

The Missing Link

DIALOGGINSTRUMENT



Dit dialooginstrument werd ontwikkeld als onderdeel van het praktijkgericht onderzoek binnen het project The Missing Link. Dit onderzoek bestudeerde welke factoren onderbescherming kunnen voorkomen bij jongeren met een vluchtelingenachtergrond die kampen met psychosociale problemen. Het dialooginstrument is ontwikkeld op basis van inzichten verkregen uit interviews met deze jongeren, (vrijwillige) medewerkers van burgerorganisaties en medewerkers van reguliere organisaties. Het perspectief van de jongere staat in dit dialooginstrument centraal. Het instrument heeft als doel de psychosociale zorg voor jongeren met een vluchtelingenachtergrond te versterken.

Met grote dank aan de jongeren, (vrijwillige) medewerkers van burgerorganisaties en medewerkers van reguliere organisaties die tijd vrijmaakten om ons openhartig te woord te staan.

Maart 2024

Hildegard Gobeyn
Leen Van Landschoot
Didier Reynaert
Marijke De Canck

Afbeeldingen: @Pch.vector en @www.slou.pics / Freepik

Met steun van de Koning Boudewijnstichting, Gent Samen Solidair, Onderzoekscentrum 360° Zorg en Welzijn en Equality//ResearchCollective.

Quickstart

Op elke dialoogkaart lees je bevindingen uit de interviews met jongeren met een vluchtelingenachtergrond (J), (vrijwillige) medewerkers van burgerorganisaties (B) en medewerkers van reguliere organisaties (R). Deze bevindingen zijn gestoffeerd met een aantal quotes uit de interviews.

Deze tekst heeft als doel voeding te geven voor de bijhorende reflectievragen op de daaropvolgende pagina.

Je vindt dialoogkaarten rond volgende thema's die voortvloeien uit de interviews: verbindend werken, leefwereldgericht werken, nabij zijn en bijschakelen.

VERBINDEND WERKEN

- Over levensdomeinen heen werken
- Met verschillen in visie omgaan

LEEFWERELDGERICHT WERKEN

- De leefwereld van de jongere meenemen
- De familie meenemen

NABIJ ZIJN

- De vertrouwenspersoon meenemen
- Met regels en procedures omgaan

BIJSCHAKELEN

- Het hulpverleningsaanbod overzien
- Samenwerken

De inhoud van deze dialoogkaarten kan gelinkt worden aan de vijf krachtlijnen van sociaal werk en de bouwstenen voor een handelingskader voor mensenrechten in sociaal werk.

Quickstart

Ga met deze dialoogkaarten aan de slag met (vrijwillige) medewerkers binnen je eigen organisatie of over organisaties heen. Bespreek per sessie één of meerdere kaarten.

Voorzie minstens 30 minuten per dialoogkaart.

KERNGEDACHTEN (10')

Kies een dialoogkaart. Lees de voorkant van de kaart en filter er voor jezelf twee kerngedachten uit. Elke deelnemer geeft aan welke kerngedachten worden weerhouden en legt uit.

REFLECTIEVRAGEN (+20')

Bespreek de reflectievragen in de groep. Eventueel kan je eerst individueel deze vragen beantwoorden, vooraleer je deze in de groep bespreekt.

Herhaal dit proces voor andere dialoogkaarten.

Wens je begeleiding bij het gebruik van dit dialooginstrument, neem contact op met Hildegard.Gobeyn@hogent.be of Leen.VanLandschoot@hogent.be.

Verbindend werken

Verbindend werken betekent voortdurend connectie maken met mensen die zich wel of niet in een kwetsbare situatie bevinden, met organisaties, met professionals, met vrijwilligers, tussen reguliere organisaties en burgerorganisaties, over levensdomeinen, tussen individu en samenleving, met beleidsmakers ...

OVER LEVENSDOMEINEN HEEN WERKEN

Hulpverlening start vaak met praktische of materiële hulpverlening, om nadien te schakelen naar andere levensdomeinen zoals het psychosociale. Psychosociale noden bij jongeren worden zo bijvoorbeeld regelmatig opgemerkt door een maatschappelijk assistent van het OCMW of door een (vrijwillige) medewerker in een burgerorganisatie wanneer zij met de jongere of met het gezin aan de slag gaan op andere levensdomeinen.

