is opener geworden en een betere luisteraar geworden. Het meest waardevolle dat Mirjana heeft geleerd is dat elk moment telt en dat iedereen meetelt. Ze heeft meer waardering voor anderen en zichzelf op verschillende niveaus. Efza beschouwt het als waardevol dat ze bewuster en gevoeliger is geworden. Ze is wakker geschud en is op een sensitievere manier in relatie tot zichzelf, anderen en het leven gaan staan.

Ersin sluit hier enigszins bij aan door aan te geven dat hij het als waardevol ziet dat hij beter is gaan luisteren naar andere mensen en makkelijker praat over wat hij voelt.

Het eerste dat Juan te binnen schiet is zelfreflectie, als deze vraag hem wordt gesteld. Hij heeft meer begrip gekregen voor zichzelf, maar ook meer waardering voor zijn persoon.

Bovendien noemt hij de eerlijkheid van de andere trainers, het feit dat hij op hen kan bouwen als waardevol.

5.8 Wat vinden de trainers minder waardevol aan de training/organisatie?

Tom en Léon kunnen niets opnoemen dat zij als minder waardevol beschouwen. Voor hen zijn alle onderdelen en aspecten van de training zinvol. De rest van de trainers noemen wel zaken die zij als minder, uitdagend of lastig ervaren. Veel van deze dingen hebben niets te maken met de trainingselementen zelf, maar meer met de zaken er om heen.

Zo ervaart Mirjam de tijdsdruk als vervelend. Vaak kan ze het programma niet afronden door een tekort aan tijd. Mirjana is minder tevreden over de naam van organisatie. Ze vindt deze een te hoog 'evangelisch gehalte' hebben. Ook zou ze graag zien dat de trainingen meer in context zouden worden geplaatst. Deelnemers meer de samenhang laten inzien, de reden waarom de workshops worden gegeven aangeven.

Efza zou het als een uitdaging meer met de beoordelingen te doen. De beoordelingen van deelnemers, maar ook die van andere organisaties of gemaakte onderzoek/evaluatiestudies. Er mag meer feedback komen uit verschillende groepen. Deze aspecten zouden gestructureerder aangepakt moeten worden. Ook is ze van mening dat er praktischere termen gebruikt zouden kunnen worden in de promotie van DiversityJoy, ook met oog op de website.

Haar neef Ersin is vrijgeviger geworden. Dit is voor hem zeker niet minder waardevol, maar ervaart het af en toe wel als lastig omdat hij dingen geeft die hij achteraf soms niet had willen geven. Hij haalt voldoende uit de workshops, maar gezien de tijd en energie die hij erin stopt had hij naast ervaring en waardering ook graag een zekere vergoeding gezien.

Juan loopt tegen het feit aan dat hij af en toe verkeerde dingen zegt in een workshop wat voor pijnlijke momenten kan zorgen. Alhoewel het grootste deel van deze incidenten uitgepraat kunnen worden, ziet hij ze toch als minder succesvolle momenten van de training. Minder succesvol vindt hij ook enkele spelletjes die met de deelnemers worden gedaan.

5.9 Hebben ze anderen ook verteld over de organisatie?

Iedereen beantwoordt deze vraag met een volmondige ja.

5.10 Wat hebben ze anderen verteld over de organisatie?

Een deel van de trainers laat dit afhangen van de context: met wie zijn ze in gesprek en hoe geïnteresseerd is de ander? Efza zegt dat ze naar de mond van haar gesprekspartner praat en ze dan verteld over wat ze kunnen leren en welke gereedschappen ze tijdens de trainingen aangereikt krijgen. Bovendien vertelt ze de mensen over conflicthantering, wat houdt het in? Behalve Mirjam, houdt ook Juan rekening met de samenhang waarbinnen het gesprek plaatsvindt. Ze laten het afhangen van wie ze tegenover zich hebben en hoeveel interesse de ander heeft in het onderwerp. Mirjam vertelt mensen dan over gemeenschapontwikkeling, de ervaringsgerichtheid van de workshops, de kansen die DiversityJoy aanbiedt en over de diversiteit van stichting. Juan vertelt juist over conflicthantering, de oefeningen die worden gedaan en probeert zo veel mogelijk over het hele systeem te vertellen van DiversityJoy. Ook Léon en Ersin willen andere mensen zoveel mogelijk over de inhoud vertellen en voor wie de workshops bestemd zijn.

