

# Opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars voor migranten



**Deel IV**

**Methodologie van de  
praktijkopleiding**

© TIME project partnership, 2016

[www.mediation-time.eu](http://www.mediation-time.eu)

*Opmaak van het document:*

Olympic Training and Consulting Ltd

*Ontwikkeling van het document:*

BGZ – Berliner Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit mbH

BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining GmbH

Griekse Open Universiteit

Cel voor Interculturele Bemiddeling van de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu, België

Gemeentelijke Politie van Lissabon

Olympic Training and Consulting Ltd

Programma integra società cooperativa sociale

Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie

*Contact:*

Olympic Training and Consulting Ltd (projectcoördinator), [www.olympiakokek.gr](http://www.olympiakokek.gr)



*Disclaimer: Dit project wordt gefinancierd met de steun van de Europese Commissie. Het TIME-project weerspiegelt enkel de standpunten van de auteur; de Commissie kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor enig gebruik dat gemaakt zou kunnen worden van de informatie in deze tekst.*

## Inhoud

1. Goede praktijken in de praktische opleiding van interculturele bemiddelaars .....	5
2. Aanbevolen structuur voor de praktijkopleiding.....	7
3.1 Duur en timing .....	7
3.2 Stage in instellingen.....	8
3.3 Definitie van de taken van stagiairs, begeleiders en instellingen .....	10
3. Begeleiding.....	12
4. Coaching .....	16
5. Specifieke aanbevelingen per land .....	18

## Inleiding

Een praktische opleiding die plaatsvindt op de werkplek is een essentieel aspect van elke beroepsopleiding. Het is één van de belangrijkste manieren om een systeem van "leren door te doen" toe te passen in het volwassenenonderwijs. De opleiding van interculturele bemiddelaars vormt hierop geen uitzondering. Vooral de interpersoonlijke, sociale en interculturele vaardigheden die vereist zijn voor interculturele bemiddelaars kunnen enkel op een toereikende manier verworven worden via een opleiding in een reële arbeidssituatie.

De opleiding op de werkplek in beroepsopleidingen varieert sterk in de verschillende partnerlanden. Daarom is het doel van de praktijkgerichte opleidingsmethodologie die hier aanbevolen wordt om richtlijnen en een algemeen concept voor te stellen die een kwalitatief kader kunnen bieden voor een praktische opleiding van interculturele bemiddelaars in verschillende contexten, eerder dan een gedetailleerde methodologie die rechtstreeks toegepast kan worden voor elk land. Specifieke aspecten van nationale of regionale praktische opleidingscontexten die aanzienlijke gevolgen kunnen hebben voor de toepasbaarheid van de aanbevolen methodologie en die aanpassingen hieraan kunnen vereisen, worden per land beschreven in het laatste deel van het document.

Goede praktijken in de praktische opleiding van interculturele bemiddelaars die een inspiratiebron geweest zijn voor het aanbevolen opleidingssysteem worden kort beschreven aan het begin van het document. Deze goede praktijken werden ofwel beschreven in document O2 van het TIME- project (*Beschrijving van 10 goede praktijken in interculturele bemiddeling voor migranten (IMfi) in heel Europa en aanbevelingen voor overdracht*) ofwel gedetecteerd via het onderzoek tijdens de uitvoering van het project.