“Wij vragen niet naar de psychische problemen, maar omdat we met de gezinnen werken, komt dat bij ons op verschillende manieren; bijvoorbeeld wanneer we helpen met papieren bij de ouders van de kinderen in de woensdagklas” (B2)

Een levensdomein dat jongeren zelf aangeven als belangrijk is ‘sociale contacten met leeftijdsgenoten’. Ze geven aan dat dit een grote impact heeft op hun welbevinden. Vrienden helpen elkaar over levensdomeinen heen en zijn fysiek of digitaal nabij. Jongeren met een vluchtelingenachtergrond geven aan dat zij verlangen naar contacten en vriendschappen met Vlaamse jongeren om makkelijker te integreren, om de taal te leren en om zich goed te voelen.

“Ik denk dat het zou helpen om met andere mensen in contact te komen. Bij voorkeur mensen van hier, die ongeveer even oud zijn als mij. Mannen of vrouwen dat maakt niet uit, maar geen mensen met dezelfde achtergrond of geen Arabische mensen, want ik denk niet dat dat zal helpen. Mensen van verschillende afkomsten en culturen; Zo kan ik mijn taal versterken.” (J7)

Verbindend werken

OVER LEVENSDOMEINEN HEEN WERKEN

REFLECTIEVRAGEN

- In welke mate brengen we de verschillende levensdomeinen van jongeren en de samenhang ertussen in beeld?
- Hoe kunnen we vanuit een focus op één levensdomein toch een integrale werking uitbouwen?
- In welke mate werken wij doelgroepgericht (selectief) versus voor meerdere doelgroepen (universeel)?
- Hoe helpen we jongeren contact te maken met (Vlaamse) leeftijdsgenoten?

AAN DE SLAG

Wat nemen we mee voor onze werking?
Waar willen we meer op inzetten
en hoe doen we dit?



Verbindend werken

Verbindend werken betekent voortdurend connectie maken met mensen die zich wel of niet in een kwetsbare situatie bevinden, met organisaties, met professionals, met vrijwilligers, tussen reguliere organisaties en burgerorganisaties, over levensdomeinen, tussen individu en samenleving, met beleidsmakers ...

MET VERSCHILLEN IN VISIE OMGAAN

Het is nodig om blijvend eigen logica's, eigen referentiekaders, eigen regels, eigen procedures in vraag te stellen om tot goede hulpverlening te komen. Enkel in gesprek gaan met gelijkgestemden, zoals de collega's van het eigen team, kan zorgen voor een tunnelvisie. Een voorbeeld hiervan is de inschatting van de wachtlijsten en de toegankelijkheid van het psychosociale aanbod voor deze doelgroep.

“Er zijn geen wachtlijsten bij ons voor deze doelgroep” (R3)

“Iedereen zegt als je hulp zoekt: overbelast, overbelast, geen plaats.” (B2)

“Dat is de enige waar ik naartoe kan gaan op dit moment waar het niets kost met onze leerlingen. [...] Voor twee of drie leerlingen per jaar. Ik moet ook kiezen hé, choice of battle, choice of children.” (R6)

Open staan voor andere meningen en ervaringen en erover in gesprek gaan met anderen verruimt de blik, voorkomt eenrichtingsverkeer en zorgt voor wederkerigheid. Dit zowel op casusniveau als casus-overstijgend. Bijvoorbeeld over wat voor jou cultuursensitief werken betekent, over wie wanneer aanwezig mag zijn bij een gesprek in het kader van beroepsgeheim, wie welk mandaat heeft ... Zo neemt de ene medewerker van een reguliere dienst de (vrijwillige) medewerker van een burgerorganisatie als vertrouwenspersoon mee in het proces, terwijl de andere deze volledig afblokt.