Zowel Ersin als Mirjana en Tom vertellen anderen meer wat DiversityJoy hun persoonlijk heeft gebracht. Wat hebben zij van de trainingen geleerd? Wat voor effect heeft het op je al persoon? Beide, Tom en Ersin, vinden het ook leuk anderen te vertellen over de geschiedenis van DiversityJoy. Ersin vertelt vaak het verhaal van de Verenigde Staten (waar het programma zijn oorsprong heeft), terwijl Tom het achtergrondverhaal vertelt van Zuid-Afrika, zijn persoonlijke verhaal of de verbinding die gemaakt is tussen Phaphama en DiversityJoy.

5.11 Denken ze dat ze anderen ook hebben beïnvloed?

Op deze vraag antwoorden ook alle trainers met een ja. Iedereen maakt in zijn of haar antwoord in principe onderscheid tussen meer concrete beïnvloeding (mensen naar workshops halen of in de organisatie betrekken) en minder concrete beïnvloeding, zoals het geven van adviezen of het anders benaderen van familie of vrienden.

Tom, Léon, Mirjam, Mirjana, Juan, Efza hebben mensen feitelijk beïnvloed door ze mee te nemen naar workshops en/of mensen te introduceren in de organisatie zelf. Ersin heeft tot nu toe geen mensen naar de workshop gehaald, maar is daar mee bezig om dat voor elkaar te krijgen. Verder vertellen Tom, Mirjam en Mirjana dat hun veranderde houding, groei en effectievere communicatie effect heeft gehad op mensen uit hun directe omgeving. Verder noemen Léon, Ersin, Juan, Mirjana en Tom allen de adviezen die zij mensen hebben gegeven als beïnvloeding. Ze hebben vooral vrienden en familie dingen verteld over conflicthantering, ik-boodschappen en feedback geven. Zelfs een enkeling heeft buiten de workshops om in zowel persoonlijke context (Ersin en Mirjam), als professionele context oefeningen/spelletjes voorgedaan (Léon).

Juan en Efza vinden het lastig aan te geven hoe zij anderen denken te hebben beïnvloed. Het effect van de - vooral minder concrete - beïnvloeding is niet altijd zichtbaar bij mensen.

5.12 Door middel van welke middelen hebben ze mensen over DiversityJoy verteld?

Alle zeven geïnterviewden zetten mond-tot-mondreclame in om mensen te vertellen over DiversityJoy. Drie trainers (Léon, Mirjana en Ersin) hebben ook flyers ingezet om anderen te vertellen over de organisatie. Efza, maar ook Léon maakt gebruik van de website als promotiemiddel. Een ander middel die Ersin en Mirjam hebben gebruikt, is het demonstreren van trainingselementen aan vrienden of familie.

5.13 Met welke drie groepen mensen onderscheiden ze zich, connectors, mavens of salesmen? y

De trainers zien zich over het algemeen vaak als een combinatie van een van de twee, soms zelf drie genoemde groepen. De connectors en salesmen worden het vaakst genoemd als groep waarin zij zich het meest herkennen. Zowel Tom en Léon, als Efza en Ersin noemen zich goede tot redelijk goede salesmen. Indien ze ergens achter staan en ergens van overtuigd zijn, kunnen ze ook heel goed andere mensen overtuigen. Vooral Efza en Tom geven aan dat ze sterke overtuigers zijn.

Verder herkennen Tom, Léon, Juan, Efza, Mirjam en Mirjana zich ook in de connectors. Allemaal hebben ze een uitgebreid netwerk en kennen ze veel mensen uit verschillende milieus. Niet iedereen verbindt deze werelden ook daadwerkelijk met elkaar, dit gebeurt slechts af en toe.