# 1. Goede praktijken in de praktische opleiding van interculturele bemiddelaars

## A. Goede praktijken die geïdentificeerd werden tijdens het TIME-project

- 1) In de vroege jaren '90 ontwierp de Belgische overheid een *intercultureel bemiddelingsproject in de gezondheidszorg* (goede praktijk nr. 1 in O2), waarin de eerste stap bestond uit het opleiden van bemiddelaars via een 1200 uur durend opleidingsprogramma dat zowel formele lessen (theorie) als werkplekleren, begeleiding en coaching omvatte. Het opleidingsgedeelte op de werkplek bedroeg 300 uur. Na een 3 maanden durende theoretische opleiding in de basisaspecten begonnen het praktijkgedeelte en de coaching, zodat theorie, praktijk en coaching afgewisseld werden in de loop van de week. De coachingsessies waren frequenter in het begin en verloren gewicht naarmate de cursisten ervaring opdeden en de praktijkopleiding intensiever werd. De coaches waren mensen met een diploma in de pedagogie, de psychologie of de sociale geneeskunde. Ze werden gecoördineerd door een coach die deel uitmaakte van het project. De praktische opleiding vond plaats in ziekenhuizen, kraamklinieken, eerstelijnscentra en psychomedische centra voor de opvolging van leerlingen. De stagiairs werden begeleid door het personeel van de betrokken instellingen. Zij werkten samen met externe coördinatoren/begeleiders, die elk verantwoordelijk waren voor 6 bemiddelaars.

**Overgenomen elementen:** De geleidelijke introductie van de praktijkopleiding, afgewisseld met de theoretische opleiding in de loop van de week (zie Optie B); het geleidelijk vergroten van de intensiteit van de opleiding en de verantwoordelijkheden van de stagiairs; de structuur van de begeleiding en de coaching; de duur van de theoretische en de praktische opleiding.

- 2) In Brussel duurt de *cursus voor ontwikkelingsagenten en interculturele bemiddelaars* die georganiseerd wordt door het CBAI (goede praktijk nr. 3 in O2) 2 jaar (750 uur): 540 uur theorie, 150 uur praktijk en 60 uur coaching. De praktijkopleiding maakt deel uit van elk van de beide cursusjaren: het 1<sup>ste</sup> jaar omvat 50 uur beroepspraktijk en het 2<sup>de</sup> jaar omvat 100 uur beroepspraktijk.

**Overgenomen elementen:** De praktijkopleiding is aanwezig in verschillende fasen van de theoretische opleiding (zie Optie B). De intensiteit van de praktijkopleiding wordt geleidelijk aan verhoogd. Coaching is een belangrijke component van de opleiding. De TIME-opleiding voor interculturele bemiddelaars stelt een gelijkaardige verhouding tussen theorie, stage en coaching voor.

- 3) De mastercursus *Sociale en Commerciële Bemiddeling en Tolken* (MISC) die aangeboden wordt door de Paris Diderot Universiteit in Frankrijk (goede praktijk nr. 6 in O2) heeft een duur van 2 jaar (700 uur). In het tweede jaar van de cursus krijgen de studenten een leercontract, waarbij een week stage afgewisseld wordt met een week theoretische opleiding. Gedurende bepaalde maanden (in de lente) werken de stagiairs voltijds in een professionele omgeving. Ze kunnen kiezen uit een brede waaier van organisaties, zoals<sup>1</sup>: privé- en openbare diensten voor

---

<sup>1</sup> <http://www.eila.univ-paris-diderot.fr/formations-pro/masterpro/misc/index>

gezondheidszorg; transculturele adviesbureaus; instellingen voor etno-psiatrie; overheidsdiensten met betrekking tot migratiebewegingen (OFII, OFPRA, CADA); verenigingen zoals het Rode Kruis, Primo Levi, Dokters van de Wereld, enz.; rechtbanken; politie; basis- en secundaire scholen; gemeenten; socioeducatieve en sociomedische structuren.

**Overgenomen elementen:** De afwisseling van theorie en praktijk na het voltooien van een wezenlijk deel van de theoretische opleiding (zie Optie B). Verder: de soorten organisaties die aanbevolen worden voor de stage.

