



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken

# Online ontmoeting tussen mensen die van elkaar verschillen in afkomst en religie:

wanneer en hoe werkt dat?

## Colofon

Auteurs: Hanneke Felten

Januari 2022

© Movisie

Te downloaden via: [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

Met bijzonder veel dank aan de mensen die online ontmoetingen organiseren in de praktijk: Esther Droste (Facebookgroep Lunetten), Margreet Kok (De TaalTafel en het TaalLokaal), Annelies Maris (Walking & Talking)  
Met dank aan: Ron van Wonderen

Eindredactie: communicatie Movisie

Deze publicatie is mogelijk gemaakt door subsidie van het ministerie van SZW



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken

---

### **Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken**

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren.  
Kijk voor meer informatie op [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

# INHOUDSOPGAVE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INLEIDING</b>  | <b>4</b>  |
| Vier voorbeelden uit de praktijk  | 4         |
| Onderzoeksmethode   | 5         |
| Opbouw van het rapport  | 7         |
| <b>1 HOOFDSTUK 1: Een praktisch doel om te zorgen voor online contact</b>     | <b>8</b>  |
| 1.1 In 'real life' samen komen voor een praktisch doel                        | 8         |
| 1.2 De drempel verlagen om samen te werken en gemeenschappelijkheid te zoeken | 9         |
| 1.3 Praktisch doelen bij online contact                                       | 10        |
| Samenvatting paragraaf 1  | 11        |
| <b>2 HOOFDSTUK 2: Het resultaat van online contact</b>                        | <b>13</b> |
| 2.1 Een positievere houding naar elkaar (minder vooroordelen)                 | 13        |
| 2.2 Elkaar gaan helpen en hulp aanvaarden van een ander                       | 16        |
| 2.3 Zich onderdeel voelen van een gemeenschap                                 | 16        |
| 2.4 Meer zelfvertrouwen krijgen / zich empowered voelen                       | 18        |
| 2.5 Zich gesteund voelen door elkaar  | 19        |
| Samenvatting paragraaf 2  | 20        |
| <b>3 HOOFDSTUK 3: De condities voor effect van online contact</b>             | <b>21</b> |
| 3.1 Structuur en begeleiding  | 21        |
| 3.2 Persoonlijke informatie   | 22        |
| 3.3 Gemeenschappelijk doelen, vragen en interesses                            | 22        |
| 3.4 Digitale vaardigheden   | 24        |
| Samenvatting paragraaf 3  | 25        |
| <b>Samenvatting en conclusies</b>   | <b>27</b> |
| <b>Referenties</b>  | <b>31</b> |

# INLEIDING

Overal in het land worden ontmoetingen georganiseerd tussen mensen die van elkaar verschillen in onder meer culturele achtergrond en religie. De aanname is dat door op deze manier mensen dichterbij elkaar te brengen groepen een positievere houding en meer begrip naar elkaar ontwikkelen. Door middel van ontmoetingen in bijvoorbeeld buurthuizen en bibliotheken wordt er overal in het land door vrijwilligers en sociale professionals gewerkt aan dit doel, maar door de corona-epidemie moesten veel van die initiatieven tijdelijk hun deuren sluiten. Noodgedwongen gingen initiatieven online verder in de hoop dat mensen ook online dichterbij elkaar konden worden gebracht. In dit rapport onderzoeken we of en hoe deze online ontmoetingen werken. Onder welke omstandigheden kan online ontmoeting zorgen voor effect? En wat levert het precies op? Onderzoek hierover is van belang voor een samenleving waarin we respectvol samenleven willen bevorderen, want online contacten nemen een vogelvlucht; niet alleen tijdens de coronacrisis maar ook als een permanente manier om verschillende burgers met elkaar te verbinden.

## VIER VOORBEEDEN UIT DE PRAKTIJK

Voor dit onderzoek hebben we gesproken met drie mensen die verbonden zijn aan een of meerdere initiatieven waarbij al dan niet tijdelijk online contact is ingezet om verschillende mensen aan elkaar te verbinden. Hieronder volgt een korte beschrijving van deze voorbeelden.

### **De TaalTafel en het TaalLokaal**

Dit zijn particuliere initiatieven, die aangeboden worden vanuit de bibliotheek Hilversum. De wekelijkse bijeenkomsten hebben als doel volwassenen met een migratieachtergrond (statushouders, expats) meer vertrouwd te maken met de Nederlandse taal.

Er gelden – bewust – geen instroomeisen. Gemotiveerde vrijwilligers begeleiden de groepen.

De TaalTafel richt zich vooral op spreekvaardigheid, bij het TaalLokaal komen ook lezen en schrijven aan bod. De lesthema's variëren sterk. Letterlijk alles kan als uitgangspunt dienen: een lied, een filmpje, een informatiefolder, spelletjes, eigen ervaringen, iets actueels. De begeleiders spannen zich in om een open, respectvolle, positieve sfeer te creëren, met ruimte voor ieders inbreng. Een kopje thee of koffie hoort erbij. Buiten de lessen om houden de vrijwilligers en deelnemers via de (facultatieve) whats-app-groep contact met elkaar. Zo maken ze wekelijks iedereen weer warm voor de les en reageren ze op vragen. Belangrijke neveneffecten: men doet nieuwe contacten op en de groep fungeert soms als een sociaal vangnet.

### **Walking & Talking**

Stichting Walking & Talking

Het spreken van dezelfde taal maakt verbinding mogelijk. Combineer dat gegeven met gelijkwaardigheid, gezelligheid en gezondheid en je krijgt het Rotterdamse initiatief Walking & Talking.

Walking & Talking helpt mensen die Nederlands als tweede taal leren bij het verbeteren van hun spreekvaardigheid, terwijl ze al wandelend en pratend stadsgenoten met elkaar verbinden.

Tijdens de conversatiewandelingen praten wisselende duo's met elkaar. Statushouders praten met expats. Expats praten met arbeidsmigranten. Zo worden sociale bubbels doorbroken en leren deelnemers elkaars leefwereld en waarden kennen.

## **Bibliotheek Rotterdam**

Bibliotheek Rotterdam helpt Rotterdammers om bewust, kritisch en actief deel te nemen aan de samenleving. Dit doet de bibliotheek door toegang te geven tot betrouwbare kennis en informatie en door activiteiten te organiseren op het gebied van taal, cultuur en maatschappij. Bibliotheek Rotterdam biedt haar dienstverlening zowel fysiek als digitaal aan, op een laagdrempelige wijze en bij voorkeur in de nabije omgeving van Rotterdammers.

## **Facebookgroep Lunetten**

Prikbord Lunetten is een veelgebruikte Facebookpagina met ruim 5.200 leden wonend of actief in de Utrechtse wijk Lunetten. Doel is de sociale cohesie in de wijk te versterken, elkaar te helpen en duurzaamheid te vergroten door bruikbare spullen niet weg te gooien maar aan elkaar door te geven. Doordat bewoners (van diverse achtergronden) elkaar al online “kennen”, is de drempel lager in offline contact en voelen zij zich meer betrokken bij de wijk en haar mensen. De Facebookpagina is een springplank voor nieuwe verbindende initiatieven in de wijk. Deze besloten groep is in 2013 gestart als initiatief van wijkbewoners. Zij hebben de rol van beheerder/wijkverbinder.

## **ONDERZOEKSMETHODE**

We gebruiken de onderzoeksmethode ‘theory based evaluation’ (afgekort TBE). Dit is een type onderzoek dat meer inzicht biedt in waarom een bepaald type interventie wel of niet werkt. Dit evaluatiedesign is afkomstig van Carol Weiss (1995) en gaat er vanuit dat ieder type interventie impliciet of expliciet gebaseerd is op een theorie over waarom de interventie werkt. Deze theorie zou aan de oppervlakte moeten komen inclusief alle (impliciete en expliciete) aannamen die erbij horen. De onderliggende assumpties en het veronderstelde verband daartussen, wordt de theory of change of verandertheorie genoemd (zie onder meer het werk van Stame uit 2004 en van Lub uit 2013). Deze theory of change beschrijft in het kort de reeks van oorzaken en gevolgen (effecten) die door de interventie in gang zou worden gezet: het gaat om de causale relatie tussen proces A en B en vervolgens tussen proces B en C etc (Birckmayer & Weiss, 2000; Carvelho & White, 2004; Fitz-Gibbon & Morris, 1996; Weiss, 1998). Een theory based evaluation checkt of deze theorie en de assumpties juist zijn. Interventies zelf worden dus niet geëvalueerd maar de onderliggende theorie wordt wel getoetst. Er zijn verschillende manieren waarop dit gedaan kan worden, zoals via het checken van de bestaande wetenschappelijke literatuur (De Leeuw, 2003; Lub, 2013, 2014). In dat geval gaat een TBE aan de hand van literatuuronderzoek na of er empirische bewijsvoering is voor de veronderstelde reeks van oorzaak en gevolg. Theory based evaluation geeft antwoord op de vraag of er bewijs is dat veronderstelde verandertheorieën kunnen werken en hoe dat proces verloopt. Op die manier komt er zicht op mechanismen en de stappen die ertoe moeten leiden dat een interventie effectief is.

## **Onderzoeksverantwoording**

Een TBE bestaat uit verschillende fasen welke wij hebben doorlopen voor dit onderzoek. We beschrijven hieronder deze fasen:

(1) De eerste fase van de onderzoeksmethode is het opstellen van de verandertheorie door het scherp benoemen van de vooronderstellingen waarom de interventie ‘online ontmoetingen’ zou werken. Daartoe hebben wij een gesprek gehad met vertegenwoordigers van drie organisaties die werken met online ontmoeting of dat hebben gedaan tijdens de coronacrisis (zie ‘voorbeelden uit de praktijk’). Met hen samen

is vastgesteld wat de verandertheorie is. Deze staat hieronder beschreven. Op basis daarvan hebben we onderzoeksvragen geformuleerd.

(2) In de tweede fase is nagegaan of de verandertheorie klopt op basis van de wetenschappelijke literatuur en zo ja onder welke voorwaarden dit het geval is. We hebben met name gezocht via de openbaar toegankelijke database Google Scholar naar wetenschappelijke literatuur die informatie biedt over de verandertheorie. We hebben zoektermen gebruikt die parallel lopen aan de begrippen uit de verandertheorie of synoniemen hiervan (in het Engels). Er is met name gezocht naar wetenschappelijke empirische studies die zijn gepubliceerd in peer reviewed journals. We hebben in het bijzonder gekeken naar Randomized Controlled Trials (RCT's): studies waarin deelnemers willekeurig (at random) worden verdeeld over verschillende groepen. De ene groep wordt wel aan een bepaalde interventie blootgesteld, de andere niet én er vindt zowel een voor- als een nameting plaats. Dit type studies geeft aanwijzingen over causaliteit: het één leidt tot het ander. Uiteraard hebben we ook gekeken naar meta-analyses en systematische reviews van RCT-studies; die geven nog veel meer inzichten dan een enkele RCT. Naast deze studies is het informatief om ook te kijken naar empirische studies met een voor- en nameting zonder controlegroep. Zulke studies geven aanwijzingen over samenhang tussen variabelen, maar niet over causaliteit. Door het gebrek aan een controlegroep is namelijk niet duidelijk waardoor de samenhang veroorzaakt wordt maar de onderzoeksresultaten geven hier wel aanwijzingen over. RCT's geven wel duidelijkheid over de causaliteit. Bij beide typen onderzoeken gaat het voor een groot deel om experimenten uitgevoerd in een laboratoriumsetting, maar er zitten ook een aantal veldonderzoeken bij. We hebben gekeken naar cross-sectioneel onderzoek: dit zijn studies waarbij gegevens worden verzameld binnen een populatie waardoor het mogelijk is om verbanden vast te stellen, bijvoorbeeld tussen de hoeveelheid aan online ontmoetingen en de wederzijdse houdingen tussen groepen. Tot slot hebben we ook gekeken naar kwalitatieve studies omdat deze meer inzicht kunnen geven in de motieven, achtergronden en belevingen van mensen. We hebben uiteindelijk iets meer dan honderd bronnen geraadpleegd.

(3) In de laatste fase hebben we op basis van het onderzoek naar de wetenschappelijke bronnen de onderzoeksvragen beantwoord. Hierbij zijn de inzichten uit de wetenschappelijke studies vertaald naar voorwaarden die laten zien hoe de werkwijze effectief zou kunnen zijn. Deze inzichten hebben we gedeeld met de vertegenwoordigers van de drie organisaties die de verandertheorie samen hebben opgesteld.

## Verandertheorie

Op basis van fase 1 (gesprek met vertegenwoordigers van organisaties die online ontmoeting organiseren tussen mensen van verschillende achtergronden en religies – zie 'voorbeelden uit de praktijk') zijn we gekomen tot de volgende verandertheorie:

*Een praktische vraag of praktisch doel (bijvoorbeeld taal leren of spullen lenen) wordt gesteld aan mensen die van elkaar verschillen in afkomst of religie → hierdoor ontmoeten mensen die van elkaar verschillen in o.a. culturele achtergrond en religie elkaar online → dit leidt er toe dat mensen die van elkaar verschillen in bijvoorbeeld religie of afkomst, (a) een positievere houding naar elkaar toe krijgen / meer begrip voor elkaar ontwikkelen (b) elkaar gaan helpen en hulp aanvaarden van een ander (c) zich onderdeel voelen van een gemeenschap (d) zelf meer zelfvertrouwen krijgen / zich empowered voelen ( e) zich gesteund voelen door elkaar.*

De organisaties die online contact houden hebben zelf ook al ideeën onder welke voorwaarden deze positieve uitkomsten tot stand komen. Zij noemen de volgende voorwaarden:

- goed gestructureerd en begeleid: voorbeelden hiervan die de organisaties geven zijn onder meer een duidelijk programma op stellen, enthousiasmeren van deelnemers, een veilige sfeer creëren, iedereen aan het woord wordt laten, om kunnen gaan met 'lastige situaties' (bv. durven afkappen, 'niet-opbouwende inbreng' respectvol kunnen ombuigen in de gewenste richting, spelregels opstellen en bewaken,
- begeleiders stelen persoonlijke vragen stellen of delen zelf persoonlijke informatie,
- er gemeenschappelijke (leer)vragen en interesses worden besproken,
- deelnemers hebben de nodige de taal- en digitale vaardigheden hebben voor online contact,

Toelichting:

De ontmoeting kan via verschillende routes tot stand worden gebracht. Bijvoorbeeld: je start met een grote groep, en mensen vinden elkaar in kleinere groepjes doordat ze een zelfde praktisch vraag hebben (bijvoorbeeld verf lenen van elkaar). De groepjes kunnen dus steeds fluctueren; dit al naar gelang de (duur van het bestaan van de) vraag en het aantal geïnteresseerden. Een andere optie is dat er wordt begonnen met een kleinere groep (met tussentijdse in- en uitstroom) van mensen die samen aan het zelfde praktische middel willen werken, zoals mensen die een taal beter willen leren spreken of mensen die andere willen helpen bij de taal leren.