De mannen Ersin, Léon en Juan identificeren zichzelf als mavens. Zodra ze ergens kennis over hebben schromen ze niet anderen erover te vertellen.

5.14 Hoeveel mensen denken de trainers op jaarbasis te hebben beïnvloed?

De schattingen variëren per trainer. Het grootste deel van de trainers schat het aantal mensen die ze denken te beïnvloeden tussen de 20-50 personen per jaar. Alleen Efza en Léon wijken af van het gemiddelde. Efza heeft een lagere inschatting dan de rest. Ze denkt zo'n tien mensen in het jaar écht te beïnvloeden. Léon heeft een grote uitschieter met een gemiddelde van zo'n 750 personen.

5.15 Heeft DiversityJoy ze ook anders doen laten kijken naar Zuid-Afrika?

Op drie trainers na, antwoorden de overige vier trainers met een nee. De blik van Tom en Léon op Zuid-Afrika is het sterkst veranderd. Ze zien het als een land met krachtige mensen, waarvan beide vinden dat er veel van hun geleerd kan worden.

Ook Mirjana is anders tegen Zuid-Afrika gaan aankijken. Het land heeft haar doen laten inzien dat ook kleine stappen zinvol kunnen zijn om een (politieke of maatschappelijke) verandering te bewerkstelligen.

De andere trainers, Juan, Mirjam, Efza en Ersin, kennen het land in meer of mindere mate. Echter, de trainingen hebben ze niet anders naar Zuid-Afrika doen laten kijken. Daarvoor hebben ze toch te weinig meegekregen en zich te weinig in verdiept.

6 Conclusie

In het onderzoek heb ik getracht op de volgende vraagstelling antwoord te geven:

Hoe en in hoeverre zijn de trainers van DiversityJoy door het gedachtegoed van de organisatie beïnvloed en hoe en in hoeverre denken zij op hun beurt anderen te beïnvloeden?

In de interviews komt duidelijk naar voren dat de trainers in vrij grote mate zijn beïnvloed. In het bijzonder springt de beïnvloeding op relatiegebied eruit. Ze schrijven de invloed toe aan een andere manier van communiceren die ze zichzelf eigen hebben gemaakt. Hun communicatie naar anderen toe is een stuk opener en effectiever geworden. Daarnaast zijn ze betere luisteraars geworden. Ze luisteren zowel beter naar zichzelf, als naar anderen. Over het algemeen heeft dit geleid tot minder (heftige) conflicten.

De trainers zeggen dat de workshops van DiversityJoy hen gereedschap hebben gegeven om, om te gaan met conflictsituaties. Doordat ze zich nu stukken bewuster zijn hoe zij zichzelf gedragen in conflicten, kunnen ze op een nieuwe, positievere manier in relatie tot andere mensen staan. Ook zijn velen zichzelf meer gaan waarderen en beter gaan begrijpen.

Ook op andere aspecten als werk, familie, het sociale leven en de rol in de maatschappij zijn in meer of mindere mate beïnvloed.

Er kan gezegd worden dat de workshops de trainers zich dermate hebben ontwikkeld dat hun groei in veel aspecten van hun leven heeft doorgewerkt. De organisatie heeft haar doel wat betreft beïnvloeding op eigen terrein bereikt. Alle geïnterviewden hebben hart voor de zaak en zijn op actieve wijze bezig mensen te vertellen over de trainingen. Het grootste gedeelte is zelfs actief bezig mensen in hun omgeving te betrekken bij de workshops of de organisatie.

Wat van het trainingsprogramma het meest is blijven hangen bij de trainers is, zoals eerder al is aangegeven, de communicatie. Ook de gemeenschapsopbouw is iets dat vaak wordt genoemd als waardevol aspect van de training. Aspecten als diversiteit, samenwerking en leiderschapvaardigheden komen in mindere mate naar voren. Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat de trainers naast hun professionele leven, ook in hun persoonlijke leven de vruchten plukken van de veranderde communicatie. Hierin zijn zij het meeste gegroeid. De andere aspecten spelen waarschijnlijk wel een rol in hun waardering voor het programma, maar hebben hun leven niet in zo een grote mate beïnvloed als de communicatie heeft gedaan.