“Het gesprek bij de politie was afgerond, de hulpverleners gaan samen zitten, ik mocht ineens niets meer weten hé. Ik vind het enorm frustrerend want als het misloopt, dan hangen ze aan de telefoon: leg ons eens uit wat betekent dat, ken jij een tolk want we hebben geen geld, we hebben geen vrijwilliger meer ...” (B1)

Verbindend werken

MET VERSCHILLEN IN VISIE OMGAAN

REFLECTIEVRAGEN

- In welke context hebben we de samenwerking met andere organisaties, professionals en vrijwilligers al goed uitgebouwd? Wat zijn voorwaarden om tot verbinding te komen?
- Hoe kunnen we elkaars referentiekader leren kennen om te begrijpen van waaruit gehandeld wordt?
- Welke houdingsaspecten zijn van belang om verbindend te kunnen werken?
- Op welke manier heeft de cultuur van onze organisatie een invloed op het verbindend werken?
- In welke mate maken we verbinding tussen het individuele probleem van de jongere en de maatschappelijke context?

AAN DE SLAG

Wat nemen we mee voor onze werking?
Waar willen we meer op inzetten
en hoe doen we dit?



Leefwereldgericht werken

Leefwereldgericht werken betekent aan de slag gaan met de noden en behoeften die mensen zelf aankaarten. Een vinger aan de pols houden met de leefwereld van die mensen is essentieel om zicht te hebben op de contexten waar ervaringen zich voordoen.

DE LEEFWERELD VAN DE JONGERE MEENEMEN

Ingaan op de leefwereld van de jongeren, vraagt actief luisteren naar hun specifieke verhaal, naar wat voor hen op dat moment belangrijk is over levensdomeinen heen. Religie is een voorbeeld van een levensdomein dat een belangrijke rol kan spelen.

“Er zijn sommige dingen die ik aan niemand zeg. Wij moslima’s, wij bidden. God is daar om je te begrijpen. Ik zeg alles aan hem. Als ik klaar ben met bidden en ik heb alles gezegd, dan voel ik me niet meer zo zwaar.” (J8)

Heel wat jongeren met vluchtelingenachtergrond zijn vanuit hun cultuur niet bekend met de erkenning van psychische problemen en met ondersteuning hiervoor, laat staan dat ze weten waar ze er voor terecht kunnen. Ze vinden daardoor moeilijk de weg. Eens ze in therapie zijn, hebben ze niet altijd de taal, vaardigheden en houding om over psychische noden in gesprek te gaan.

“We moeten ze verplichten om naar de psycholoog te gaan de eerste keer. Daarna mogen ze kiezen. Ze kennen dat niet een psycholoog vanuit hun cultuur ... Maar ook het idee dat fel leeft: praten helpt niet. Zij kennen dat niet; zij praten met hun moeder.” (R5)

Leefwereldgericht werken

DE LEEFWERELD VAN DE JONGERE MEENEMEN

REFLECTIEVRAGEN

- Hoe leren we de noden, behoeften en verwachtingen van de jongeren kennen?
- In hoeverre kennen we de achterliggende context van een bepaalde problematiek bij de jongeren?
- Op welke manier zetten we de krachten die de jongeren bezitten mee in om tot meer welzijn te komen?
- Hoe overbruggen we taalbarrières?
- Hoe maken we verbinding tussen wat de noden en behoeften zijn van de jongeren en de ruimere samenleving? Welke noden (h)erkennen we als samenleving en welke niet?

AAN DE SLAG

Wat nemen we mee voor onze werking?
Waar willen we meer op inzetten
en hoe doen we dit?



Leefwereldgericht werken

Leefwereldgericht werken betekent aan de slag gaan met de noden en behoeften die mensen zelf aankaarten. Een vinger aan de pols houden met de leefwereld van die mensen is essentieel om zicht te hebben op de contexten waar ervaringen van onrecht zich voordoen.

DE FAMILIE MEENEMEN

Ouders, grootouders, ... zijn niet altijd aanwezig in België, waardoor jongeren geconfronteerd worden met gemis en ook een gebrek aan steun.

Zowel tegenover familie in het thuisland als tegenover familie hier houden jongeren vaak de schijn op dat alles goed gaat, waardoor familie niet op de hoogte is van de psychosociale noden bij jongeren. Heel wat jongeren ervaren een drempel om psychische problemen en de behoefte aan hulp te uiten omdat ze vrezen dat ze hun ouders tekort doen als ze aangeven dat ze zich niet goed voelen. Anderen vermijden om dit te zeggen omdat ze de ouders schaamte, extra zorgen of eventuele kosten willen besparen.