Soms is de praktische vraag niet de echte reden voor contact, maar is er gewoon een behoefte aan contact. In dat geval wordt het 'praktische' heel bewust ingezet om (nieuwe) mensen te ontmoeten.

## Onderzoeksvragen

Op basis van de verandertheorie kunnen de volgende onderzoeksvragen worden opgesteld:

1. Klopt het volgens de bestaande wetenschappelijke kennis, dat door een praktische vraag of praktisch doel (bijvoorbeeld taal leren of spullen lenen) mensen die van elkaar verschillen in o.a. culturele achtergrond en religie elkaar online kunnen ontmoeten?
2. Klopt het dat deze online ontmoeting kan leiden tot a) een positievere houding naar elkaar toe / meer begrip voor elkaar ontwikkelen (b) elkaar gaan helpen en hulp aanvaarden van een ander (c) zich onderdeel voelen van een gemeenschap (d) zelf meer zelfvertrouwen krijgen / zich empowered voelen (e) zich gesteund voelen door elkaar?
3. Klopt het dat de bovengenoemde resultaten bij vraag 2 alleen tot stand komen onder de volgende voorwaarden? (a) goed gestructureerd en begeleid contact, (b) begeleiders stelen persoonlijke vragen stellen of delen zelf persoonlijke informatie en (c) er gemeenschappelijke (leer)vragen en interesses worden besproken en (d) deelnemers hebben de nodige de taal- en digitale vaardigheden hebben voor online contact?

## OPBOUW VAN HET RAPPORT

In hoofdstuk 1 wordt er beschreven welke studies er zijn gevonden met betrekking tot onderzoeksvraag 1 en welke resultaten hieruit voortkomen die relevant zijn voor de beantwoording van deze eerste onderzoeksvraag. In hoofdstuk 2 staat onderzoeksvraag 2 centraal en in hoofdstuk 3 onderzoeksvraag 3. We eindigen met een conclusie / samenvatting van het gehele onderzoek en de opbrengsten ervan.

# 1 HOOFDSTUK 1: EEN PRAKTISCH DOEL OM TE ZORGEN VOOR ONLINE CONTACT

Uit de gespreken met de uitvoerders van online ontmoeting- interventies is naar voren gekomen dat zij deelnemers vaak bij elkaar krijgen door een praktische vraag of praktisch doel. Door een praktische vraag of praktisch doel (bijvoorbeeld taal leren of spullen lenen) ontstaat er een online ontmoeting tussen mensen die van elkaar verschillen in onder andere culturele achtergrond en religie. Voorop staat dus niet het ontmoeten van mensen die 'anders' zijn dan jij zelf maar een praktisch doel. In deze paragraaf beschrijven we of dit werkt volgens de wetenschappelijke literatuur om mensen bij elkaar te brengen.

## 1.1 IN 'REAL LIFE' SAMEN KOMEN VOOR EEN PRAKTISCH DOEL

Samen komen om te werken aan een gezamenlijk praktisch doel, was een van de voorwaarde volgens de theorie van Allport in 1954 om er voor te zorgen dat mensen die van elkaar verschillende in afkomst of religie, een goed contact samen zouden ontwikkelen. In een meta-analyse van Pettigrew en Tropp (2006) is gekeken of deze voorwaarde (en ook de andere voorwaarden die Allport stelde) voor contact ook echt noodzakelijk is voor een positief effect. Dat bleek niet het geval: ook zonder deze voorwaarden kan er goed contact zijn en kan contact tussen verschillende groepen vooroordelen verminderen. Echter de voorwaarden van Allport zorgen er wel voor dat het effect van het contact groter is. De kans om het samenleven tussen groepen op een positieve manier te stimuleren neemt bovendien toe wanneer het contact niet eenmalig is maar regelmatig, gedurende een langere periode en gevarieerd is (verschillende soorten activiteiten), zo blijkt uit onderzoek (RMO, 2005). Uit het RMO rapport komt ook naar voren dat resultaten van contact-aanpakken met name afhangen van de intensiteit waarmee in een interventie (overbruggend) contact tussen groepen wordt gerealiseerd: hoe duurzamer en intensiever het contact, hoe groter de kans dat het contact beklijft (RMO, 2005).

Samenwerken aan een gemeenschappelijk doel is dus niet noodzakelijk om te zorgen dat mensen van verschillende achtergronden of religies contact met elkaar krijgen en zo vooroordelen verminderen, maar het helpt wel; zeker als dat niet eenmalig is.

### **Focussen op overeenkomsten**

Bekend is ook dat contacten gericht op samenwerking en het vinden van overeenkomsten met mensen die 'anders' zijn dan jijzelf, aantrekkelijk kunnen zijn voor mensen uit de meerderheid of dominante groep om aan mee te doen, zo concluderen Ron, Solomon, Halperin en Saguy (2017) in een review. In deze review wordt beschreven dat het voor mensen uit de dominante groep (mensen die worden gezien als behorend tot de norm / mensen die in een machtigere positie verkeren in de samenleving) het juist prettig kan zijn om te focussen op wat men gemeen heeft met mensen uit groepen die in de minderheid zijn, zodat zij niet geconfronteerd worden met ongelijkheid tussen de groepen. Zoals we zullen zien in paragraaf 3, is dit ook een nadeel: wanneer de bedoeling is om meer gelijkheid te creëren in de samenleving moet voorkomen worden dat onderlinge verschillen weggepoets worden (Saguy, Shchori-Eyal, Hasan-Aslih, Sobol, Dovidio, 2016). Voor mensen uit minderheidsgroepen en / of groepen met een minder machtige positie, kan het ook



juist aantrekkelijk zijn om deel te nemen aan activiteiten die focussen op gemeenschappelijkheid: een positieve omgang met mensen uit de meerderheidsgroep geeft meer mogelijkheden om 'voorruij' te komen in de samenleving (Ron et al. 2017). Ook dat heeft als nadeel dat mensen uit minderheidsgroepen zelf minder aandacht hebben voor het veranderen van de structurele ongelijke positie van hun groep (Saguy, Shchori-Eyal, Hasan-Aslih, Sobol, Dovidio, 2016). 2016). Desalniettemin, kan de focus op wat mensen met elkaar overeen hebben, zoals samen buurtbewoners zijn, dus naar verwachting effectief zijn om mensen te stimuleren om samen te gaan werken met anderen die 'anders' zijn dan zij zelf.

Samengevat: Focussen op wat mensen gemeen hebben met mensen uit een andere groep (zoals gemeenschappelijke doelen, gemeenschappelijke belangen of interesses, gemeenschappelijke identiteiten), kan helpen om mensen te stimuleren om mee te doen aan activiteiten met mensen uit deze andere groep. In hoeverre dit ook heel praktisch moet worden, zoals dat je als buurtbewoners samen spullen van elkaar leent, is nog weinig onderzocht.

## 1.2 DE DREMPEL VERLAGEN OM SAMEN TE WERKEN EN GEMEENSCHAPPELIJKHEID TE ZOEKEN

Er zijn een aantal voorwaarden bekend waardoor meedoen aan een (offline) activiteit waarbij samenwerking of gemeenschappelijkheid voorop staan, aantrekkelijker wordt. Allereerst is bekend dat projecten kansrijk zijn die uitgaan van gedeelde interesses, belangen, voorkeuren (Gijsberts & Dagevos, 2007; RMO, 2005) of omdat men ze gewoon leuk vindt (Gijsberts & Dagevos, 2007). Gedeelde interesses kunnen zelfs een groepsgevoel geven; het gevoel geven samen een (nieuwe) groep te zijn (zie paragraaf 3.3.). De eerste en meest logische tip is dus om te kiezen voor een activiteit die erg verschillende mensen aanspreekt en die 'fun' of interessant is. Ten tweede helpt het wanneer het goede voorbeeld worden gegeven door mensen uit 'de eigen groep'. Dus als je ziet op bijvoorbeeld een filmpje of foto op de website, dat er een positief contact is ontstaan tussen mensen die van elkaar verschillen in religie en afkomst, dan leidt dit er vaak toe dat de drempel lager wordt voor anderen om ook contact te zoeken met mensen van een andere afkomst of religie, zo komt naar voren uit de review van Ron (et al. 2017). Hierbij wordt verwezen naar het experiment van Mazziotta, Mummendey, Wright (2011) waaruit bleek dat wanneer mensen zagen dat mensen uit hun 'eigen groep' een goed contact hadden met mensen uit de 'andere groep', zij ook meer bereid waren tot contact met die andere groep. Dus bijvoorbeeld een filmpje op een website plaatsen waarin je ziet hoe verschillende mensen met elkaar samenwerken kan dus de drempel verlagen en mensen stimuleren om ook mee te gaan doen. Ten derde wordt de drempel lager om mee te doen aan contact met mensen die anders zijn, wanneer mensen (in het bijzonder uit de meer dominante of meerderheidsgroep) vooraf de mogelijkheid krijgen om hun eigen waarden en normen te verstevigen (Ron et al. 2017; Kauff et al. 2021). Dit heet 'self affirmation' en dit is onderzocht door Stone, Whitehead, Schmader en Focella (2011). Uit hun experimentele onderzoek blijkt dat wanneer met name witte en Latijnse- Amerikanen die sterk bevoordeeld zijn ten aanzien van Arabische Amerikanen, eerst vragen krijgen waarin zij hun goede eigenschappen kunnen benadrukken ('Wanneer was je echt creatief?' of 'Hoe heb jij deze week iemand eerlijk behandeld?'), zij meer bereid zijn om een Arabische Amerikaan te ontmoeten. De verklaring is dat zij zich hierdoor minder onzeker voelen in het contact en hierdoor eerder bereid om het contact aan te gaan (Ron et al. 2017). Het vragen naar mensen hun goede eigenschappen voorafgaand aan de vraag of zij meedoen aan een activiteit waarbij zij mensen ontmoeten uit een andere groep, kan dus zorgen voor meer bereidheid om deel te nemen aan die activiteit.

Ten vierde, is het laten zien dat groepen kunnen veranderen en de verhouding tussen verschillende etnische groepen kunnen verbeteren, een manier om de drempel te verlagen (Ron et al. 2017). Dit komt naar voren uit experimenteel onderzoek onder Griekse- en Turks-Cyprioten: wanneer deze groepen mensen lasen dat uit onderzoek bleek dat in het algemeen de verhoudingen tussen etnische groepen kunnen verbeteren, nam de angst voor de andere groep af en was men door die verminderde angst, meer bereid om het contact aan te gaan met de andere groep (Halperin et al., 2012). Mensen uit verschillende groepen dus laten zien dat groepen wel degelijk betere verhoudingen kunnen ontwikkelen met elkaar, is dus een manier om te zorgen dat mensen makkelijker het contact aangaan. Voor al deze voorwaarden is nog niet onderzocht of deze ook drempelverlagend werken in online contact.

Samengevat: De drempel kan verlaagd kan worden om mee te doen aan (offline) activiteiten waarmee je contact hebt met mensen die 'anders' zijn dan jijzelf, door: (1) te kiezen voor activiteit die erg verschillende mensen aanspreekt en die 'fun' of interessant is, (2) te zien dan anderen je zijn voorgegaan en dat contact goed is verlopen, (3) als je mensen voorafgaand aan het contact vragen stelt over hun goede eigenschappen en (4) als mensen de informatie krijgen dat de verhoudingen tussen etnische / religieuze groepen daadwerkelijk kunnen verbeteren.

### 1.3 PRAKTISCH DOELEN BIJ ONLINE CONTACT

We zien in verschillende onderzoeken dat een praktisch doel de aanleiding kan zijn voor online contact en dat hier op wordt ingegaan door de deelnemers. Het gaat allereerst om een studie van Walther, Hoter, Ganayem en Shonfeld (2015) waarin studenten aan de slag gaan met een online les waarin zij leren hoe zij online les moeten geven. De studenten waren religieuze Joden, Seculiere Joden en Moslims in Israël. Het contact hielp om vooroordelen te verminderen maar de studenten wisten niet dat dit de bedoeling was; zij deden gewoon mee aan een cursus in het kader van hun studie. Ook in een studie van White, Turner, Verrelli, Harvey en Hanna (2019) werden studenten gevraagd om mee te doen aan een experiment dat onder meer zou moeten leiden tot een nieuwe sociale media instrument voor studenten. Aan de deelnemers werd niet verteld dat zij contact gingen hebben als protestante student met katholieke studenten en andersom. Zij werden dus gestimuleerd om mee te doen vanuit een meer praktisch doel en waren daar toe bereid. Maar bij beide studies is niet helemaal duidelijk of de studenten ook zonder praktisch doel, bereid waren om deel te nemen. En omdat deze studies zijn gedaan met studenten kan het ook zijn dat de studenten participeerden om andere reden dan het praktische doel, zoals het kunnen behalen van studiepunten. Of mensen dus gestimuleerd worden om deel te nemen aan een online contact met mensen uit andere groepen juist vanwege het praktische of leuke doel, is dus zoals Amichai-Hamburger, Hasler en Shani-Sherman (2015) beschrijft wel aannemelijk maar niet duidelijk bewezen.

#### **'Fun' online activiteiten**

Online contact tot stand brengen is een goede manier om verschillende groepen met elkaar in contact te brengen onder meer omdat het 'fun' kan zijn, zo denken Amichai-Hamburger, Hasler en Shani-Sherman (2015) op basis van de theorie. Een concreet voorbeeld van een 'fun' activiteit die naar voren komt uit de literatuur is samenwerking door middel van videogames. Wanneer je bijvoorbeeld samenwerkt met iemand uit de andere groep door middel van een gewelddadig videospel kan dit leiden tot minder vooroordelen (Adachi, Hodson, Willoughby, Zanette, 2015; Adachi et al. 2016). Echter bij deze studies weten we niet of de deelnemers bereid waren om deel te nemen omdat de activiteit 'fun' was.

