



Samen naar een geïntegreerd migratiebeleid,
dankzij het AMIF
Ensemble vers une politique de migration plus intégrée,
grâce au FAMI



POD | Maatschappelijke Integratie
SPP | Intégration Sociale

* Artikel verschenen in de E-cho, de nieuwsbrief van de POD MI

Het traject interculturaliteit van het Lerend netwerk AMIF zit erop!

Wat?

Het **lerend netwerk AMIF** brengt alle **OCMW-medewerkers** die een **AMIF-project** hebben opgezet samen om te leren van elkaars ervaringen.

Wie?

OCMW van Gent (Project Interactief), OCMW Antwerpen (Project AMIE), OCMW Brussel (Move UP!), OCMW Luik (Mod'Actions) en OCMW Charleroi (Activ'UP).

Wanneer?

Tussen oktober en december 2019 kwamen de OCMW's samen om te werken rond twee thema's:

- 1) Werken in een **interculturele setting**
- 2) Luisteren naar de **stem van de doelgroep**

Siska Hoebeeck van StudioSiska heeft de bijeenkomsten begeleid.

Lessons learned?

Voor het thema **interculturaliteit**: *Wat betekent het om te werken in een interculturele setting?*

- 👉 Niet culturen, maar mensen ontmoeten elkaar. Hoewel cultuur wel altijd aanwezig is en een rol speelt in de ontmoeting tussen mensen.
- 👉 Om die ontmoeting en eventuele spanningen daarrond beter te begrijpen, kan je gebruik maken van het TOPOI-model van Edwin Hoffman. Lees meer hierover in het boek 'Interculturele gespreksvoering. Theorie en praktijk van het Topoi-model' van Bohn Stafleu Van Loghum. Vierde, herziene druk, 2018.



Samen naar een geïntegreerd migratiebeleid,
dankzij het AMIF
Ensemble vers une politique de migration plus intégrée,
grâce au FAMI



POD | Maatschappelijke Integratie
SPP | Intégration Sociale

Het TOPOI-model onderscheidt vijf gebieden in de communicatie waarop zich culturele verschillen kunnen voordoen:

1. **Taal:** betekenissen van de verbale en non-verbale taal

- ? *In welke taal spreekt elke persoon?*
- ? *Wat zijn de betekenissen van bepaalde woorden in elke taal?*
- ? *Wat zijn de betekenissen van bepaalde gebaren in elke taal?*

2. **Ordering:** de manier waarop we naar de wereld kijken

- ? *Hoe kijkt elke persoon naar de wereld? Wat is zijn of haar logica?*
- ? *Wat is het referentiekader van elke persoon (normen en waarden)?*
- ? *Wat zijn de verschillen of gelijkenissen?*

3. **Personen:** identiteit, hoe wij als persoon staan in de wereld

- ? *Welke rol neemt elke persoon aan? (ouder, kind, helper, hulpvrager, etc.)*

4. **Organisatie:** aanwezige machtsrelaties en regels

- ? *Op welke manier heeft de organisatie van elke persoon een invloed in het gesprek? (machtspositie organisatie, visie, plaats, regels, procedures)*

5. **Inzet:** de aanwezige motieven, drijfveren, behoeften, wensen, angsten

- ? *Waar doet elke persoon zijn/haar best voor?*
- ? *Wat ziet de andere persoon hiervan?*

Acties?

Voor het thema interculturaliteit:

- ☞ Maak gebruik van het TOPOI-model als je voelt dat er spanning aanwezig is. Ga na in welk gebied mogelijk een verschillende visie op de wereld schuilt die ervoor zorgt dat je elkaar moeilijker begrijpt.



Samen naar een geïntegreerd migratiebeleid,
dankzij het AMIF
Ensemble vers une politique de migration plus intégrée,
grâce au FAMI



POD | Maatschappelijke Integratie
SPP | Intégration Sociale

👉 Luister aandachtig naar de persoon en stel vragen als je iets niet begrijpt of als je voelt dat iets van wat de andere zegt jou raakt. Stel je de vraag waarom die zin, dat gebaar of woord jou net raakt en vraag je af wat dit nu vertelt over jezelf en jouw eigen visie op de wereld.

👉 Probeer de verschillen te overbruggen!

Voor het thema luisteren naar de **stem van de doelgroep**: *Hoe kunnen wij feedback krijgen van onze doelgroep over hoe onze projecten hen helpen?*

Lessons learned?

Vanuit dit thema interculturaliteit is ook de zorg benoemd dat één belangrijke stem ontbreekt: de stem van de doelgroep zelf. De vraag die momenteel niet beantwoord wordt is “*Wat vinden de deelnemers van de AMIF-projecten precies over hun begeleiding?*”.

De OCMW's kampen met twee moeilijkheden bij het luisteren naar de stem van de doelgroep:

- 1) Ze ontvangen enkel sociaal gewenste antwoorden.
- 2) De lage taalvaardigheid van de doelgroep bemoeilijkt de communicatie.

Tijdens de bijeenkomsten merkten de OCMW's op:

- 👉 Feedback geven moet je leren en is voor ons ook niet altijd gemakkelijk.
- 👉 Onze (machts)positie zorgt ervoor dat onze cliënten zich niet altijd vrij voelen om feedback te geven, daarom het is belangrijk om duidelijk te zijn over onze intentie.
- 👉 Om feedback te durven geven is er tijd, vertrouwen en veiligheid nodig.
- 👉 We hebben zelf ook gevoelige zones of zaken die we liever niet bespreken vaak ingegeven door historische geschillen of culturele taboes (cfr. Het concept van ‘image guide’ van Emerique-Cohen). Lees meer hierover in *l'Approche interculturelle dans le travail auprès des migrants*, trad. *l'Approccio interculturale nel lavoro con gli immigrati*, M. Santerini, R. Reggio (a cura di), Formazione interculturale: teoria e pratica, edizioni unicopli, Milano 2007.



Samen naar een geïntegreerd migratiebeleid,
dankzij het AMIF
Ensemble vers une politique de migration plus intégrée,
grâce au FAMI



POD | Maatschappelijke Integratie
SPP | Intégration Sociale

Acties?

Voor thema luisteren naar de doelgroep:

- ☞ Meer aandacht/ruimte geven spontane momenten waarbij cliënten iets vertellen/mening geven
- ☞ Starten met kleine groep van enkele cliënten die feedback geven
- ☞ Elke activiteit beginnen met feedback te vragen over de vorige ontmoeting
- ☞ Methodes uittesten uit de ImpactWizard en Sensemaker

Vragen die blijven nazinderen...

- ❓ Bestaan er praktijkvoorbeelden of tools die ons kunnen inspireren om op andere manieren feedback te vragen aan onze cliënten (binnen – en buitenland)?
- ❓ Hoe kunnen we afwezigheid (cliënten die niet meer komen) interpreteren?

Op onze website vind je [de artikels, een bronnenlijst en verslagen van de bijeenkomsten!](#)

Heb je zelf vragen rond deze thema's? Heb je hier zelf al rond geëxperimenteerd?

Lisa Asselman hoort het graag: lisa.asselman@mi-is.be.