“Het schuldgevoel is zwaar voor alle vluchtelingkinderen om te voelen, want je weet mama heeft de beste keuze voor jou gemaakt. Je kan niet tonen dat je gekwetst bent om niet ondankbaar ... Niet dat we bang zijn; mijn mama zou niet boos worden. Bij ons empathie en zo, bij ons respect ... we overdrijven ermee waardoor we onszelf gelijk kwetsen.” (J6)

Wanneer we onderbescherming willen tegengaan bij jongeren met psychosociale noden is het belangrijk om de ouders te betrekken. Deze zijn vaak niet bekend met psychosociale hulpverlening vanuit hun cultuur. Ook wordt gedacht dat de kinderen materieel en qua levensomstandigheden niets tekort komen en daarom geen reden hebben om zich slecht te voelen.

*“Ik denk dat er ook nood is aan goede laagdrempelige informatie.
[...] Het hele concept therapie, wie is een therapeut, wat gaat die doen,
gaat die mijn kind medicatie geven of zo, de hele context van de hulpverlening ...
als dat in de landen van herkomst niet bestond.” (B4)*

Leefwereldgericht werken

DE FAMILIE MEENEMEN REFLECTIEVRAGEN

- In welke mate en op welke manier betrekken we de familie in onze werking?
- Op welke manier sensibiliseren we ouders over psychosociaal welzijn en psychosociale hulpverlening?
- In welke mate werken we ook met de vrienden, buurt en gemeenschap van jongeren om hen te sensibiliseren over psychosociale hulpverlening?

AAN DE SLAG

Wat nemen we mee voor onze werking?
Waar willen we meer op inzetten
en hoe doen we dit?



Nabij zijn

Nabij zijn betekent relaties met mensen opbouwen en daar tijd voor krijgen en maken. Zo onvoorwaardelijk mogelijk elkaar kunnen ontmoeten, laagdrempelig en vrijblijvend.

DE VERTROUWENSPERSOON MEENEMEN

In het contact met de jongere kan culturele kennis een meerwaarde zijn, maar jongeren geven dit niet aan als vereiste. Als kenmerken van goede hulpverlening benoemen zij kenmerken van een goede basishouding: actief luisteren, vragen stellen, het geven van volledige aandacht en een open houding zonder vooroordeel. Het vooraf invullen van kenmerken van een cultuur kan een open houding in de weg staan.

“Het is gewoon ook mijn ervaring vergelijken met andere mensen (lees: in dezelfde situatie/uit dezelfde cultuur) hun ervaring en dat vond ik ook niet leuk.

Als ik over mijn ervaringen wil spreken, wil ik eigenlijk over mijn ervaring werken. Ik weet het zijn dezelfde situaties, maar het is niet dezelfde ervaring. Het zou moeten behandeld worden als mijn ervaring.” (J6)

Sommige jongeren hebben heel veel aan een vertrouwenspersoon met wie zij een hechte band hebben. Deze persoon is een houvast voor de jongeren en ze hechten er enorm veel belang aan. Het kan gaan om een familielid, een voogd, een leerlingenbegeleider of leraar, een vrijwilliger ... Ze omschrijven deze persoon als iemand die ze kunnen vertrouwen, die hen helpt op verschillende levensdomeinen, waarmee ze een langdurige relatie hebben en regelmatig contact.

“Dat was echt zo echt mijn 2^e mama. Zonder haar zou ik echt niet aan de hogeschool zitten. Ik zou echt nog in het middelbaar zijn. Ze heeft me echt veel geholpen met mijn studies, met de assistent, met ons een huis te zoeken, met onze integratiedinges met mijn mama. Zij was niet gewoon mijn leerkracht. Zij was echt één van de mensen die ons echt heeft geholpen.” (J6)

Nabij zijn

DE VERTROUWENSPERSOON MEENEMEN

REFLECTIEVRAGEN

- Wat betekent cultuursensitief werken voor mij en hoe ben ik tot deze visie gekomen?
- Hoe geef ik vorm aan mijn eigen basishouding naar de jongere toe? Hoe kan ik tegemoet komen aan de verwachting van de jongere?
- Hebben we zicht op wie de vertrouwenspersoon van de jongere is? Hoe brengen we deze in beeld?
- In welke mate en op welke manier betrekken wij de vertrouwenspersonen in onze werking?
- In welke mate kan ik een vertrouwenspersoon voor deze jongere zijn? Wat heb ik daarvoor nodig?