## Minder eng

Als activiteiten 'fun' zijn dan staat mogelijk minder op de voorgrond dat het ook best eng kan zijn om contact te hebben met iemand uit een groep waar je vooroordelen over hebt, zo verwachten de onderzoekers Amichai-Hamburger, Hasler en Shani-Sherman (2015). Zij verwachten dat in gestructureerd online contact er een gevoel van veiligheid kan zijn; mensen zitten in hun eigen omgeving achter hun laptop en dat kan gevoelens van angst verminderen. Ook in een review van White (et al. 2020) wordt beargumenteerd dat online contact een lagere drempel kan hebben omdat het minder eng is; je hoeft 'de ander' namelijk niet direct te benaderen. Angst kan inderdaad een belangrijke belemmering zijn voor mensen om contact aan te gaan met mensen uit een andere groep (Stephan, 2014). Dat online contact daadwerkelijk de angst voor 'de ander' kan verminderen blijkt uit een onderzoek van White (et al. 2014) waaruit naar voren kwam dat de belangrijkste verklaring voor de afname van vooroordelen door middel van online contact, de afname van angst was (White et al. 2014). Dit is lijn met een studie van Maunder, White en Verrelli (2019) waaruit bleek dat online contact met iemand met een gestigmatiseerde groep, leidt tot minder angst voor mensen uit deze groep; en die angst vermindering zorgde voor een verminderd gevoel van sociale afstand tot deze gestigmatiseerde groep mensen.

Angst zou volgens White (et al. 2020) met name verminderd worden wanneer het gaat om berichten die worden uitgewisseld; mensen kunnen dan even rustig nadenken voordat ze hun antwoord geven. In een studie van Cao en Lin (2017) is inderdaad aangetoond dat online contact via tekst zorgt voor een betere houding naar de andere groep toe, dan via video. Echter onduidelijk is of dit te maken heeft met dat de ene vorm van contact leidt tot minder angst dan de andere vorm.

Samengevat: online contact met mensen uit andere groepen kan de angst voor die andere mensen verminderen. Mogelijk maakt dat online contact ook laagdrempeliger om aan mee te doen dan offline contact omdat het minder eng en meer 'fun' is. Een praktisch doel kan mogelijk ook de drempel verlagen maar dat is nog onvoldoende duidelijk.

## SAMENVATTING PARAGRAAF 1

Online contacten tussen mensen die van elkaar verschillen in bijvoorbeeld religie of afkomst, ontstaan in de praktijk vaak doordat deelnemers een zelfde praktische vraag hebben of een zelfde praktisch doel nastreven. Uit de wetenschappelijke literatuur weten we dat een focus op wat mensen overeen hebben, mensen kan te stimuleren om samen te gaan werken in 'real life' met anderen die op andere vlakken, 'anders' zijn dan zij zelf. In het bijzonder als deze contacten niet eenmalig zijn. Wat de drempel voor het contact in 'real life' kan verlagen is (1) als de activiteit gewoon leuk is om te doen of uitgaat van gedeelde interesses, (2) als je ziet dat iemand als jij zelf een positieve ontmoeting heeft gehad met iemand van een andere achtergrond, (3) als mensen hun goede eigenschappen kunnen benoemen; dan voelen zij zich minder onzeker en durven ze eerder contact aan te gaan met mensen die 'anders' zijn (4) als mensen de informatie krijgen dat de verhoudingen tussen etnische / religieuze groepen daadwerkelijk kunnen verbeteren; dit leidt tot minder angst waardoor er bereidheid in onder meer het contact aan te gaan groter is. Specifiek voor online contact is er nog weinig onderzoek gedaan, maar onderzoekers verwachten wel dat een praktisch doel kan helpen om online contact aan te gaan met 'de ander'; mogelijk dat met name 'fun' activiteiten de potentie te hebben om mensen over de drempel te krijgen om samen te gaan werken met mensen die 'anders' zijn dan zichzelf. Denk bijvoorbeeld aan videogames waarin je samen een doel moet bereiken. De drempel bij online contact is mogelijk sowieso al lager omdat wordt verwacht dat het minder

eng is voor mensen om online contact aan te gaan met mensen met een andere afkomst of religie, dan offline.

## 2 HOOFDSTUK 2: HET RESULTAAT VAN ONLINE CONTACT

De verwachting is dat online contact leidt tot het volgende: (1) een positievere houding naar elkaar toe / meer begrip voor elkaar ontwikkelen (2) elkaar gaan helpen en hulp aanvaarden van een ander (3) zich onderdeel voelen van een gemeenschap (4) zelf meer zelfvertrouwen krijgen / zich empowered voelen (5) zich gesteund voelen door elkaar. In deze paragraaf beschrijven we welke aanwijzingen er zijn vanuit de wetenschappelijke literatuur dat deze resultaten inderdaad het resultaat zijn van online contact met iemand die 'anders' is dan jijzelf.

### 2.1 EEN POSITIEVERE HOUDING NAAR ELKAAR (MINDER VOOROORDELLEN)

Vooroordelen zijn negatieve gevoelens ten aanzien van groepen mensen (Gordijn & Wigboldus, 2013). De bekende 'Contacttheorie' van Allport (1954) stelt dat wanneer mensen die van elkaar verschillen in bijvoorbeeld culturele achtergronden of religie een positief contact hebben met elkaar, de vooroordelen op basis van culturele achtergrond of religie verminderen. Deze theorie heeft een sterk bewijs. In een veel geciteerde en omvangrijke meta-analyse van Pettigrew en Tropp (2006) zijn 515 studies tegen het licht gehouden, waarin onder meer gerandomiseerde experimenten met controle groep. In 94% van de gevallen werden vooroordelen verminderd door het contact met mensen uit de andere groep. En in een meta-analyse van Lemmer en Wagner (2015) waarin alleen veldstudies zijn meegenomen (dus geen studies op labs met studenten maar studies in de praktijk) leidt tot de conclusie dat contact tussen mensen van verschillende afkomst leidt tot een betere houding naar mensen met een andere afkomst; zelfs in conflictgebieden als het Midden-Oosten. In reviews van Paluck en Green (2009) en Dovidio, Love, Schellhaas en Hewstone (2017) wordt dan ook duidelijk gesteld dat de contact theorie duidelijk bewezen is.

#### Bewijs

Online ontmoetingen – mist uitgevoerd onder de juiste omstandigheden (zie paragraaf 3) - zorgen ook voor minder vooroordelen zo komt uit een meta-analyse van Imperato, Schneider, Caricati, Amichai-Hamburger en Mancini (2021) waarin 23 studies zijn bekeken. Deze studie toont aan dat 'intergroep contact' ook werkt via het internet: ook via internet worden vooroordelen verminderd als mensen contact hebben met mensen die 'anders' zijn dan zichzelf. Enige voorzichtigheid is bij de resultaten geboden: er zijn ook survey studies meegenomen waardoor er geen uitspraak kan worden gedaan over het causale verband. Maar de meerderheid van de studies betrof experimentele studies; hier is het effect wel iets kleiner dan bij survey studies maar dit geeft wel een aanwijzing dat er sprake is van een causaal verband. Simpel gezegd: het lijkt er op dat contact via internet met mensen die 'anders' zijn dan jij zelf (bijvoorbeeld in religie of afkomst), leidt tot een vermindering van vooroordelen naar die 'ander'. In 2015 concludeerde White, Harvey en Abu-Rayya nog op basis van de literatuur die er toen beschikbaar was, dat er nog te weinig bewijs voor handen was voor het effect van online contact. Maar het bewijs dat er is, vonden zij hoopgevend. Inmiddels lijkt er dus in 2021 meer duidelijkheid te zijn. Zoals beschreven zal worden in paragraaf 3, werken uiteraard niet alle online

ontmoetingen, die verschillen van elkaar. Bijvoorbeeld: korte berichten uitwisselen op sociale media, kan vooroordelen juist versterken, zo bleek uit een studie van Zhang, Tan en Lv (2019).

## Onderzoek naar verbanden

In diverse survey studies worden volgens de meta-analyse dus een verband gevonden tussen minder vooroordelen hebben en contact hebben met mensen die 'anders' zijn dan jij zelf. Een voorbeeld van zo'n recente studie is een studie via Facebook over islamofobie. Deze studie is niet meegenomen in de meta-analyse maar ook in deze studie wordt een positief verband gevonden: uit dit onderzoek Alsebaei (2021) komt naar voren dat hoe meer niet-moslims bevriend zijn met moslims, hoe minder islamofobisch zij zijn. Ook het kennen van vrienden die bevriend zijn met moslims, gaat gepaard met minder islamofobie. De relatie is het sterkst wanneer het gaat om 'likes' geven en andere passieve communicatie. Mogelijk komt dat omdat deze vorm van communicatie het meest voorkomt; meer dan bijvoorbeeld het geven van commentaar (Alsebaei, 2021). Het is echter uit deze studie niet duidelijk hoe de relatie ligt; worden mensen minder islamofob doordat zij contact hebben met moslims of hebben mensen die minder islamofob zijn al meer contact met moslims? Of allebei? Dit geldt voor een andere survey studies (die ook worden genoemd in de meta-analyse): uit een studie van Lissitsa (2017) bleek dat Joodse Israëliërs minder sociale afstand voelende tot Arabieren als zij online contact hadden en uit een studie van Schwab, Sagioglou en Greitemeyer (2019) bleek dat hoe actiever Israëliërs en Iraniërs zijn op pagina's als 'Iran-Loves-Israel and Israel-Loves-Iran', hoe minder vooroordelen zij hebben naar elkaar. Opvallend was dat bij contact in 'real life' dit verband er niet was (Schwab, et al. 2019).

## Onderzoek naar effecten

Er zijn diverse studies gedaan waarbij een uitspraak kan worden gedaan over het effect doordat de ene groep deelnemers wel gestimuleerd is tot online contact met een 'ander' en de andere groep niet. Zo'n studie komt bijvoorbeeld van Kim & Wojcieszak (2018) en deze wordt ook genoemd in de meta-analyse van Imperato (et al. 2021). Zij deden een onderzoek waarbij Amerikaanse deelnemers (geworven via internet) een persoonlijk verhaal lazen als opmerking onder een online nieuwsbericht over het zelfde thema. Het betrof een persoon verhaal van een homoseksuel persoon onder een nieuwsbericht over de openstelling van het huwelijk en een persoon verhaal van immigrant onder een bericht over de rechten van immigranten. Het bleek dat het lezen van dit online persoonlijke verhaal leidde tot een positievere houding ten opzichte van beide groepen doordat positieve gevoelens toenamen en bij homoseksuelen ook negatieve gevoelens afnamen. Wat minder goed werkte, was als het verhaal werd geschreven door niet de homoseksuele persoon of immigrant zelf maar iemand die over hen schreven; dit verminderde alleen de negatieve gevoelens naar immigranten. Een andere studie waaruit uitspraken kunnen worden gedaan over effecten is van Bagci, Guvensoy, Turner, White en Piyale (2021): in deze studie was te zien dat Turkse studenten die mee hadden gedaan aan een online contact interventie een positievere houding kregen ten aanzien van Koerden dan de Turkse studenten die niet hadden meegedaan. Een andere studie met een voor- en nameting waarbij katholieken en protestanten in Ierland online contact hadden met elkaar, vond ook dat vooroordelen afnamen (White, Turner, Verrelli, Harvey, Hanna, 2019). In de review van White, Maunder en Verrelli (2020) wordt verwezen naar een niet gepubliceerde studie van Berry en White waarin ook vooroordelen op basis culturele achtergrond, afnamen door contact online. Niet alle studies vinden een effect van online contact: Mustafa en Poh (2019) vonden geen effect in het online contact tussen studenten uit Maleisië en China maar wel in het face-to-face contact. Echter zoals White, Maunder en Verrelli (2020) zitten er een aantal methodologische missers in deze studie waardoor de uitkomsten discutabel zijn.

## Ook lange termijn effect

Een experiment naar het lange termijn effect van online contact is gedaan door White, Abu-Rayya en Weitzel (2014): in dit experiment gingen 92 moslim studenten en 96 christelijke studenten die of op een christelijke school zaten of op een moslimschool, 8 weken lang online contact aan. De studenten van ongeveer 14 jaar hadden contact met elkaar via een forum waarop zij met elkaar uitwisselden over aspecten van hun religie en hoe deze konden helpen om een duurzaam Australië (dus wat betreft milieu) voor elkaar te krijgen. De studenten waren gerandomiseerd in gedeeld in de experimentele groep (waarbij zij dus contact hadden met studenten van een andere religie) en een controlegroep (waarin zij contact hadden met hun eigen groep). Het experiment voldeed aan de voorwaarden zoals beschreven door Allport: gelijke status (studenten van het zelfde schooljaar), samenwerken (werken aan het milieu / duurzaamheid thema), goedkeuring of steun door autoriteit (in dit geval de docenten) en voldoende tijd (8 weken lang). Ook het 'dual identity model' theorie was gebruikt (Gaertner, Dovidio, & Bachman, 1996) door de studenten te vragen om na te denken hoe verschillende religies aspecten hebben om het duurzaamheidsprobleem op te lossen; hun verschillende identiteiten (religies in dit geval) worden dus herkend maar ook hun gemeenschappelijke identiteit (Australiër zijn) in dit geval werd dus herkend. Er werd vooraf gemeten, 2 weken na afloop van het experiment, 6 maanden na afloop en zelfs een jaar na afloop. Zelfs na 12 maanden bleek er nog een afname te zien van vooroordelen ten op zichten van elkaar maar die afname van vooroordelen betrof alleen de moslimstudenten. De belangrijkste verklaring voor de afname van vooroordelen was de afname van angst (White et al. 2014). In ongeveer hetzelfde experiment met een iets grotere groep studenten van ongeveer 12 jaar, wordt zowel een afname in vooroordelen gevonden bij de moslimstudenten als bij de christelijke studenten (White, Abu-Rayya, 2012; White, Abu-Rayya, Bliuc, Faulkner, 2015). Een andere relevante studie waarbij is gekeken naar de lange termijn is een studie met quasi-experimenteel design van Walther, Hoter, Ganayem en Shonfeld (2015): religieuze Joden, Seculiere Joden en Moslims hadden een jaar lang online contact met elkaar voor een educatieproject. Te zien was dat hun vooroordelen verminderden in vergelijking met andere mensen uit deze groepen. Online contact lijkt ook effectief bij vooroordelen verminderen onder kinderen: in een studie waarbij kinderen een game samenspeelden en samenwerkten in zes online sessies en twee sessies 'in het echt', werden onder meer vooroordelen verminderd (in vergelijking met de controlegroep), zelfs nog zes maanden na afloop van het spelen van de game (Benatov, Berger, Tadmor, 2021).