Als ik kijk naar de hoe de trainers anderen denken te hebben beïnvloed, zijn er veel overeenkomsten te ontdekken in hun antwoorden. Allemaal hebben ze wel iemand over de organisatie verteld, vooral vrienden en familieleden. De dingen die zij hen vertellen hangen sterk af van wat ze zelf belangrijk vinden, wat ze zelf van de workshops hebben geleerd en met wie ze op dat moment praten. Ook hier neemt de (geweldloze) communicatie een belangrijke plek in. De trainers vertellen wat dit persoonlijk voor hen heeft betekent of hoe dit wordt toegepast in het workshopprogramma.

De trainers promoten DiversityJoy allemaal door middel van mondelinge reclame. Door ze te vragen naar de mate van hun beïnvloeding op anderen, kan een vertekend beeld ontstaan. Wanneer is iemand echt beïnvloed en hoe kunnen de trainers dit merken? De antwoorden op deze vragen zijn dan ook vrij suggestief. Met deze praktijkopdracht heb ik dan ook vooral beoogd *inzicht* te geven in de beïnvloeding van de trainers. Doordat ik ‘slechts’ gesprekken gevoerd heb, is het lastig om aan te geven wat voor concreet meetbare beïnvloeding heeft plaatsgevonden. Hiervoor is een diepgaander en grootschaliger onderzoek nodig bij zowel de workshopbegeleiders, de deelnemers en de mensen uit de omgeving van de trainers.

Ik denk dat DiversityJoy goed op weg is in de beïnvloeding van mensen. Het is in ieder geval gelukt op eigen terrein. Wellicht als ze de kanttekeningen meenemen die trainers hebben geplaatst, zoals het in gebruik nemen van praktischere termen, de website aanpassen en gestructureerder met zaken omgaan als evaluaties, komt de rest van Nederland ook mee.

7 Beoordeling en evaluatie praktijkopdracht

Inhoud opdracht

Voor het vak Ontwerp en evaluatie van interculturele communicatietrainingen heb ik een opdracht bij een trainingsbureau moeten uitvoeren. In het eerste deel van de cursus heb ik voornamelijk een theoretische en praktische voorbereiding gehad, door literatuur te bestuderen en te bespreken en trainingsoefeningen uit te voeren. Elke week stond weer een andere theorie centraal. Door het uitvoeren en bedenken van trainingsoefeningen is al een eerste vertaalslag naar de praktijk gemaakt. De tweede vertaalslag vond plaats in het tweede deel van de cursus. In dit deel werd van ons studenten verwacht, een opdracht uit te voeren bij een trainingsbureau.

Al in het begin heb ik mijn voorkeur voor een opdrachtgever mogen aangeven. Deze heb ik vrij dicht bij huis gezocht. Ik heb gekozen voor de stichting DiversityJoy waarvoor mijn broer, Léon Beckx, werkzaam is. In de eerste instantie omdat ik zelf twee jaar geleden een workshop heb gevolgd en hier erg enthousiast over was. Het was een ontzettende leerzame, leuke training die mij vooral op communicatiegebied de ogen heeft geopend. Ik heb destijds ingezien hoe effectief communicatie kan zijn in het overbruggen van verschillen en bij het oplossen/voorkomen van mogelijke conflicten.