AAN DE SLAG

Wat nemen we mee voor onze werking?
Waar willen we meer op inzetten
en hoe doen we dit?



Nabij zijn

Nabij zijn betekent relaties met mensen opbouwen en daar tijd voor krijgen en maken. Zo onvoorwaardelijk mogelijk elkaar kunnen ontmoeten, laagdrempelig en vrijblijvend.

MET REGELS EN PROCEDURES OMGAAN

Er zijn heel wat regels, procedures, wetgeving ... waar medewerkers van reguliere organisaties aan gebonden zijn. Een beperkte handelingsvrijheid heeft een negatieve impact op de toegankelijkheid. Het vergt een continue afweging en reflectie op welke manier deze regels de hulpverlening, en de toegankelijkheid van hulpverlening voor de jongeren beïnvloeden. Soms zijn er meerdere mogelijkheden om met bepaalde regels om te gaan.

“Het hangt soms van één persoon af dat die empathisch is en dat die over al die regeltjes en procedures stapt om tot een goeie samenwerking te komen. En dat straalt ook over op de organisaties. [...] Ik heb met zoveel OCMW-assistenten zo een goeie samenwerking gehad [...] en dan zie je na 6 maanden is alles goed geregeld; dan kan je met die persoon vooruit.” (B1)

Anderzijds kan het ook een valkuil zijn om te weinig te begrenzen, bijvoorbeeld qua betrokkenheid als mens, niet sanctionerend, altijd en overal beschikbaar ... waardoor de draaglast de draagkracht overstijgt. Kennis van theoretische kaders kan helpen. Ook intervisie kan nuttig zijn voor reflectie en het uitdagen van de eigen referentiekaders.

“Een jongere die bijvoorbeeld absoluut niet wil dat je met de ouders spreekt en dat blijft volhouden, en dat terwijl je overal signalen krijgt van, het gaat eigenlijk echt niet goed, maar je mag niet met de ouders spreken. Hoe pak je dat aan? Iedere casus is zo uniek en een nieuwe uitdaging, hoe pak je dat aan?” (R7)

Nabij zijn

MET REGELS EN PROCEDURES OMGAAN

REFLECTIEVRAGEN

- Hoe kunnen we onze handelingsvrijheid vergroten om toegankelijker en meer nabij te zijn voor de jongeren? Welke regels en procedures kunnen we aanpassen of mogelijk weglaten of vrij interpreteren?
- Welke individuele verschillen zie je tussen teamleden in hoe zij omgaan met deze handelingsvrijheid? Waarmee heeft dit mogelijk te maken?
- Wat zijn de kansen en belemmeringen bij het werken met regels en procedures?
- Hoe gaan we om met (professionele) nabijheid? Hoe begrenzen we dit? Zien we hierin onderlinge verschillen en met wat heeft dit te maken?

AAN DE SLAG

Wat nemen we mee voor onze werking?
Waar willen we meer op inzetten
en hoe doen we dit?



Bijschakelen

Bijschakelen betekent 'samen doen wat nodig is'. Het versterken van de hulpverlening met extra middelen en expertise.

HET HULPVERLENINGSAANBOD OVERZIEN

Het landschap van psychosociale hulpverlening voor jongeren met een vluchtelingenachtergrond is complex. Mogelijke hulpverlening is verspreid over verschillende organisaties met elk hun eigen spelregels en mogelijkheden: hoe lang kan hulp geboden worden? Tegen welke kostprijs? In welke regio moet de jongere wonen? Hoe makkelijk wordt een tolk ingeschakeld en wat is daar de kostprijs van? Is dit ook voor een jongere zonder wettig verblijf? ...