## Effecten voor andere groepen

De meeste studies over online contact zijn gedaan met mensen die van elkaar verschillen in religie of in afkomst. Maar online contact lijkt ook te werken bij vooroordelen op andere gronden. In een studie van Schumann, Klein, Douglas en Hewstone (2017) werken studenten online samen een opdracht met studenten van een andere universiteit. De houding naar studenten van de andere universiteit (de ene universiteit was duidelijk hoger in aanzien dan de andere), verbeterde door het contact. En in een onderzoek van Lytle en Levy uit 2015 werd bekeken of vooroordelen verminderd konden worden van heteroseksuelen naar homoseksuelen via online contact. De deelnemers gingen een korte online vriendschap aan met iemand die ze niet konden zien, een medewerker van het onderzoek. De deelnemers beantwoordden over en weer persoonlijke vragen en leerden elkaar op die manier in korte tijd kennen. De deelnemers die contact hadden met een medewerker die homoseksueel zei te zijn, gingen positiever denken over homoseksuelen (Lytle & Levy, 2015). In een studie van Maunder (et al. 2019) zien we dat door online contact met mensen met schizofrenie, de stereotypen afnemen ten aanzien van deze groep, de angst wordt verminderd en de sociale afstand tot deze groep kleiner wordt.

Samengevat: online contact met iemand uit een groep waar je eerder vooroordelen over had (los van of dat op grond van afkomst, religie of seksuele voorkeur is), kan onder bepaalde randvoorwaarden leiden tot een vermindering van de vooroordelen ten aanzien van deze groep.

## 2.2 ELKAAR GAAN HELPEN EN HULP AANVAARDEN VAN EEN ANDER

Als het gaat om de offline wereld is bekend dat hoe beter de kwaliteit van het contact is geweest met mensen die worden gerekend tot 'de andere groep', hoe groter de intentie is om mensen uit die andere groep te helpen (Johnston & Glasford, 2018). Maar er zijn geen studies over of online contact tussen mensen die van elkaar verschillen, op een zelfde manier leidt tot wederzijds helpen. Wel is bekend uit onderzoek dat in een online zelfhulpgroep mensen elkaar helpen, net als in offline contact; er wordt hulp gevraagd en nog meer hulp aangeboden (Finn, 1999; Malik & Coulson, 2010).

### Empathie

Dat goed contact met mensen die tot een andere groep behoren leidt tot helpen offline, kan verklaard worden door empathie; die empathie zorgt er voor dat er meer de intentie is om 'de ander' te helpen (Johnston & Glasford, 2018). In een review van Eisenberg, Eggum en Di Giunta (2010) wordt geconcludeerd dat er bewijs is dat empathie een belangrijke relatie heeft met help-gedrag en met goede contacten met mensen uit andere groepen. Echter of dit online ook zo werkt is nog maar de vraag. White, Maunder en Verrelli (2020) verwijzen naar niet gepubliceerde studie van Berry en White waaruit is gekeken of empathie een verklaring bood voor de verminderde vooroordelen die het effect waren van het online contact. Dat bleek in deze studie niet het geval. In andere studies is dit niet bekeken.

Samengevat: of online contact tussen mensen die verschillen van elkaar leidt tot elkaar meer willen helpen is nog onbekend.

## 2.3 ZICH ONDERDEEL VOELEN VAN EEN GEMEENSCHAP

Er zijn een aantal onderzoeken gedaan die betrekking hebben op de vraag of online contact tussen verschillende mensen er voor zorgt dat deze mensen zich meer een gemeenschap gaan voelen. Uit onderzoek van Cao, Meng en Shang (2018) naar Chinese studenten in Frankrijk blijkt dat hoe meer deze studenten online contact hadden met Fransen, hoe meer zij zich sociaal verbonden voelden aan Fransen. Een andere studie van Hofhuis, Hanke en Rutten (2019) laat zien dat wanneer buitenlandse studenten en expats in Nederland online contacten hebben met Nederlanders, zij vaker vriendschappen krijgen met Nederlanders. Een dissertatie van Gaitán-Aguilar (2019) laat gemengde resultaten zien: aan het begin zorgt contact via Facebook tussen buitenlandse studenten en andere studenten er voor dat de identificatie met het land waar gestudeerd wordt bij de buitenlandse studenten wordt bevorderd. Maar later gaat dit contact via sociale media, juist gepaard met minder identificatie. Een studie van Kim en Harwood (2020) heeft juist gekeken naar de studenten die niet uit een ander land komen en vond dat alleen al het bekijken van een



facebook account van een Chinese student in de Verenigde Staten er toe leidde dat zij zich meer konden identificeren met Chinese studenten. Echter dat was alleen het geval wanneer de Chinese student correct Engels schreef (Kim & Harwood, 2020).

## **Overeenkomsten ontdekken**

Bij al deze bovenstaande studies was er geen sprake van een gestructureerde online contact interventie maar van contact via Facebook. In een studie van Amzalag en Shapira (2021) was wel sprake van gestructureerd contact. In deze studie deden Joodse en Arabische docenten in Israël online allerlei opdrachten samen en kwamen er achter dat ze veel gemeen hadden samen. Het programma moedigde dit ook aan; docenten kregen bijvoorbeeld de opdracht om iets over zichzelf te vertellen en vragen te stellen aan de ander. Uit het onderzoek kwam naar voren dat de deelnemers er voor kozen om hun gemeentelijkheden te bespreken in plaats van dat te bespreken waarin ze van elkaar verschilden (Amzalag & Shapira, 2021). Ook online kun je dus gaan ervaren dat je samen veel gemeen hebben, zo komt uit deze studie.

## **Een gemeenschappelijke identiteit**

Een stap verder dan alleen overeenkomsten ervaren is, is je onderdeel voelen een gemeenschappelijke groep. In de 'theorie genaamd de 'common ingroup identity'-model genoemd (Gaertner, Dovidio, Anastasio, Bachman & Rust, 1993; Gaertner, & Dovidio, 2011) komt naar voren dat scheidslijnen en vooroordelen tussen groepen verminderd kunnen worden als er een overstijgende groep wordt benoemd. Bewijs voor deze theorie komt uit verschillende experimentele onderzoeken (Gaertner, Mann, Murrell Dovidio, 1989; Hall, Crisp, Suen, 2009) en in een longitudinale studie (Kessler & Mummendey, 2001). Dit samen een nieuwe groep vormen, kan onder meer tot stand komen door samenwerken aan bijvoorbeeld een gemeenschappelijk probleem of taak of door een gemeenschappelijk geloof te hebben (Gaertner, et al. 1989; et al. 1993). Dit gaat echter allemaal over offline contact. Maar door Hasler en Amichai-Hamburger (2013) wordt gesteld dat juist online contact goed een gemeenschappelijke identiteit voor elkaar kan krijgen. Er zijn echter nog niet veel studies waarin onderzocht is of dat ook zo is. Een van de weinige studies is van Mortensen en Hinds (2001). In deze cross-sectionele studie is gekeken naar de verschillen in onder meer conflict tussen teams van bedrijven die regelmatig face-to-face contact hebben en teams van bedrijven die in verschillende landen werken en daardoor alleen online contact hebben. Anders dan de onderzoekers hadden verwacht bleken de teams die met name online contact hadden, niet meer maar juist minder conflict te hebben dan teams die 'real life' contact hadden. Dit ondanks het feit dat de culturele diversiteit groter was in de teams die online werkten. Ook werd gevonden dat wanneer teams die niet vanaf de zelfde locatie werken en dus met name online werken, een meer gedeelde identiteit hebben, dit bijdroeg aan minder conflict. Dat betekent dat dit een aanwijzing is dat online er ook wel degelijk een gezamenlijke identiteit kan worden gecreëerd, ondanks culturele verschillen, en dat dit net zoals de "common ingroup identity model" voorspelt, goed is voor de onderlinge verhoudingen. Echter in een onderzoek van Polzer, Crisp, Jarvenpaa en Kim (2006) was er wel meer conflict bij de teams die online contact hadden (omdat ze woonden op andere plekken) dan teams die elkaar face-to-face zagen. Het werken op verschillende locaties kan er ook voor zorgen dat er juist subgroepen ontstaan toonde dit onderzoek aan, waarbij gedacht wordt in 'wij-zij'. Een overkoepelende identiteit creëren wordt dus aangeraden. Op basis van de literatuur verwachten Axtell, Fleck en Turner (2004) ook dat een gemeenschappelijk identiteit creëren belangrijk is voor online contacten.

Samengevat: niet gestructureerde contacten via sociale media kunnen vriendschappen, sociale verbanden en identificatie tussen mensen die verschillen van elkaar versterken, althans op de korte termijn. Bij gestructureerde contacten lijkt het erop dat er een gevoel kan ontstaan gemeenschappelijk een groep te vormen met elkaar. Voorkomen moet worden dat er online juist subgroepen ontstaan.

## 2.4 MEER ZELFVERTROUWEN KRIJGEN / ZICH EMPOWERD VOELEN

Mensen die elkaar hulp bieden online kunnen dat ervaren als er empowerend, zo weten we uit studies bijvoorbeeld naar mensen die online contact hebben met elkaar en dezelfde ziekte delen (Bartlett & Coulson, 2011; Johansson, Islind, Lindroth, Angenete, Gellerstedt, 2021; Oh & Lee, 2012; van Uden-Kraan, Drossaert, Taal, Shaw, Seydel, van de Laar, 2008). Maar of contact met mensen die je ziet als 'anders' dan jezelf, leidt tot meer zelfvertrouwen of empowerment, is maar zeer de vraag.

### Zelfvertrouwen door de eigen groep

Een bekende wetenschappelijke theorie is de 'social identity theory' van Tajfel en Turner uit 1986 en daaruit kan juist het tegenovergestelde worden afgeleid. De theorie stelt dat sociale identiteit wordt afgeleid van groepslidmaatschap, ofwel de groepen waartoe iemand zichzelf rekent. Door de eigen groep positiever te zien dan de andere groep, ontstaat er een beter zelfbeeld en meer zelfvertrouwen (Levy & Hughes, 2009; Lonsdale, 2020; Rubin, & Hewstone, 1998). Dus juist het denken in aparte groepen, kan zorgen voor zelfvertrouwen. Het aangaan van contact met mensen uit andere groepen gaat voor veel mensen dan ook gepaard met angst (Stephan, 2014). Voor minderheidsgroepen is de angst om gediscrimineerd te worden een belangrijke voorspeller van het uit de weg gaan van contacten met mensen uit de meerderheidsgroep (Stathi, et al. 2020). Om open te staan voor contact met mensen uit andere groepen, is het dan ook nodig dat je eerst enig vertrouwen hebt in dit contact (Cameron, & Turner, 2016).

### Zelfvertrouwen door contact met 'de ander'?

Of contacten met mensen die je ziet als 'anders', leiden tot meer zelfvertrouwen is erg onduidelijk. In een artikel van Boin (et al. 2020) wordt dit zelfvertrouwen genoemd als een mogelijk effect van 'intergroup contact' maar wordt daar geen duidelijk bewijs voor geleverd. Wat we wel weten is, is het volgende. Allereerst is het omgekeerde bekend: negatief contact kan leiden tot minder zelfvertrouwen; kinderen die vaak de ervaring hebben gediscrimineerd te worden, hebben vaker minder zelfvertrouwen (Priest et al. 2013). Mogelijk is het omgekeerde dan ook waar: dat door positieve contacten met kinderen uit andere groepen, kinderen meer zelfvertrouwen krijgen. Bij volwassenen ligt deze relatie wat ingewikkelder: weten dat afwijzing of falen komt door discriminatie kan ook juist het zelfvertrouwen vergroten; dan ligt de afwijzing dus niet aan jezelf (Crocker & Quinn, 1998). Ten tweede is bekend dat wanneer mensen uit groepen met een lage status, positief contact hebben met de dominante /meerderheidsgroep, dit bij hen gepaard gaat met meer vertrouwen dat andere minderheidsgroepen (maar met hogere status) positief denken over hun groep. Ofwel: door positief contact kun je meer vertrouwen krijgen in dat ook andere groepen jouw groep positief zien, althans in het geval je onderdeel bent van een minderheidsgroep (Brylka, Jasinskaja-Lahti, Mähönen (2016). Ten derde is bekend dat contact met mensen uit andere groepen niet alleen goed is voor je houding naar mensen uit die andere groep maar ook goed is voor je eigen ontwikkeling: aangetoond is dat positief contact met andere groepen mensen gepaard gaat met de eigen groep en de eigen cultuur minder centraal stellen (Verkuyten, Thijs, Bekhuis, 2010). Contact met mensen uit andere groepen leidt mogelijk ook tot

meer flexibel denken en creativiteit (Boin, et al.2021; Meleady, Crisp, Hodson, Earle, 2019). Maar bij dit alles is niet bekend of dit ook zo werkt voor online contact; dit is nog niet onderzocht.

Samengevat: Het zou mogelijk zo kunnen zijn dat contact met mensen uit andere groepen het zelfvertrouwen kan vergroten in de zin dat wanneer je behoort tot een minderheidsgroep mogelijk minder bang wordt om gediscrimineerd wordt en er meer vertrouwen in krijgt dat anderen mensen (uit andere groepen) je positief behandelen. Ook kan het contact met 'anderen' goed zijn voor je eigen ontwikkeling. Echter of dit ook voor online contact ook zo werkt is, zover kon worden nagegaan, nog niet onderzocht.

## 2.5 ZICH GESTEUND VOELEN DOOR ELKAAR

Online zelfhulpgroepen kunnen zorgen voor een gevoel van steun tussen de deelnemers; denk aan zelfhulpgroepen voor mensen die leiden aan een zelfde ziekte (Coulson, Buchanan, Aubeeluck, 2007; Oh, & Lee, 2012). Online steun vinden, kan dus net zo goed online als offline, zo komt naar voren uit de literatuur (White & Dorman, 2001). Echter of die steun er ook kan zijn als het gaat om mensen die verschillen van elkaar is met name onderzocht als het gaat om buitenlandse studenten. Uit een studie van Cao, Meng en Shang (2018) is gekeken naar Chinese studenten in Frankrijk. Het blijkt dat wanneer deze studenten meer online contact hebben met Fransen zij ook meer sociale steun ervaren van Fransen. Dit is in lijn met een studie die een relatie vond tussen het hebben van veel connecties op sociale media en het ervaren van sociale binding (Pang, 2019). Uit een andere studie van Pang (2020) kwam naar voren dat meer sociale media contacten hebben als Chinese student in Duitsland gepaard gaat met meer sociale steun ervaren van Duitsers. Maar in beide studies is echter onduidelijk is of deze sociale media contacten, contacten betroffen met Duitsers, Chinezen of allebei. In een studie van Li en Peng, uit 2019 is dit wel duidelijk en komt naar voren dat internationale studenten die meer contact hebben via sociale media met mensen uit het land waar ze verblijven, ook meer sociale steun ontvangen van deze mensen.