## **B. Goede praktijk uit Duitsland: Opleiding voor Taal- en Integratiebemiddelaars**

Sinds 2002 leidt de Diaconie van Wuppertal mensen op om op te treden als taal- en integratiebemiddelaars (Sprach- und Integrationsmittler/SprInt). De doeltreffendheid van het toegepaste opleidingsmodel (dat bekend staat als het "model van Wuppertal") leidde tot de erkenning ervan door de federale Staat en zijn verdere ontwikkeling en institutionalisering als de officiële opleiding voor professionele taal- en integratiebemiddelaars. De opleiding duurt 18 maanden en volgt kwaliteitsnormen die dezelfde zijn voor het hele land. De theoretische opleiding duurt 13,5 maanden (ca. 2000 leseenheden/lessen) en behandelt negen kennisgebieden (reflectiecapaciteit; sociale en communicatievaardigheden; migratie en deelname; onderwijs; sociale diensten; gezondheid; theorie en praktijk van het tolken; Duitse terminologie; ondersteunende kennisgebieden zoals ICT-vaardigheden, werk zoeken en maatschappijleer). De praktijkopleiding in de vorm van een stage (Praktikum) duurt 15 weken (588 uur of 700 leseenheden). Deze theoretische leerfasen van elk zes maanden worden afgewisseld met drie stagefasen tijdens dewelke de deelnemers op een intensieve manier kennismaken met hun toekomstige interventiegebieden en kennis van de instellingen opdoen.

De opleiding is gericht op competenties en hulpmiddelen. Na het succesvol afleggen van een eindexamen krijgen de studenten het SprInt-diploma, dat in heel Duitsland erkend wordt. De eindexamens worden uitgevoerd door drie instellingen voor hoger onderwijs (de Alice-Salomon-Hochschule Berlin voor sociale dienstverlening en onderwijs, het Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf voor gezondheidszorg en de Johannes-Gutenberg-Universität Mainz voor tolken)<sup>2</sup>.

**Overgenomen elementen:** De praktijkopleiding is aanwezig in verschillende fasen van de theoretische opleiding (zie Optie B). Het doel van de praktijkopleiding is om de cursisten rechtstreeks te betrekken bij de praktijk van hun toekomstig interventiegebied en hen kennis van de instellingen bij te brengen. De praktische opleiding heeft plaats in reële arbeidsomstandigheden, waar de stagiairs op een volwaardige manier deel uitmaken van de instelling.

---

<sup>2</sup> Voor meer informatie zie: <http://www.sprachundintegrationsmittler.org/index.php/sprach-und-integrationsmittler/qualifizierung>

Die SprInt-Qualifizierung: Inhalt und Ablauf (pdf), beschikbaar via

<http://www.sprachundintegrationsmittler.org/index.php/infothek/basisinfo/detail>

Poster: Berufsprofil Sprach- und Integrationsmittler/-in (pdf)

<http://www.sprachundintegrationsmittler.org/index.php/infothek/basisinfo/detail>

[https://de.wikipedia.org/wiki/Sprach-\\_und\\_Integrationsmittler](https://de.wikipedia.org/wiki/Sprach-_und_Integrationsmittler)

## 2. Aanbevolen structuur voor de praktijkopleiding

### 3.1 Duur en timing

De TIME-opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars werd ontworpen voor zowel initiële als voortgezette beroepsopleidingen. Het spreekt voor zich dat de duur en timing van het praktijkgedeelte zullen verschillen tussen cursussen die het volledige opleidingspakket aanbieden en bijscholingscursussen die enkel specifieke modules of thema's behandelen. Desalniettemin dient het praktijkgedeelte volgens de opleidingsmethodologie die voorgesteld wordt in O4-A2 in beide gevallen minstens 25% van de totale opleiding te vertegenwoordigen.

De totale duur van de opleiding kan verschillen, niet enkel op basis van de soort beroepsopleiding (initieel of voortgezet), maar ook naargelang van wie de opleiding geeft en de classificatie van de cursus binnen het nationaal kwalificatiekader of gelijkaardige normen. De onderstaande aanbevelingen zijn bedoeld voor een cursus van 1200 uur, bestaande uit 900 uur theorie en 300 uur praktijk, plus coachingsessies. Deze duur komt overeen met de aanbevolen duur van de modules zoals aangegeven in de opleidingsmethodologie. Wanneer de duur aangepast wordt aan de lokale omstandigheden, wordt aangeraden om aanpassingen te maken in overeenstemming met het relatieve gewicht van elke ECVET-eenheid zoals beschreven in O6.