Mijn begeleiders Tom Schram en Léon Beckx hebben aangegeven dat ze mij naast de meer concrete eventuele markt- en evaluatieonderzoeken die al zijn gedaan in het verleden, ze graag een iets minder concreet maar wel een zinvol onderzoek wilden laten uitvoeren. De organisatie is op dit moment nog steeds groeiende, veel initiatieven, samenwerkingsprojecten en onderzoeken komen van de grond. Wat zinnig voor hen is om te onderzoeken, is hun eigen netwerk en de impact van DiversityJoy hierop. Léon en Tom zijn erg nieuwsgierig naar hoe en in hoeverre de trainers door het DiversityJoy gedachtegoed zijn beïnvloed en hoe de trainers op hun beurt weer andere mensen beïnvloeden. DiversityJoy heeft een ideële doelstelling waarbij ze door middel van communicatieworkshops uiteindelijk aan een gezonde en open gemeenschap proberen bij te dragen. Dit zou de organisatie graag naar de rest van Nederland willen uitdragen, vooral in het huidige heersende klimaat waarbij polarisatie een rol speelt.

De eerste stap is om mijn begeleiders inzicht te geven. Alvorens zij de mate van beïnvloeding in Nederland onderzocht willen hebben, is enig inzicht in de gedachtes, gevoelens en meningen van hun trainers een nuttige eerste stap naar het geheel. Welke aspecten van het gedachtegoed van DiversityJoy is bij de trainers blijven hangen, wat vinden zij het leerzaam in het workshopproces en wat minder?

Hoe heb ik de opdracht uitgevoerd?

Nadat ik een werkplan heb opgesteld (en heb verbeterd) ben ik concreet met mijn begeleiders gaan bespreken hoe ik de opdracht zou gaan uitvoeren. De bedoeling was om uiteindelijk een onderzoeksrapport af te leveren, waarbij ik door middel van persoonlijke gesprekken de opvattingen en ideeën van de trainers zou onderzoeken. Het laatstgenoemde staat centraal, een meer subjectieve benadering van het onderzoek. Voor Léon en Tom was het minder bruikbaar

om met concrete cijfers van deelnemers of samenwerkingsprojecten aan te komen, omdat ze hier al inzicht in hadden door reeds gedane onderzoeken.

Ik ben mijn onderzoek gestart door een theoretisch kader te vormen. Ik heb mij verdiept in zaken als (interculturele) communicatie, cultuur, verschillende perspectieven op de multiculturele samenleving in Nederland en theoriemodellen over de verspreiding van boodschappen. Hierna ben ik interviews gaan voorbereiden met de trainers. Ik heb me verdiept in de literatuur: aan welke richtlijnen moet ik me houden tijdens het gesprek, hoe stel ik vragen, hoe ontwikkel ik een interviewschema, enzovoort. Daar er in totaal tien trainers zijn, heb ik mezelf als doel gesteld om minstens de helft ervan te interviewen. Dit is uiteindelijk een lastige kluit gebleken. Dit is voornamelijk te wijten aan de ontzettend drukke schema's van de trainers. Ik heb alle trainers van te voren een email gestuurd, waarin ik om hun hulp heb gevraagd. Met drie van de trainers heb ik een afspraak in Amsterdam kunnen maken. De rest van de interviews zijn door enig tijdsgebrek en de uitdaging om ze überhaupt te kunnen spreken, door middel van telefonische interviews gehouden.

Uiteindelijk heb ik zeven van de tien trainers kunnen gesproken. De uitkomsten heb ik tweemaal verwerkt: een keer in interviewvorm, waarbij er min of meer de letterlijk content van het gesprek is weergegeven, en een keer in een samenvatting van de resultaten. Dit hoofdstuk geldt als een overzicht van de dingen die belangrijk waren voor Léon en Tom om te weten te komen.

Resultaten

De interviews hebben geresulteerd in een hele reeks meningen en gedachten van de trainers over de organisatie. Er is uitgekomen welke aspecten (met name het communicatie en conflicthanteringsaspect) het meest zijn blijven hangen bij de trainers, welke ze het meest zinvol of leerzaam vinden. Ook hebben ze aangegeven hoe ze mensen denken te beïnvloeden en in welke mate. Verder is uit het onderzoek gekomen in welke mate belangrijke elementen van hun leven is beïnvloed door de trainingen. Wat heeft DiversityJoy de trainers gebracht. Een kritische houding is ook op zijn plaats in dit onderzoek. Inzicht geven houdt in dat zowel positieve, als minder positieve kanten moeten worden belicht. Dit is ook gebeurd in het onderzoek. Tijdens de gesprekken heb ik zoveel mogelijk openheid proberen te creëren zodat er ook plaats was voor kanttekeningen. De uitkomsten zijn vrijwel in zijn geheel positief gebleken. Mijns inziens heeft het naast de kwaliteit van het workshopconcept en de uitvoering hiervan, ook voor een groot deel te maken met het feit dat vrijwel alle trainers op vrijwillige basis hun diensten verlenen. De motivatie en de ondersteuning van het concept is daardoor sterk aanwezig.