### Lange termijn effect discutabel

Er is ook een studie met minder positief resultaat: een studie van Billedo, Kerkhof, Finkenauer en Ganzeboom (2019) liet zien dat Facebook contacten met mensen van een andere afkomst wel op korte termijn leidde tot het gevoel van sociale steun maar juist niet op de lange termijn. De onderzoekers denken dat dit mogelijk komt door de structuur van Facebook met 'likes'. Mogelijk dat dus een andere, meer gestructureerde, vorm van online contact wel zorgt op de lange termijn ervaren van sociale steun. Maar of sociale steun ook wordt ervaren in meer gestructureerde contacten is niet onderzocht.

Samengevat: online ongestructureerde contacten kunnen via sociale media er op de korte termijn voor zorgen dat mensen, die van elkaar verschillen in bijvoorbeeld afkomst, zich gesteund voelen door elkaar. Maar nog niet onderzocht is of deze sociale steun ook kan worden ervaren door middel van een gestructureerde contact interventie.

## SAMENVATTING PARAGRAAF 2

Uit de wetenschappelijke literatuur blijkt, zoals verwacht wordt in de praktijk, dat (1) een positievere houding naar elkaar toe kan ontstaan door contact; net als offline zorgt online contact tussen mensen die van elkaar verschillen voor minder vooroordelen, ook op de lange termijn. Het gaat dan wel om gestructureerde online interventies. Of het ook leidt tot (2) meer hulp bieden aan elkaar is onvoldoende onderzocht. Wel zijn er aanwijzingen dat online contacten kunnen leiden tot een gevoel van een (3) gemeenschappelijke identiteit, een focus op overeenkomsten en meer sociale verbondenheid. Bij ongestructureerde contacten zoals via Facebook geldt dat mogelijk alleen voor de korte termijn. Aandachtspunt bij gestructureerde contacten is dat er geen subgroepen ontstaan. Of online contact tussen mensen die verschillen van elkaar leidt tot meer (4) zelfvertrouwen is onvoldoende onderzocht. Wel zijn er een paar bescheiden aanwijzingen dat offline, contact met mensen uit andere groepen het zelfvertrouwen kan vergroten in de zin dat wanneer je behoort tot een minderheidsgroep mogelijk minder bang wordt om gediscrimineerd wordt en er meer vertrouwen in krijgt dat anderen mensen (uit andere groepen) je positief behandelen. Tot slot is bekend dat online ongestructureerde contacten via sociale media er voor kunnen zorgen dat mensen, die van elkaar verschillen in bijvoorbeeld afkomst, (5) zich gesteund voelen door elkaar. Althans op de korte termijn, voor de lange termijn is dit onduidelijker. Ook is onduidelijk of deze steun kan worden ervaren in een gestructureerde contact interventie.

# 3 HOOFDSTUK 3: DE CONDITIES VOOR EFFECT VAN ONLINE CONTACT

De verwachting vanuit de praktijk is dat online contact tussen verschillende mensen alleen werkt onder bepaalde condities. De volgende condities zijn genoemd door de uitvoerders van online contact: (1) goede structuur en begeleiding (2) begeleiders stellen persoonlijke vragen of delen zelf persoonlijke informatie (3) gemeenschappelijke (leer)vragen en interesses worden besproken / komen aan bod en (4) dat deelnemers de taal- en digitale vaardigheden hebben voor online contact. In dit hoofdstuk gaan we na of de wetenschappelijke literatuur dit bevestigt of weerlegt.

## 3.1 STRUCTUUR EN BEGELEIDING

Lang niet al het contact via internet verloopt positief, zo beschrijven White, Harvey en Abu-Rayya (2015). Ze verwijzen naar een studie van Ellis en Maoz (2007) dat het meeste van het ongestructureerde contact zonder enige supervisie tussen Israëliërs en Palestijnen vooral negatief contact betreft. Dit is in lijn met Nederlands onderzoek van Ter Berg en Schothorst (2017) waaruit naar voren komt dat online discriminatie wordt gesignaleerd op besloten en openbare Facebookgroepen, nieuws-sites, special interest sites, discussieplatforms, Twitter en YouTube. Korte berichten uitwisselen op sociale media kan vooroordelen juist versterken, zo bleek uit een studie van Zhang, Tan en Lv (2019). Contacten op sociale media tussen verschillende mensen is dus zeker geen recept voor betere verhoudingen.

White (et al. 2015) concluderen op basis van deze en andere literatuur dat contact via internet gestructureerde taken moet bevatten met taken die relevant zijn voor de verschillende groepen. Het is niet voldoende om verschillende mensen gewoon met elkaar te laten chatten. Er moet een duidelijke structuur zijn. Constante supervisie is dan ook nodig, om te zorgen dat aan alle voorwaarden voldaan wordt, concludeert White (et al. 2015). Dit is in lijn met de uitkomsten van een recente review van Kahlow, Klecka en Ruppel (2020) waarin gekeken is naar het presteren van teams in bedrijven die online samenwerken, of juist offline werken of een combinatie daar van. Naar voren komt dat het belangrijk is dat er bij online contact sterke sociale normen nodig zijn (er moet duidelijk zijn hoe er met elkaar gecommuniceerd wordt, wat kan en niet kan) en sterk leiderschap, want dit vergroot vertrouwen en cohesie en daardoor wordt de kans op conflict minder. Deze uitkomsten zijn ook in lijn met wat de verschillende studies noemen in paragraaf 2.1. dat vooroordelen die verminderen bijna allemaal gestructureerde contact-interventies betreffen.

Aandachtspunt is volgens White (et al. 2015) dat al hoewel het contact gestructureerd moet zijn, de deelnemers zich wel vrij moeten voelen om wel of niet te reageren zodat zij zich wel vrij voelen in het contact. In lijn hiermee, denken Amichai-Hamburger, Hasler en Shani-Sherman (2015) dat een aandachtspunt is dat gestructureerd contact nog steeds aan voelt als 'fun' om te doen.

Samengevat: om online contacten tussen mensen van verschillende achtergronden of religies goed te laten verlopen moeten deze gestructureerd worden en er moet een supervisie zijn.

## 3.2 PERSOONLIJKE INFORMATIE

Het delen van persoonlijke informatie met elkaar is een bekende factor die eraan bijdraagt dat vriendschappen tussen mensen die van elkaar verschillen in afkomst en religie, leiden tot minder vooroordelen (Davies, Tropp, Aron, Pettigrew, Wright, 2011; Turner, Hewstone, Voci, 2007). Online lijkt het delen van persoonlijke informatie ook te zorgen voor een beter effect, zo komt uit een onderzoek van Bagci (et al. 2021). Het is geen noodzakelijke voorwaarde want ook zonder persoonlijke informatie delen kunnen de verhoudingen tussen verschillende groepen verbeterd worden, maar het versterkt het effect van het contact. Ook is bekend dat positieve emoties delen kan helpen in het succes van online contact. In een experiment van White, Abu-Rayya, Bliuc en Faulkner (2015), waarbij christelijke en moslim studenten in Australië met elkaar acht weken lang contact hadden via een forum, bleek dat studenten die meededen aan het experiment (in vergelijking met de controlegroep die alleen contact met studenten van de zelfde religie al zichzelf), meer emoties deelden en meer woorden gebruikten met betrekking tot positieve emotie. Ook werd er minder woorden gebruikt met betrekking tot woede en verdriet. De interventie verminderde vooroordelen en de verminderde gevoelens van verdriet en kwaadheid, vormden hier een verklaring voor. Positieve emoties delen is dus een belangrijk in het komen tot een positief effect van online contact.

### Niet anoniem

Specifiek voor online contact is daarnaast dat het contact niet anoniem moet zijn maar een duidelijk gevoel moet zijn van interactie. Het is belangrijk dat wanneer mensen in online contact samenwerken, zij voelen dat de ander actief meedoet, zo komt naar voren uit een experiment van Schumann, Klein, Douglas en Hewstone (2017). Wanneer de ander anoniem is, is dat gevoel er minder en heeft dat als gevolg dat er minder effect is van het online contact op het verminderen van vooroordelen. Alhoewel anonimiteit ook zou kunnen zorgen voor minder angst en een groter gevoel van veiligheid, heeft het daarnaast als mogelijk nadeel ook dat mensen dan makkelijk 'ontvlammen'; zeker in het geval een ongestructureerd contact dus, dus zonder supervisie, zoals op sociale media, denken Amichai-Hamburger, Hasler en Shani-Sherman (2015).

Samengevat: persoonlijke informatie delen blijkt inderdaad te helpen om het effect van online contact op het verbeteren van de houding naar mensen uit andere groepen, te versterken. In lijn daarmee is belangrijk dat het contact niet anoniem is.

## 3.3 GEMEENSCHAPPELIJK DOELEN, VRAGEN EN INTERESSES

Offline is bekend dat samenwerken aan een gemeenschappelijk doel werkt omdat deelnemers de mensen uit de andere groep minder gaan zien als 'anders' en meer overeenkomsten gaan ervaren tussen (leden van) de verschillende groepen (Adachi, Hodson, Willoughby, Blank, Ha, 2016; Gaertner, Mann, Dovidio, Murrell, 1990). Volgens onderzoek van de RMO zijn projecten in het bijzonder effectief die gebaseerd zijn op gedeelde interesses en/of gedeelde belangen (RMO, 2005). Gemeenschappelijke doelen zorgen dus vaak voor een beter contact tussen verschillende groepen (van Wonderen & Felten, 2020). Dit is in lijn met het 'common group identity model': een bewezen model dat stelt dat door het benadrukken van een gemeenschappelijke identiteit, vooroordelen tussen verschillende groepen mensen verminderd kunnen worden (Gaertner, Dovidio, Anastasio, Bachman, Rust, 1993; Gaertner et al. 2008; Gaertner, & Dovidio, 2011). Samenwerken aan een gemeenschappelijk doel om mensen bij elkaar kan brengen, kan zelfs werken wanneer de verhouding tussen verschillende groepen bijzonder slecht zijn. Na de genocide op de Tutsi,

kwamen overlevers van deze genocide en voormalige daders, samen terecht in dorpen waar zij moesten samenwerken om huizen te kunnen bouwen en in hun economisch bestaan te voorzien, zo wordt beschreven in een studie van Mafeza (2013). Door die samenwerking werd de verhouding tussen die twee groepen beter. Want als je bijvoorbeeld samen een huis bouwt, moet je goed met elkaar communiceren en uit die communicatie ontstonden goede relaties. In plaats van de ander te zien als 'die andere groep' gingen ze elkaar zien als individu (Mafeza, 2013).

### **Voorwaarden voor online samenwerken**

Samenwerken aan een gemeenschappelijk doel werkt niet alleen offline maar ook online: uit de meta-analyse van Imperato, Schneider, Caricati, Amichai-Hamburger en Mancini (2021) blijkt dat samenwerken het effect van online contact op het verminderen van vooroordelen versterkt. In andere woorden: wanneer er niet alleen online contact is maar er ook samengewerkt wordt, is het contact nog effectiever. Het is echter geen noodzakelijke voorwaarde maar het helpt wel. Dit zien we ook als het gaat om samen een groep vormen. In een onderzoek van Walther, Hoter, Ganayem en Shonfeld (2015) is uitgetest of het online samen een nieuwe groep vormen tussen studenten van verschillende religies, bijdraagt aan het verminderen van vooroordelen. Vooroordelen werden inderdaad verminderd maar dat had geen relatie met het samen een nieuwe groep vormen. Het gevoel hebben samen een groep te vormen blijkt dus niet noodzakelijk voor minder vooroordelen. Echter samen een groep vormen en/of intensief werken kan wel een bijdrage leveren aan positief online contact tussen mensen die verschillend zijn van elkaar. Om te zorgen voor een groter effect van samenwerken op onder meer het verminderen van vooroordelen, zijn echter wel de volgende voorwaarden belangrijk:

#### *Daadwerkelijk samenwerken*

Cruciaal is dat er echt wordt samengewerkt tussen mensen die verschillen van elkaar en niet solo aan het zelfde wordt gewerkt, althans wanneer de bedoeling is dat het contact uiteindelijk leidt tot minder vooroordelen (Adachi, et al. 2016).

#### *In combinatie met gelijke status, ondersteuning autoriteit en geen concurrentie*

In 1954 beschreef Allport een viertal voorwaarden die volgens hem noodzakelijk waren voor contact om te zorgen voor een vermindering van vooroordelen: samenwerken aan een gemeenschappelijk doel, geen concurrentie, een gelijkwaardige status en er 'institutionele ondersteuning' (dus autoriteiten die het contact goedkeuren) (van de Maat, 2016). In de meta-analyse van Pettigrew en Tropp (2006) is gekeken naar de voorwaarden voor contact van Allport (1954) ook echt noodzakelijk zijn voor een positief effect. Dat bleek niet het geval maar de voorwaarden versterken wel het effect van contact. Dat het niet noodzakelijk is om een gelijke status te hebben, blijkt ook uit diverse studies die laten zien dat groepen die niet helemaal een gelijkwaardige status hebben, zoals bijvoorbeeld de mensen zonder een migratieachtergrond in een land (zij die worden gezien als 'autochtonen') en mensen met een migratieachtergrond of 'witte' en 'zwarte' mensen in Zuid Afrika, toch door middel van contact hun verhouding naar elkaar kunnen verbeteren (Grütter & Tropp, 2019; Swart, Hewstone, Christ, Voci, 2011). Maar het kan dus wel helpen. Het is daarbij het beste wanneer deze voorwaarden in combinatie met elkaar worden gebruikt aldus Pettigrew en Tropp (2006). Dus samenwerken werkt het beste als er geen sprake is van concurrentie, er een gelijkwaardige status is tussen de groepen en er 'institutionele ondersteuning' nodig is bij het onderlinge contact. In online contact zouden juist deze voorwaarden goed te verwezenlijken volgens Amichai-Hamburger & McKenna (2006). Zij zien daarom veel mogelijkheden voor contact via internet onder meer omdat de omstandigheden op dusdanige wijze aangepast kunnen worden zodat deze passen bij 'intergroup contact', zoals Allport (1954) heeft beschreven. In onderzoek van White (et al. 2020) wordt aangetoond dat deelnemers in verschillende onderzoeken met een online contact interventie ervaren dat alle vier de condities aanwezig zijn bij online

contact. Dat betekent niet dat aangetoond is dat deze condities noodzakelijk zijn maar dat deze wel verwezenlijkt kunnen worden in online contact. Dus ook voor online contact kan het aan te raden zijn om niet alleen in te zetten op samenwerking maar ook op het voorkomen van concurrentie en het versterken van gelijke status. De onderzoekers White Maunder en Verrelli (2020) denken dat dit makkelijker kan omdat je niet altijd ziet hoe de ander er uit ziet of een accent hoort. Ook kan een autoriteit die het contact goed keurt, helpen; bijvoorbeeld docenten die studenten stimuleren om deel te nemen aan het contact. Dit is in lijn met paragraaf 3.1. waaruit blijkt dat er supervisie nodig is.