Voor een **initiële opleiding** worden twee verschillende opleidingsstructuren aanbevolen, afhankelijk van de verschillende structuren in de partnerlanden. **Optie A is om eerst de volledige theoretische opleiding te geven, met frequente studiebezoeken.** Na de voltooiing van deze theoretische opleiding vindt vervolgens de praktijkopleiding op de werkplek plaats.

**Optie B is om geleidelijk aan praktijk op de werkplek en coaching te introduceren terwijl de theoretische opleiding nog doorgaat.** In dit geval wordt aanbevolen dat de cursisten tijdens de eerste opleidingsperiode vertrouwd gemaakt worden met de basiskennis op het vlak van interculturele bemiddeling en de aanverwante vakgebieden via een theoretische opleiding, verrijkt met frequente studiebezoeken. Nadat ongeveer 77% van de theoretische opleiding voltooid is, gaat men van start met de praktische opleiding en de coaching, met een groeiende intensiteit. Samengevat ziet het tweede systeem er als volgt uit:

Fase 1	<b>690 uur theorie en studiebezoeken (23 weken)</b> 6 uur/dag x 5 dagen/week
Fase 2	<b>150 uur theorie + 150 uur praktijk + coaching (15 weken)</b> 5u/d x 2d/w theorie 5u/d x 2d/w praktijk halfmaandelijkse coachingsessies
Fase 3	<b>50 uur theorie + 150 uur praktijk + coaching (10 weken)</b> 5u/d x 1d/w theorie 5u/d x 3d/w praktijk halfmaandelijkse coachingsessies
Afsluiting	<b>10 uur theorie (2 dagen)</b>
Totaal	<b>900 uur theorie + 300 uur praktijk + coaching</b>

In het geval van een **voortgezette beroepsopleiding**, d.w.z. bijscholingscursussen waar één of meer thema's behandeld worden, raden we aan dat het praktijkgedeelte na de voltooiing van het theoretische gedeelte plaatsvindt, in dezelfde verhouding (25%-75%).

## 3.2 Stage in instellingen

Een belangrijke factor voor een succesvolle stage is de keuze van geschikte stage-instellingen. Idealiter dienen deze in redelijke mate over de volgende kenmerken te beschikken:

- **Relevantie.** De activiteiten van de instelling waar de cursisten stage lopen moeten relevant zijn voor de opleidingsfase en het toepassingsgebied, d.w.z. afhankelijk van of de opleiding specifiek is voor een vakgebied of algemener, de ervaring van de cursisten, enz.
- **Kansen.** Om een doeltreffende opleiding mogelijk te maken, moeten er geschikte kansen geboden worden voor betekenisvolle tussenkomsten die passen binnen de capaciteiten van de stagiairs. Tezelfdertijd dient de hoeveelheid werk gecontroleerd te worden zodat de stagiairs voldoende tijd kunnen besteden aan voorbereiding, samenwerking met de begeleider en aandacht voor kwalitatieve aspecten. Nieuwe stagiairs mogen niet ingezet worden in kritieke tussenkomsten die ernstige gevolgen kunnen hebben voor de deelnemers indien ze niet op een doeltreffende manier uitgevoerd worden. De stagiairs moeten opgeleid



worden voor taken volgens het laddermodel dat voorgesteld wordt door Verrept & Coune<sup>3</sup>, waarbij ze geleidelijk aan taken op zich nemen met een grotere complexiteit en meer verantwoordelijkheid.

- **Cultuur.** Degene die de opleiding organiseert, dient zich ervan te verzekeren dat de instellingen waar de stagiairs terechtkomen een cultuur hebben die positief is voor het leerproces en voor de stagiairs. De stagiairs mogen niet gezien worden als indringers, als goedkope arbeidskrachten of als iets wat er enkel is voor de vorm.
- **Structuur.** De organisatiestructuur van de instelling moet een snelle en flexibele plaatsing van stagiairs toelaten, zonder dat daar te tijdrovende bureaucratische procedures voor nodig zijn.