Positieve en negatieve factoren

In het onderzoek zijn zowel positieve, als negatieve punten te benoemen. Laat ik beginnen met de positieve punten. Allereerst hebben Tom en Léon erg goed meegedacht over de uitvoering van de opdracht. Ze hebben me veel goede ideeën gegeven en voorstellen gedaan in verband met de uitvoering. Zo heb ik tussentijds delen van de opdracht, zoals de vragenlijst, het theoretisch kader en de interviews met hen, naar ze kunnen opsturen, waarna ze aanvullingen of eventueel commentaar leverden op hetgeen ik had uitgewerkt. Ze zijn erg behulpzaam geweest in het geven van de contactgegevens van de trainers, maar ook in het

aansporen van de trainers in hun contact met mij. Dit is direct een ander positief punt dat het noemen waard is: het contact met de trainers.

Na een vrij lastige start is het uiteindelijk gelukt om meer dan de helft te spreken, zowel persoonlijk als telefonisch. Opvallend was hoe open, behulpzaam en geïnteresseerd alle trainers waren naar mij en het onderzoek toe. Ze hebben uren met mij aan de telefoon gehangen om mijn vragen zo uitvoerig mogelijk te kunnen beantwoorden. Enkelen van hen hebben ook meegedacht met het onderzoek en enkele suggesties gedaan (voor mogelijk verder onderzoek). Al met al hebben deze dingen mij erg gemotiveerd in mijn onderzoek. De gesprekken heb ik niet als verplicht gezien, maar juist als leuk en uitdagend.

Een lastiger aspect was de tijdsdruk. In de eerste instantie hadden mijn begeleiders en ik het plan gevat om meer te onderzoeken dan uiteindelijk is gedaan. Alleen het interviewen en het verwerken van de gesprekken, bleek enorm tijdrovend. Daar kwam bij dat alle gesprekken langer duurden dan verwacht en ik meer stof had om te verwerken. Een ander lastig aspect was dat het enigszins traag op gang is gekomen en dat ik in de laatste week/dagen nog veel gesprekken heb moeten houden. Ik had hier graag meer tijd voor genomen en had ook graag dieper op het onderzoek in willen gaan. Hiermee bedoel ik dat ik andere elementen – zoals het interviewen van derden, het houden van groepsinterviews en het kritischer bekijken van de organisatie – had mee willen nemen.

Laat ik dit gedeelte afsluiten met een positieve noot. Omdat er nog zoveel te onderzoeken blijkt en mijn hulp/onderzoek gewaardeerd wordt door de organisatie is er wellicht ruimte om in de toekomst (scriptie, stage?) meer voor DiversityJoy te doen en de dingen die ik nu noodgedwongen heb moeten laten liggen, kan oppakken.

Wat is leerzaam geweest?

Ik heb het hele onderzoek als leerzaam ervaren. Ik vond het erg fijn om voor het eerst in mijn studie, écht iets in de praktijk te kunnen brengen. Ik heb allereerst veel geleerd over de organisatie zelf, haar doelstellingen, motivaties en beleid. Het was een diepgaande kennismaking met DiversityJoy. Bovendien hebben de gesprekken met de trainers erg motiverend en stimulerend gewerkt. Interviews houden en deze verwerken in een rapport is iets nieuws voor mij, dus in die zin heb ik een boel bijgeleerd.