#### *Benoemen van onderliggende identiteiten*

Aan het benadrukken van de gemeenschappelijkheid tussen verschillende groepen, kan een groot nadeel kleven. Zoals Saguy, Shchori-Eyal, Hasan-Aslih, Sobol en Dovidio (2016) beschrijven op basis van andere studies, kan dit als nadeel hebben dat de mensen uit een meer machtige groep, minder oog meer hebben voor verschillen in ongelijkheid. Focussen op overeenkomsten is dus heel zinnig zoals ook het 'common group identity' model (Gaertner, Dovidio, Anastasio, Bachman, Rust, 1993; Gaertner et al. 2008; Gaertner, & Dovidio, 2011) beschrijft maar kan een nadeel zijn dat de aandacht voor ongelijkheid vermindert wordt. Het 'dual identity model' voorziet in dit probleem. In dat geval wordt een overstijgende groep benoemd maar ook de verschillen tussen de onderliggende groepen worden benoemd en erkend. Uit een studie van Banfield en Dovidio (2013) bleek dat wanneer zowel de Amerikaanse identiteit werd benadrukt maar ook werd genoemd dat Amerika bestaat uit verschillende ethische groepen, witte studenten wel oog hebben voor de subtiele uitsluiting ten aanzien van zwarte Amerikanen. Wanneer alleen de Amerikaanse identiteit wordt genoemd, hebben zij geen oog voor die subtiele uitsluiting (van Banfield en Dovidio, 2013). Volgens White (et al. 2020) kan het stimuleren van een 'dual identity model' juist goed online door deelnemers eerst te vragen om zichzelf voor te stellen en daarna samen te gaan werken aan een groter doel; zo is er ruimte voor de eigen identiteit maar ook voor de overkoepelende identiteit.

Samengevat: Net als offline kan samenwerken aan een gemeenschappelijke doel ervoor zorgen dat de kans wordt vergroot op een succesvol contact tussen mensen die verschillen van elkaar. Al is het geen noodzakelijke voorwaarde. Het kan echter wel helpen en dit is vooral het geval wanneer (1) daadwerkelijk samenwerken en niet solo aan het zelfde werken, (2) er ruimte blijft voor de eigen culturele of religieuze identiteit. En (3) de status van de groepen zo gelijk mogelijk is, er geen concurrentie is en er een autoriteit is die het proces verzorgt of ondersteunt.

### **3.4 DIGITALE VAARDIGHEDEN**

Er is geen onderzoek gedaan naar in hoeverre digitale vaardigheden nodig zijn om online contact aan te gaan met mensen van een andere religie of cultuur. Dat er digitale vaardigheden nodig zijn voor dit online contact lijkt dermate vanzelfsprekend dat dit niet vermeld of beschreven wordt. Wel is er meer in het algemeen beschreven welke vaardigheden mensen nodig hebben om online mee te kunnen doen. Er bestaan verschillende modellen hiervoor beschreven door verschillende onderzoekers. Een voorbeeld daarvan is het model dat tot stand is gekomen onder een Nederlandse onderzoeksgroep van, van Deursen, Helsper en Eynon (2014). Zij onderscheiden de volgende type vaardigheden die nodig zijn om digitaal te kunnen participeren: operationele vaardigheden (het gaat dan om vaardigheden als weten hoe je connectie maakt met de Wifi, hoe je apps download en hoe je bestanden upload), vaardigheden voor het navigeren van informatie (het gaat er dan bijvoorbeeld over of je weet welke zoektermen je moet gebruiken), sociale vaardigheden (het gaat er bijvoorbeeld om dat je weet welke informatie je wel kan delen online en welke



beter niet), creatieve vaardigheden (het gaat er dan bijvoorbeeld om dat je weet hoe je de content van anderen kan aanpassen) en mobile phone vaardigheden (het gaat er dan bijvoorbeeld om dat je weet hoe je apps installeert op je telefoon). Lordache, Mariën en Baelden (2007) hebben dit model, maar ook nog twaalf andere modellen onderzocht en met elkaar vergeleken en een analyse gemaakt van welke competenties deze modellen gemeen hebben. Zij komen tot de volgende competenties:

(1) operationele, technische of formele vaardigheden en competenties: dit gaat over het kunnen gebruiken van de hardware en software. Hierbij hoort ook bij het kunnen hanteren van digitale structuren met daarin bijvoorbeeld hyperlinks. Ook gaat het om vaardigheden om je eigen privacy te beschermen.

(2) informatie- en cognitieve vaardigheden en competenties: het gaat dan om het kunnen analyseren en evalueren van online informatie. Het gaat dan onder meer om relevante informatie kunnen vinden, kunnen identificeren en selecteren. Ook gaat het hier om digitale middelen te kunnen gebruiken om problemen op te lossen of oplossingen te vinden

(3) digitale communicatievaardigheden en competenties: het gaat om het kunnen begrijpen van online berichten en om zelf berichten te kunnen maken en content te kunnen delen en op de content van anderen te kunnen reageren. Hieronder valt ook het handelen volgens de 'netiquette': dat zijn de bestaande regels over de juiste en respectvolle manier om met anderen te communiceren bij het gebruik van verschillende online netwerken. Ook hoort hierbij het kunnen managen van een eigen digitale identiteit.

(4) vaardigheden en competenties om digitale content te kunnen creëren: het gaat om zelf creëren van content of aanpassen bestaande content. Hierbij gaat het dan ook vaak om creativiteit met digitale tools maar ook bijvoorbeeld om weet hebben van de licenties zodat je weet welke online content je wel en niet kan gebruiken om je eigen content te creëren. Maar het gaat ook om bewust zijn van je publiek, van welke partijen indirect jouw gecreëerde content kunnen zien en weet van hoe algoritmes werken.

(5) strategische vaardigheden en competenties: het gaat dan om het kunnen gebruiken van online informatie voor eigen persoonlijke of professionele doelen. Het kan dan ook gaan om weten wat je nog niet weet: kunnen identificeren welke digitale competenties je nodig hebt om je doelen te behalen.

Welke van deze vaardigheden nodig zijn voor online ontmoeting tussen mensen die van elkaar verschillen in onder meer afkomst en religie, is niet onderzocht. Het lijkt echter wel plausibel dat er een flinke reeks competenties nodig is omdat de wetenschappelijke literatuur uitwijst dat online communiceren überhaupt veel competenties vereist.

### **SAMENVATTING PARAGRAAF 3**

Vanuit de praktijk wordt verwacht dat een aantal condities noodzakelijk zijn voor het slagen van online contact. In dit hoofdstuk gaan we na of de wetenschappelijke literatuur dit bevestigt of weerlegt. Allereerst blijkt dat zoals verwacht online contact tussen mensen die verschillen van elkaar beter werkt wanneer (1) het contact gestructureerd en begeleid wordt. Ook (2) persoonlijke informatie delen blijkt zoals verwacht te helpen om het effect van online contact op het verbeteren van de houding naar mensen uit andere groepen, te versterken. Belangrijk is wel dat het contact niet anoniem is. Het werken aan (3) een gemeenschappelijke doel vergroot ook de kans op een succesvol online contact tussen mensen die verschillen van elkaar, maar vooral in het geval dat ze daadwerkelijk samenwerken en niet 'los' van elkaar aan het zelfde werken, er wordt gecombineerd met een gelijke status, ondersteuning autoriteit en geen concurrentie en er ruimte is voor de andere identiteiten; zodat je niet het gevoel hebt dat je eigen culturele of religieuze identiteit moet wegpoetsen of zodat verschillen in macht tussen verschillende groepen in de samenleving niet meer erkend worden. Tot slot is geen onderzoek naar gedaan in hoeverre (4) digitale vaardigheden nodig zijn om online contact aan te gaan met mensen van een andere religie of cultuur. Dat er digitale vaardigheden nodig zijn voor dit online contact lijkt dermate vanzelfsprekend dat dit niet vermeld of beschreven wordt. Wel is er meer

in het algemeen beschreven welke vaardigheden mensen nodig hebben om online mee te kunnen doen. Het gaat om allerlei type vaardigheden zoals operationele, technische of formele competenties, informatie- en cognitieve competenties, digitale communicatiecompetenties, competenties om digitale content te kunnen creëren en strategische competenties. Of je al deze competenties nodig hebt voor online ontmoeting tussen mensen die van elkaar verschillen in onder meer afkomst en religie, is niet onderzocht. Maar duidelijk is wel dat er mogelijk een flinke reeks competenties nodig is omdat online communiceren überhaupt veel competenties vereist.

Samengevat: om online goed te kunnen participeren is een divers palet aan vaardigheden nodig zoals operationele, technische of formele competenties, informatie- en cognitieve competenties, digitale communicatiecompetenties, competenties om digitale content te kunnen creëren en strategische competenties. Of je al deze competenties allemaal nodig hebt om mee te doen aan een online gestructureerde ontmoeting tussen mensen die van elkaar verschillen in onder meer afkomst en religie, is niet onderzocht. Maar duidelijk is wel dat er mogelijk een flinke reeks competenties nodig is omdat online communiceren überhaupt veel competenties vereist.

# SAMENVATTING EN CONCLUSIES

Overall in het land worden ontmoetingen georganiseerd tussen mensen die van elkaar verschillen in onder meer culturele achtergrond en religie. De bedoeling is om op deze manier mensen dichterbij elkaar te brengen, maar door de corona-epidemie moesten veel van die initiatieven tijdelijk hun deuren sluiten. Noodgedwongen gingen initiatieven online verder in de hoop dat ook online mensen dichterbij elkaar konden worden gebracht. In dit rapport is onderzocht of en hoe deze online ontmoetingen werken.

## Onderzoeksmethode

De onderzoeksmethode die we hebben gebruikt is een 'theory based evaluation' (afgekort TBE). Dit is een type onderzoek dat meer inzicht biedt in waarom een bepaald type interventie wel of niet werkt. De eerste fase van deze methode houdt in dat er een verandertheorie wordt opgesteld. Een verandertheorie is een korte omschrijving van de onderliggende assumpties over de werkzaamheid van een bepaald type interventie. Een verandertheorie beschrijft dus waarom en hoe een bepaald type interventie werkt. De tweede stap in een TBE is om te onderzoeken of verandertheorie klopt op basis van de wetenschappelijke literatuur en zo ja wanneer dit het geval is.

## Verandertheorie

We hebben een gesprek gehad met vertegenwoordigers van drie organisaties die online ontmoeting organiseren tussen mensen van verschillende achtergronden en religies. Op basis daarvan zijn we gekomen tot de volgende verandertheorie:

*Een praktische vraag of praktisch doel (bijvoorbeeld taal leren of spullen lenen) wordt gesteld aan mensen die van elkaar verschillen in afkomst of religie → hierdoor ontmoeten mensen die van elkaar verschillen in onder andere culturele achtergrond en religie elkaar online → dit leidt er toe dat mensen die van elkaar verschillen in bijvoorbeeld religie of afkomst, (a) een positievere houding naar elkaar toe krijgen / meer begrip voor elkaar ontwikkelen (b) elkaar gaan helpen en hulp aanvaarden van een ander (c) zich onderdeel voelen van een gemeenschap (d) zelf meer zelfvertrouwen krijgen / zich empowered voelen ( e) zich gesteund voelen door elkaar.*

*De organisaties die online contact houden hebben zelf ook al ideeën onder welke voorwaarden deze positieve uitkomsten tot stand komen. Zij noemen de volgende voorwaarden: de bijeenkomsten zijn goed gestructureerd en begeleid, begeleiders stellen persoonlijke vragen of delen zelf persoonlijke informatie, gemeenschappelijke (leer)vragen en interesses worden besproken en deelnemers hebben de benodigde taal- en digitale vaardigheden voor online contact.*

Op basis van deze verandertheorie hebben we een aantal onderzoeksvragen opgesteld:

- (1) Klopt het volgens de bestaande wetenschappelijke kennis, dat door een praktische vraag of praktisch doel (bijvoorbeeld taal leren of spullen lenen) mensen die van elkaar verschillen, in onder andere culturele achtergrond en religie, elkaar online kunnen ontmoeten?
- (2) Klopt het dat deze online ontmoeting kan leiden tot a) een positievere houding naar elkaar toe / meer begrip voor elkaar (b) elkaar gaan helpen en hulp aanvaarden van een ander (c) zich onderdeel voelen van een gemeenschap (d) zelf meer zelfvertrouwen krijgen / zich empowered voelen ( e) zich gesteund voelen door elkaar?

(3) Klopt het dat de bovengenoemde resultaten bij vraag 2 alleen tot stand komen onder de volgende voorwaarden? (a) goed gestructureerd en begeleid contact, (b) begeleiders stellen persoonlijke vragen of delen zelf persoonlijke informatie, (c) er gemeenschappelijke (leer)vragen en interesses worden besproken en (d) deelnemers de benodigde taal- en digitale vaardigheden voor online contact hebben.

Er zijn ongeveer honderd wetenschappelijke (met name peer reviewed) studies geraadpleegd. Hieronder zullen we de antwoorden op onderzoeksvragen gezamenlijk beschrijven op basis van de geraadpleegde studies.

### **Starten met een praktisch doel**

Wanneer je wilt starten met online contact kan het mogelijk helpen om te kiezen voor een praktisch doel. Uit de wetenschappelijke literatuur weten we namelijk dat een focus op wat mensen overeen hebben, mensen die van elkaar verschillen, bijeen kan brengen in 'real life'. Mogelijk werkt dit ook online zo.