Ondanks de inspanningen die worden gedaan om het aanbod te structureren en een duidelijke flow in beeld te krijgen, blijft dit voor veel professionals, vrijwilligers en jongeren een kluwen.

“Dat je dat toevallig online eens tegenkomt of wij zitten in een groepje van alle maatschappelijk werkers [...] en de één heeft zich bijvoorbeeld ingeschreven op de nieuwsbrief van één of andere site en zo komt zij bepaalde dingen te weten en die stuurt dat dan door. Ik vind dat niet. Er zit geen structuur in.” (R10)

Bijschakelen gebeurt daardoor naar de organisaties of personen waar men mee vertrouwd is en niet noodzakelijk naar de meest passende hulp. Het uitbouwen van duurzame samenwerkingsverbanden is noodzakelijk, maar niet steeds eenvoudig, bijvoorbeeld door een groot personeelsverloop.

“Zoveel verloop, dat is niet normaal. Als ik naar een school bel ... het was weeral iemand anders ... gisteren had ik ook weer iemand aan de lijn. [...] verloop, verloop, dat is niet normaal.” (B5)

Bijschakelen

HET HULPVERLENINGSAANBOD OVERZIEN

REFLECTIEVRAGEN

- In welke mate ben ik bekend met het aanbod aan psychosociale hulpverlening voor deze jongeren? Hoe kunnen we het aanbod en de werking van andere organisaties beter leren kennen?
- In welke mate is ons aanbod en onze werking bekend en hoe doen wij aan bekendmaking?
- Hoe kunnen we onze eigen spelregels als organisatie in vraag stellen en waar nodig aanpassen om zo beter te kunnen inspelen op de behoeften van jongeren?
- Met welke organisaties hebben we duurzame samenwerkingsverbanden?

AAN DE SLAG

Wat nemen we mee voor onze werking?
Waar willen we meer op inzetten
en hoe doen we dit?



Bijschakelen

Bijschakelen betekent ‘samen doen wat nodig is’. Het versterken van de hulpverlening met extra middelen en expertise.

SAMENWERKEN

Voor een optimale ondersteuning van de jongere kan samenwerking nodig zijn tussen alle betrokken partijen: de jongere, diens gezin, familie en netwerk, eventuele (vrijwillige) medewerkers van burgerorganisaties en/of medewerkers van reguliere organisaties. Bij uitbreiding heeft de hele maatschappij hierin een verantwoordelijkheid. De noden van de jongere zijn idealiter het uitgangspunt van alle betrokkenen.

“Bij complexere situaties is dat gewoon nodig, want het zou niet goed zijn voor de jongere als iedereen naast elkaar werkt. Het is echt samenwerken.” (R7)

Bijschakelen betekent respect hebben voor elkaars standpunt en in gesprek gaan om elkaars standpunt te begrijpen. Elk van de partners heeft sterktes die complementair zijn. Er is vertrouwen en wederkerigheid nodig om de zorg door te geven en zelf aan de zijlijn te blijven opvolgen. En dat is er niet altijd.

“De aanwezigheid van een vrijwilliger zou misschien wel voor cliënten ondersteunend kunnen zijn. Ik denk dat er een verschil is met dat professionele kader. Ik denk dat vrijwilligers ergens een beeld hebben van hoe wij zouden moeten werken als professional, maar dat is het niet.” (R9)

Bijschakelen

REFLECTIEVRAGEN

SAMENWERKEN

- Wanneer kan samenwerken een meerwaarde zijn? Wanneer niet?
- Hoe gaan we om met beroepsgeheim? Staat dit niet haaks op samenwerken? In welke mate wordt de jongere hierin bevraagd?
- Wat zijn voorwaarden voor vertrouwen tussen de verschillende betrokken partners?
- Wat kunnen we als professional of vrijwilliger betekenen in een samenwerking? Welk gemeenschappelijk doel hebben we voor ogen? Wat is ons mandaat?
- Merken we onzekerheid of een gevoel van ongemak in het samenwerken? Met wat kan dit te maken hebben?

AAN DE SLAG

Wat nemen we mee voor onze werking?
Waar willen we meer op inzetten
en hoe doen we dit?