Daarnaast heb ik geleerd hoe je op een positieve manier kunt communiceren en op deze manier diversiteit bij elkaar kan brengen. Bijzonder vond ik het feit om workshops en communicatie op een hele andere manier te bekijken. De ideële drijfveer is duidelijk merkbaar bij de trainers. Dit is een rode draad in de trainingen die zij geven. Bovendien ben ik door de interviews en de visie van DiversityJoy erg geïnteresseerd geraakt in Zuid-Afrika en hun trainingsprogramma. Misschien is dit ook iets waar ik de toekomst meer mee zou willen doen of meer van zou willen afweten.

Daarnaast is door deze praktijkopdracht voor mij duidelijk geworden, dat ik graag iets zou willen betekenen in het trainersveld of in ieder geval een grotere rol op maatschappelijk gebied zou willen betekenen door bijvoorbeeld bij te dragen aan integratie. Bovendien heeft dit onderzoek mij nieuwe inzichten, nieuwe theorieën en communicatietechnieken gebracht.

Hoe heb ik de theorie van de opleiding gebruikt voor de opdracht?

Concreet heb ik de theorie gebruikt in mijn literatuurstudie. Theorie over interculturele communicatie, cultuur, et cetera. Omdat DiversityJoy echter traint vanuit andere communicatietechnieken en modellen dan vaak in de theorie wordt beschreven, is niet alles van toepassing. Veel van de oefeningen die *Training als beroep* (2004) worden genoemd, komen voor in de workshops van DiversityJoy.

In die zin heb ik de theorie niet *gebruikt* voor de opdracht. Ik denk dat ik met dit onderzoek een min of meer andere weg ben gegaan dan misschien de intentie was. Veel onderdelen zoals de doelen, het beleid, de trainingsfilosofieën maar ook het groepsproces en trainingsmethoden van DiversityJoy zijn dingen die voorbijgekomen zijn tijdens de uitvoering van de praktijkopdracht.

Wat moet ik zelf aan kennis en vaardigheden leren om culturele trainer te worden?

Ik denk dat ik nog het nodige kan leren. De motivatie en de wil zijn er, dat is al een begin. Leerzame punten voor mij zijn leidervaardigheden en zaken uit het groeps- en leerproces. Ik zou meer moeten en willen weten over hoe ik om kan gaan met de groep, hoe ik deze kan begeleiden en er het beste voor hen uit te halen door de training op hun (leer)behoefte aan te passen. Uiteraard zou ik ook mijn kennis over zaken als interculturele communicatie en de fijne kneepjes van het trainersvak willen vergroten.

Afsluiting

Al met al is het een ontzettend leerzame ervaring voor mij geweest. Ik heb dingen mogen doen die ik nog niet eerder heb gedaan. Ik heb nieuwe, inspirerende mensen ontmoet en ben gestimuleerd tot verder onderzoek in de toekomst. Bovendien is naast een leerzame, ook een hele leuke tweede fase van de cursus *Ontwerp en evaluatie van interculturele communicatietrainingen* geweest. Ik kan dit onderdeel voor mezelf met een dikke voldoende kunnen afsluiten!

8 Bibliografie

- Duyvendak, W. & Hurenkamp, M. (2004). *Kiezen voor de kudde: lichte gemeenschappen en de nieuwe meerderheid*. Amsterdam: Van Genneep.
- Emans, B. (1990). *Interviewen. Theorie, techniek en training*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Hulshof, M. (1997). *Leren interviewen*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Oomkes, F.R. (2004). *Trainen als beroep*. Den Haag: Boom Uitgevers.
- Putnam, R. (2000). *Bowling alone: the collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster.
- Scheffer, P. (2007). *Het land van aankomst*. Amsterdam: Uitgeverij De Bezige Bij.
- Shadid, W.A. (2003). *Grondslagen van interculturele communicatie. Studieveld en werkterrein*. Alphen aan den Rijn: Kluwer.
- Verluyten, S.P. (2006). *Intercultural Communication in Business and Organisations*. Leuven: Uitgeverij Acco.