Uit onderzoek naar ontmoeting in 'real life' (dus offline) komen een aantal manieren naar voren om de drempel voor contact verlagen. Mogelijk zijn deze ook bruikbaar voor online contact. Het gaat om de volgende vier manieren om de drempel te verlagen:

- (1) als de activiteit gewoon leuk is om te doen of uitgaat van gedeelde interesses
- (2) als je ziet op bijvoorbeeld een filmpje of foto op de website dat iemand als jij zelf (=iemand met wie je kan identificeren) een positieve ontmoeting heeft gehad met iemand van een andere achtergrond. Dat maakt het minder eng om dat zelf ook te gaan doen
- (3) als je mensen voorafgaand aan het contact vragen stelt over hun goede eigenschappen; door hun goede eigenschappen te kunnen benoemen voelen zij zich minder onzeker en durven ze eerder mee te doen aan een activiteit waarmee zij contact hebben met mensen die anders zijn dan zij zelf
- (4) als mensen de informatie krijgen dat de verhoudingen tussen etnische/religieuze groepen daadwerkelijk kunnen verbeteren; dan leidt dit tot minder angst waardoor er bereidheid is om het contact aan te gaan met mensen uit andere etnische/religieuze groepen.

Mogelijk zijn deze vier manieren ook relevant voor online contact maar dit vraagt verder onderzoek. Voor online contact is er namelijk nog weinig onderzoek gedaan, maar onderzoekers verwachten wel dat een praktisch doel kan helpen om online contact aan te gaan met 'de ander'; mogelijk dat met name 'fun' activiteiten de potentie te hebben om mensen over de drempel te krijgen om te gaan samenwerken met mensen die 'anders' zijn dan zijzelf. Denk bijvoorbeeld aan videogames waarin je samen een doel moet bereiken. De drempel bij online contact is mogelijk sowieso al lager omdat wordt verwacht dat het minder eng is voor mensen om online contact aan te gaan met mensen met een andere afkomst of religie, dan offline.

### **Het resultaat: onder meer minder vooroordelen**

Mensen die van elkaar verschillen in bijvoorbeeld culturele achtergrond of religie en die vooroordelen hebben naar elkaar, kunnen deze vooroordelen naar elkaar toe verminderen door positief offline contact, zo blijkt uit stappels wetenschappelijk onderzoek. Sterker nog: positieve ontmoetingen tussen verschillende groepen mensen wordt gezien als de best bewezen manier -mits uitgevoerd onder de juiste omstandigheden - om te zorgen voor betere verhoudingen tussen verschillende groepen mensen. Uit recente onderzoeken komt naar voren dat dit ook werkt bij online contact. Wanneer uitgevoerd onder de juiste voorwaarden, heeft online contact zelfs een lange termijn effect. Mogelijk kan online contact zelfs nog beter werken omdat het minder eng of spannend kan zijn om het contact aan te gaan; je zit namelijk vaak in je eigen veilige omgeving.

Online contact tussen mensen die verschillen van elkaar kan ook leiden tot:

- een meer gemeenschappelijke identiteit, een sterkere focus op overeenkomsten en meer sociale verbondenheid.
- online ongestructureerd contact zoals via sociale media er voor zorgen dat mensen, die van elkaar verschillen in bijvoorbeeld afkomst, zich gesteund voelen door elkaar. Althans op de korte termijn, voor de lange termijn is dit onduidelijker. Ook is onduidelijk of deze steun kan worden ervaren in een gestructureerde contact interventie.

De verwachting vanuit de praktijk was ook dat online contact tussen mensen die verschillen van elkaar leidt tot meer zelfvertrouwen. Dit is echter onvoldoende onderzocht om hier een uitspraak over te kunnen doen. Wel zijn er een paar bescheiden aanwijzingen dat offline contact met mensen uit andere groepen het zelfvertrouwen kan vergroten in de zin dat wanneer je behoort tot een minderheidsgroep, je mogelijk minder bang wordt om gediscrimineerd wordt en er meer vertrouwen in krijgt dat anderen mensen (uit andere groepen) je positief behandelen.

Er was daarnaast ook de verwachting dat online contact tussen verschillende mensen leidt tot meer hulp bieden aan elkaar. Het is echter onvoldoende onderzocht om dit bevestigen of te ontcrachten.

### **Voorwaarden voor succes**

Niet iedere vorm van online contact werkt; er zijn diverse voorbeelden waaruit blijkt dat online contacten de verhoudingen tussen verschillende groepen mensen juist verslechtert. Er zijn dus belangrijke voorwaarden om online contact tussen verschillende groepen mensen tot een succes te maken. Uit de wetenschappelijke literatuur blijkt dat online contact tussen mensen die verschillen van elkaar (beter) werkt wanneer:

- het contact gestructureerd en begeleid wordt; ongestructureerde sociale media contacten werken vaak niet. Nodig zijn dus gestructureerde online contact interventies waarin mensen die verschillen van elkaar in bijvoorbeeld culturele achtergrond of religie, op een doordachte manier in contact met elkaar worden gebracht.
- er persoonlijke informatie wordt gedeeld; dit is niet noodzakelijk maar helpt wel. Ook het delen van positieve emoties zorgt voor effect.
- het contact niet anoniem is
- er samen wordt gewerkt aan een gemeenschappelijk doel; dus niet 'los van elkaar' hetzelfde doen maar echt samenwerken aan een gemeenschappelijk doel, zoals bij een videogame. Samenwerken werkt het beste als er geen sprake is van concurrentie, er een gelijkwaardige status is tussen de groepen en er 'institutionele ondersteuning' is bij het onderlinge contact; denk bijvoorbeeld aan docenten die het contact goedkeuren. Een gelijkwaardige status is overigens niet noodzakelijk.
- als je ook duidelijk je etnische of religieuze afkomst mag benoemen; je niet het gevoel hebt dat je deze weg moet poetsen of dat verschillen in macht tussen verschillen groepen in de samenleving onzichtbaar worden gemaakt

### **Digitale vaardigheden**

Er is nog geen onderzoek naar gedaan in hoeverre digitale vaardigheden nodig zijn om online contact aan te gaan met mensen van een andere religie of cultuur. Wel is er meer in het algemeen beschreven welke vaardigheden mensen nodig hebben om online mee te kunnen doen. Het gaat om allerlei type vaardigheden zoals operationele, technische of formele vaardigheden en competenties (het kunnen gebruiken van de hardware en software), informatie- en cognitieve vaardigheden en competenties (het kunnen analyseren en evalueren van online informatie), digitale communicatievaardigheden en competenties (het kunnen begrijpen van online berichten en om zelf berichten te kunnen maken en content te kunnen delen en op de content van anderen te kunnen reageren), vaardigheden en competenties om digitale content te kunnen creëren (zelf

creëren van content of aanpassen bestaande content) en strategische vaardigheden en competenties (het kunnen gebruiken van online informatie voor persoonlijke of professionele doelen). Of je al deze competenties nodig hebt voor online ontmoeting tussen mensen die van elkaar verschillen in onder meer afkomst en religie, is niet onderzocht. Maar duidelijk is wel dat er mogelijk een flinke reeks competenties nodig is omdat online communiceren überhaupt veel competenties vereist.

# REFERENTIES

Adachi, P. J., Hodson, G., Willoughby, T., Blank, C., & Ha, A. (2016). From outgroups to allied forces: Effect of intergroup cooperation in violent and nonviolent video games on boosting favorable outgroup attitudes. *Journal of experimental psychology: general*, 145(3), 259.

Adachi, P. J., Hodson, G., Willoughby, T., & Zanette, S. (2015). Brothers and sisters in arms: Intergroup cooperation in a violent shooter game can reduce intergroup bias. *Psychology of Violence*, 5(4), 455.

Ahmad, M. Y. A., & Hoter, E. (2019). Online Collaboration between Arab and Jewish Students: Fear and Anxiety. *International Journal of Multicultural Education*, 21(1), 62-81.

Allport, G. W. (1954). *The nature of prejudice*. Reading, MA: Addison-Wesley

Alsebaei, M. O. (2021). Facebook as a Safe Sphere: The Influence of Facebook Intergroup Communication on Reducing Islamophobia in the United States. *Global Media Journal*, 1-12.

Amichai-Hamburger, Y., Hasler, B. S., & Shani-Sherman, T. (2015). Structured and unstructured intergroup contact in the digital age. *Computers in Human Behavior*, 52, 515-522.

Amichai-Hamburger, Y., & McKenna, K. Y. (2006). The contact hypothesis reconsidered: Interacting via the Internet. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 11(3), 825-843.

Amzalag, M., & Shapira, N. (2021). Improving intergroup relations through online contact. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 22(1), 111-134.

Axtell, C. M., Fleck, S. J., & Turner, N. (2004). Virtual teams: Collaborating across distance. *International review of industrial and organizational psychology*, 19, 205-248.

Bagci, S. C., Guvensoy, I., Turner, R. N., White, F. A., & Piyale, Z. E. (2021). Investigating the role of E-contact and self-disclosure on improving Turkish-Kurdish interethnic relations. *Journal of Applied Social Psychology*.

Bartlett, Y. K., & Coulson, N. S. (2011). An investigation into the empowerment effects of using online support groups and how this affects health professional/patient communication. *Patient education and counseling*, 83(1), 113-119.

Benatov, J., Berger, R., & Tadmor, C. T. (2021). Gaming for peace: Virtual contact through cooperative video gaming increases children's intergroup tolerance in the context of the Israeli–Palestinian conflict. *Journal of Experimental Social Psychology*, 92, 104065.

Billedo, C. J., Kerkhof, P., Finkenauer, C., & Ganzeboom, H. (2019). Facebook and face-to-face: Examining the short-and long-term reciprocal effects of interactions, perceived social support, and depression among international students. *Journal of computer-mediated communication*, 24(2), 73-89.

Birckmayer, J. D., & Weiss, C. H. (2000). Theory-based evaluation in practice: What do we learn?. *Evaluation review*, 24(4), 407-431.

Boin, J., Rupar, M., Graf, S., Neji, S., Spiegler, O., & Swart, H. (2021). The generalization of intergroup contact effects: Emerging research, policy relevance, and future directions. *Journal of Social Issues*, 77(1), 105-131.

Brylka, A., Jasinskaja-Lahti, I., & Mähönen, T. A. (2016). The majority influence on interminority attitudes: The secondary transfer effect of positive and negative contact. *International Journal of Intercultural Relations*, 50, 76-88.

Cao, B., & Lin, W. Y. (2017). Revisiting the contact hypothesis: Effects of different modes of computer-mediated communication on intergroup relationships. *International Journal of Intercultural Relations*, 58, 23-30.

Cao, C., Meng, Q., & Shang, L. (2018). How can Chinese international students' host-national contact contribute to social connectedness, social support and reduced prejudice in the mainstream society? Testing a moderated mediation model. *International Journal of Intercultural Relations*, 63, 43-52.

Cameron, L., & Turner, R. N. (2016). Confidence in contact: A new perspective on promoting cross-group friendship among children and adolescents. *Social issues and policy review*, 10(1), 212-246.

Carvalho, S., & White, H. (2004). Theory-based evaluation: the case of social funds. *American journal of evaluation*, 25(2), 141-160.

Crocker, J., & Quinn, D. (1998). Racism and self-esteem. In J. L. Eberhardt & S. T. Fiske (Eds.), *Confronting racism: The problem and the response* (pp. 169–187). Sage Publications, Inc.

Coulson, N. S., Buchanan, H., & Aubeeluck, A. (2007). Social support in cyberspace: a content analysis of communication within a Huntington's disease online support group. *Patient education and counseling*, 68(2), 173-178.

Davies, K., Tropp, L. R., Aron, A., Pettigrew, T. F., & Wright, S. C. (2011). Cross-group friendships and intergroup attitudes: A meta-analytic review. *Personality and Social Psychology Review*, 15(4), 332-351.

De Leeuw, F. L. (2003). Reconstructing program theories: Methods available and problems to be solved. *American journal of evaluation*, 24(1), 5-20.

Dovidio, J. F., Love, A., Schellhaas, F. M., & Hewstone, M. (2017). Reducing intergroup bias through intergroup contact: Twenty years of progress and future directions. *Group Processes & Intergroup Relations*, 20(5), 606-620

Eisenberg, N., Eggum, N. D., & Di Giunta, L. (2010). Empathy-related responding: Associations with prosocial behavior, aggression, and intergroup relations. *Social issues and policy review*, 4(1), 143.

Finn, J. (1999). An exploration of helping processes in an online self-help group focusing on issues of disability. *Health & Social Work*, 24(3), 220-231.



- Gaertner, S. L., & Dovidio, J. F. (2011). Common ingroup identity model. *The encyclopedia of peace psychology*.
- Gaertner, S. L., Dovidio, J. F., Anastasio, P. A., Bachman, B. A., & Rust, M. C. (1993). The common ingroup identity model: Recategorization and the reduction of intergroup bias. *European review of social psychology*, 4(1), 1-26.
- Gaertner, S. L., Dovidio, J. F., Guerra, R., Rebelo, M., Monteiro, M. B., Riek, B. M., & Houlette, M. A. (2008). The common in-group identity model: Applications to children and adults. In S. R. Levy & M. Killen (Eds.), *Intergroup attitudes and relations in childhood through adulthood* (pp. 204–219). Oxford University Press.
- Gaertner, S. L., Mann, J., Murrell, A., & Dovidio, J. F. (1989). Reducing intergroup bias: The benefits of recategorization. *Journal of personality and social psychology*, 57(2), 239.
- Gaertner, S. L., Mann, J. A., Dovidio, J. F., Murrell, A. J., Pomare, M. (1990). How does cooperation reduce intergroup bias? *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(4), 692–704. doi:10.1037/0022-3514.59.4.692
- Gaitán-Aguilar, M. L. (2019). *The influence of social media on the social identification and cross-cultural adaptation of international students in Europe: a longitudinal analysis* (Doctoral dissertation).
- Gijsberts, M. & Dagevos, J. (2007) *Interventies voor integratie. Het tegengaan van etnische concentratie en bevorderen van interetnisch contact*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau
- Gordijn, E. & Wigboldus, D. (2013) *Stereotypen*. In: *Sociale psychologie*. Groningen / Houten: Noordhoff Uitgevers
- Grütter, J., & Tropp, L. R. (2019). How friendship is defined matters for predicting intergroup attitudes: Shared activities and mutual trust with cross-ethnic peers during late childhood and early adolescence. *International Journal of Behavioral Development*, 43(2), 128-135.
- Hall, N. R., Crisp, R. J., & Suen, M. W. (2009). Reducing implicit prejudice by blurring intergroup boundaries. *Basic and Applied Social Psychology*, 31(3), 244-254.
- Halperin, E., Crisp, R. J., Husnu, S., Trzesniewski, K. H., Dweck, C. S., & Gross, J. J. (2012). Promoting intergroup contact by changing beliefs: Group malleability, intergroup anxiety, and contact motivation. *Emotion*, 12(6), 1192.
- Hasler, B. S., & Amichai-Hamburger, Y. (2013). *Online intergroup contact*. Oxford University Press.
- Hofhuis, J., Hanke, K., & Rutten, T. (2019). Social network sites and acculturation of international sojourners in the Netherlands: The mediating role of psychological alienation and online social support. *International Journal of Intercultural Relations*, 69, 120-130.
- Imperato, C., Schneider, B. H., Caricati, L., Amichai-Hamburger, Y., & Mancini, T. (2021). Allport meets internet: A meta-analytical investigation of online intergroup contact and prejudice reduction. *International Journal of Intercultural Relations*, 81, 131-141.

- Iordache, C., Mariën, I., & Baelden, D. (2017). Developing digital skills and competences: A quick-scan analysis of 13 digital literacy models. *Italian Journal of Sociology of Education*, 9(1).
- Johansson, V., Islind, A. S., Lindroth, T., Angenete, E., & Gellerstedt, M. (2021). Online Communities as a Driver for Patient Empowerment: Systematic Review. *Journal of medical Internet research*, 23(2), e19910.
- Johnston, B. M., & Glasford, D. E. (2018). Intergroup contact and helping: How quality contact and empathy shape outgroup helping. *Group Processes & Intergroup Relations*, 21(8), 1185-1201.
- Kahlow, J., Klecka, H., & Ruppel, E. (2020). What the differences in conflict between online and face-to-face work groups mean for hybrid groups: A state-of-the-art review. *Review of Communication Research*, 8, 51-77.
- Kauff, M., Beneda, M., Paolini, S., Bilewicz, M., Kotzur, P., O'Donnell, A. W., ... & Christ, O. (2021). How do we get people into contact? Predictors of intergroup contact and drivers of contact seeking. *Journal of Social Issues*.
- Kessler, T., & Mummendey, A. (2001). Is there any scapegoat around? Determinants of intergroup conflicts at different categorization levels. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81(6), 1090.
- Kim, S., & Harwood, J. (2020). Facebook contact: The effect of an outgroup member's language proficiency on desire for future intergroup contact. *International Journal of Intercultural Relations*, 77, 160-168.
- Kim, N., & Wojcieszak, M. (2018). Intergroup contact through online comments: Effects of direct and extended contact on outgroup attitudes. *Computers in Human Behavior*, 81, 63-72.
- Lee, C., Sung, Y. T., Zhou, Y., & Lee, S. (2018). The relationships between the seriousness of leisure activities, social support and school adaptation among Asian international students in the US. *Leisure Studies*, 37(2), 197-210.
- Lemmer, G., & Wagner, U. (2015). Can we really reduce ethnic prejudice outside the lab? A meta-analysis of direct and indirect contact interventions. *European Journal of Social Psychology*, 45(2), 152-168
- Levy, S. R., & Hughes, J. M. (2009). Development of racial and ethnic prejudice among children. *Handbook of prejudice, stereotyping, and discrimination*, 23-42.
- Li, L., & Peng, W. (2019). Transitioning through social media: International students' sns use, perceived social support, and acculturative stress. *Computers in Human Behavior*, 98, 69-79.
- Lissitsa, S. (2017). Online political participation, online contacts with out-groups members and social distances. *Asian Journal of Communication*, 27(1), 18-32.
- Lonsdale, A. J. (2020). Musical taste, in-group favoritism, and social identity theory: Re-testing the predictions of the self-esteem hypothesis. *Psychology of Music*, 0305735619899158.

- Lub, V. (2013). *Schoon, heel en werkzaam? Een wetenschappelijke beoordeling van sociale interventies op het terrein van buurtleefbaarheid*. Amsterdam: Boom Lemma uitgevers
- Lub, V. (2014). *The Plausibility of Policy: Case studies from the social domain*. PHD thesis
- Lytle, A., & Levy, S. R. (2015). Reducing heterosexuals' prejudice toward gay men and lesbian women via an induced cross-orientation friendship. *Psychology of Sexual Orientation and Gender Diversity*, 2(4), 447.
- Maat, J.W. (2016) *Overbruggen van vooroordelen door kennismaking. Onder welke omstandigheden werkt het?* Utrecht: Kennisplatform Integratie en Samenleving
- Mafeza, F. (2013), "Restoring relationship between former genocide perpetrators and survivors of genocide against Tutsi in Rwanda through reconciliation villages", *International Journal of Development and Sustainability*, Vol. 2 No. 2, pp. 787-798.
- Malik, S. H., & Coulson, N. S. (2010). Coping with infertility online: An examination of self-help mechanisms in an online infertility support group. *Patient education and counseling*, 81(2), 315-318.
- Maunder, R. D., White, F. A., & Verrelli, S. (2019). Modern avenues for intergroup contact: Using E-contact and intergroup emotions to reduce stereotyping and social distancing against people with schizophrenia. *Group Processes & Intergroup Relations*, 22(7), 947-963.
- Mazziotta, A., Mummendey, A., & Wright, S. C. (2011). Vicarious intergroup contact effects: Applying social-cognitive theory to intergroup contact research. *Group Processes & Intergroup Relations*, 14(2), 255-274.
- Mortensen, M., & Hinds, P. J. (2001). Conflict and shared identity in geographically distributed teams. *International Journal of Conflict Management*.
- Mustafa, H., & Poh, S. K. C. (2019). Increasing intercultural contact in cyberspace: How does it affect the level of prejudice among Malaysians?. *Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities*, 27(1).
- Oh, H. J., & Lee, B. (2012). The effect of computer-mediated social support in online communities on patient empowerment and doctor-patient communication. *Health communication*, 27(1), 30-41.
- Paluck, E. L., & Green, D. P. (2009). Prejudice reduction: What works? A review and assessment of research and practice. *Annual review of psychology*, 60, 339-367.
- Pang, H. (2019). How can WeChat contribute to psychosocial benefits? Unpacking mechanisms underlying network size, social capital and life satisfaction among sojourners. *Online Information Review*.
- Pang, H. (2020). Is active social media involvement associated with cross-culture adaption and academic integration among boundary-crossing students?. *International Journal of Intercultural Relations*, 79, 71-81.
- Pang, H., & Wang, J. (2020). Promoting or prohibiting: Understanding the influence of social media on international students' acculturation process, coping strategies, and psychological consequences. *Telematics and Informatics*, 54, 101454.

- Pettigrew, T. F., & Tropp, L. R. (2006). A meta-analytic test of intergroup contact theory. *Journal of personality and social psychology*, 90(5), 751.
- Polzer, J. T., Crisp, C. B., Jarvenpaa, S. L., & Kim, J. W. (2006). Extending the faultline model to geographically dispersed teams: How colocated subgroups can impair group functioning. *Academy of management Journal*, 49(4), 679-692
- Priest, N., Paradies, Y., Trener, B., Truong, M., Karlsen, S., & Kelly, Y. (2013). A systematic review of studies examining the relationship between reported racism and health and wellbeing for children and young people. *Social Science & Medicine*, 95, 115-127
- Ron, Y., Solomon, J., Halperin, E., & Saguy, T. (2017). Willingness to engage in intergroup contact: A multilevel approach. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology*, 23(3), 210.
- Rubin, M., & Hewstone, M. (1998). Social identity theory's self-esteem hypothesis: A review and some suggestions for clarification. *Personality and social psychology review*, 2(1), 40-62.
- RMO (2005) Niet langer met de ruggen naar elkaar. Een advies over verbinden. Den Haag: RMO
- Saguy, T., Shchori-Eyal, N., Hasan-Aslih, S., Sobol, D., & Dovidio, J. F. (2016). The irony of harmony: Past and new developments. In *Intergroup Contact Theory* (pp. 61-79). Routledge.
- Schumann, S., Klein, O., Douglas, K., & Hewstone, M. (2017). When is computer-mediated intergroup contact most promising? Examining the effect of out-group members' anonymity on prejudice. *Computers in Human Behavior*, 77, 198-210.
- Schwab, A. K., Sagioglou, C., & Greitemeyer, T. (2019). Getting connected: Intergroup contact on Facebook. *The Journal of social psychology*, 159(3), 344-348.
- Selvanathan, H. P., Leidner, B., Petrović, N., Prelić, N., Ivanek, I., Krugel, J., & Bjekić, J. (2019). Wedialog. Net: A quantitative field test of the effects of online intergroup dialogue in promoting justice-versus harmony-oriented outcomes in Bosnia and Serbia. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology*, 25(4), 287.
- Stame, N. (2004). Theory-based evaluation and types of complexity. *Evaluation*, 10(1), 58-76.
- Stathi, S., Pavetich, M., Di Bernardo, G. A., Cadamuro, A., Cocco, V. M., & Vezzali, L. (2020). Intergroup fears and concerns among minority and majority groups: Implications for contact and attitudes. *Journal of Community Psychology*. doi:10.1002/jcop.22322
- Stephan, W. G. (2014). Intergroup anxiety: Theory, research, and practice. *Personality and Social Psychology Review*, 18(3), 239-255.
- Stone, J., Whitehead, J., Schmader, T., & Focella, E. (2011). Thanks for asking: Self-affirming questions reduce backlash when stigmatized targets confront prejudice. *Journal of Experimental Social Psychology*, 47(3), 589–598. doi:10.1016/j.jesp.2010.12.016
- Swart, H., Hewstone, M., Christ, O., & Voci, A. (2011). Affective mediators of intergroup contact: A three-wave longitudinal study in South Africa. *Journal of personality and social psychology*, 101(6), 1221.

- Tausch, N., Hewstone, M., Kenworthy, J. B., Psaltis, C., Schmid, K., Popan, J. R., ... & Hughes, J. (2010). Secondary transfer effects of intergroup contact: Alternative accounts and underlying processes. *Journal of personality and social psychology*, 99(2), 282.
- Ter Berg, J. & Schothorst, Y. (2017) *Beleving online discriminatie: kwalitatief onderzoek ten behoeve van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid*. Amsterdam: Kantar Public
- Turner, R. N., Hewstone, M., & Voci, A. (2007). Reducing explicit and implicit outgroup prejudice via direct and extended contact: The mediating role of self-disclosure and intergroup anxiety. *Journal of personality and social psychology*, 93(3), 369.
- Yablon, Y. B. (2007). Feeling close from a distance: Peace encounters via internet technology. *New directions for youth development*, 2007(116), 99-107.
- van Deursen, A. J. A. M., Helsper, E., & Eynon, R. (2014). *Measuring digital skills : from digital skills to tangible outcomes project report*. University of Twente.  
[http://www.oii.ox.ac.uk/publications/Measuring\\_Digital\\_Skills.pdf](http://www.oii.ox.ac.uk/publications/Measuring_Digital_Skills.pdf)
- van Uden-Kraan, C. F., Drossaert, C. H., Taal, E., Shaw, B. R., Seydel, E. R., & van de Laar, M. A. (2008). Empowering processes and outcomes of participation in online support groups for patients with breast cancer, arthritis, or fibromyalgia. *Qualitative health research*, 18(3), 405-417.
- Van Wonderen, R. & Felten, H. (2020) *Waarom contact werkt. Het wat en waarom van sociaal contact tussen mensen die verschillen in afkomst en religie*. Utrecht: Kennisplatform Integratie en Samenleving
- Verkuyten, M., Thijs, J., & Bekhuis, H. (2010). Intergroup contact and ingroup reappraisal: Examining the deprovincialization thesis. *Social Psychology Quarterly*, 73(4), 398-416.
- Walther, J. B., Hoter, E., Ganayem, A., & Shonfeld, M. (2015). Computer-mediated communication and the reduction of prejudice: A controlled longitudinal field experiment among Jews and Arabs in Israel. *Computers in Human Behavior*, 52, 550-558.
- Weiss, C. H. (1995). Nothing as practical as good theory: Exploring theory-based evaluation for comprehensive community initiatives for children and families. *New approaches to evaluating community initiatives: Concepts, methods, and contexts*, 1, 65-92.
- Weiss, C. H. (1998). Have we learned anything new about the use of evaluation? *The American Journal of Evaluation*, 19(1), 21-33.
- White, F. A., & Abu-Rayya, H. M. (2012). A dual identity-electronic contact (DIEC) experiment promoting short-and long-term intergroup harmony. *Journal of Experimental Social Psychology*, 48(3), 597-608.
- White, F. A., Abu-Rayya, H. M., Bliuc, A. M., & Faulkner, N. (2015). Emotion expression and intergroup bias reduction between Muslims and Christians: Long-term Internet contact. *Computers in Human Behavior*, 53, 435-442.

- White, F. A., Abu-Rayya, H. M., & Weitzel, C. (2014). Achieving twelve-months of intergroup bias reduction: The dual identity-electronic contact (DIEC) experiment. *International Journal of Intercultural Relations*, 38, 158-163.
- White, F. A., Borinca, I., Vezzali, L., Reynolds, K. J., Blomster Lyshol, J. K., Verrelli, S., & Falomir-Pichastor, J. M. (2020). Beyond direct contact: The theoretical and societal relevance of indirect contact for improving intergroup relations. *Journal of Social Issues*, 10.
- White, M., & Dorman, S. M. (2001). Receiving social support online: implications for health education. *Health education research*, 16(6), 693-707.
- White, F. A., Harvey, L. J., & Abu-Rayya, H. M. (2015). Improving intergroup relations in the Internet age: A critical review. *Review of General Psychology*, 19(2), 129-139.
- White, F. A., Maunder, R., & Verrelli, S. (2020). Text-based E-contact: Harnessing cooperative Internet interactions to bridge the social and psychological divide. *European Review of Social Psychology*, 31(1), 76-119.
- White, F. A., Turner, R. N., Verrelli, S., Harvey, L. J., & Hanna, J. R. (2019). Improving intergroup relations between Catholics and Protestants in Northern Ireland via E-contact. *European Journal of Social Psychology*, 49(2), 429-438.
- Zhang, J. S., Tan, C., & Lv, Q. (2019). Intergroup contact in the wild: characterizing language differences between intergroup and single-group members in NBA-related discussion forums. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 3(CSCW), 1-35.