Op voorwaarde dat aan deze criteria voldaan wordt, zijn de instellingen en organisaties die in aanmerking komen voor de opvang van stagiairs in het kader van de opleiding van interculturele bemiddelaars (hetzij voor een algemene of voor een vakspecifieke opleiding) de volgende:

#### *Gezondheid*

- Ziekenhuizen
- Regionale/lokale gezondheidscentra
- Diensten voor slachtoffers van foltering/migranten om humanitaire redenen
- Kraamklinieken
- Psychomedische centra voor leerlingen
- Eerstelijnscentra
- Centra voor geestelijke gezondheidszorg (enkel voor specialisatie)

#### *Onderwijs*

- Kleuterscholen
- Lagere scholen
- Lokale diensten voor inschrijving in het onderwijs

#### *Openbare diensten en arbeid*

- Tewerkstellingsdiensten
- Diensten voor loopbaanadvies
- Gemeentelijke diensten gericht op migranten
- Opvangcentra voor verzoekers om en begunstigen van internationale bescherming

#### *Politie en wetgevende diensten*

- Prefecturen
- Immigratiediensten
- Hoofdkwartier van de politie
- Rechtbanken

---

<sup>3</sup> Het laddermodel beschrijft en ordent de taken van interculturele bemiddeling in stijgende lijn wat betreft zichtbaarheid, complexiteit, betrokkenheid en verantwoordelijkheid van de bemiddelaar. De eerste stap van de ladder (minimale zichtbaarheid enz.) is tolken. Daarna volgen activiteiten die de communicatie bevorderen, zoals het oplossen van misverstanden, culturele uitleg en ondersteuning aan personeel en migranten. Helemaal bovenaan de ladder staat verdediging (maximale visibiliteit enz.) (H. Verrept & I. Coune, 2015b).

- Politiekantoren

#### *Huisvesting*

- Regionale/lokale diensten met betrekking tot sociale woningen

De noodzakelijke stappen om een stage te organiseren zijn:

1. Het kiezen van een instelling of organisatie uit degene die samenwerken met de aanbieder van de opleiding (de zendende instantie). Deze keuze dient gebaseerd te zijn op de beschikbaarheid, de aard van de opleiding (algemeen of vakspecifiek) en de voorkeuren van de stagiair.
2. De drie partijen (ontvangende instelling, zendende instelling en stagiair) dienen geïnformeerd te worden over en akkoord te gaan met de gedetailleerde taakomschrijving die tijdens de opleiding van toepassing zal zijn.
3. De ondertekening van de formele stageovereenkomst door de drie partijen in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving van het land.
4. De zendende instelling dient een begeleider aan te duiden (meer over de rol van de begeleider in onderdeel 4).

### **3.3 Definitie van de taken van stagiairs, begeleiders en instellingen**

Om aan de opleiding op de werkplek te beginnen is de eerste stap de ondertekening van een overeenkomst tussen de ontvangende instelling en de zendende instelling (stageovereenkomst). Deze overeenkomst dient ondertekend te worden door de ontvangende instelling, de zendende instelling en in sommige landen ook de stagiair. Behalve de formele informatie (duur van de opleiding, werkuren, enz.) dient de overeenkomst ook op een gedetailleerde manier de taken van elke betrokken partij te omschrijven: 1) de taken van de zendende instelling, 2) de taken van de ontvangende instelling, 3) de taken van de stagiair en 4) de taken van de begeleider. De vormaspecten van de overeenkomst dienen logischerwijs te voldoen aan de toepasselijke wetgeving.

#### Taken van de zendende instelling

- Het voorbereiden van een gedetailleerde taakomschrijving en de aanpassing ervan in overleg met de ontvangende instelling
- De voorstelling van de stagiair aan de ontvangende instelling
- De uitvoering van alle administratieve/bureaucratische procedures die nodig zijn om de opleiding te beginnen
- Het informeren van de ontvangende instelling over de inhoud van de opleiding die de stagiair reeds genoten heeft en het bereik van de praktijkopleiding
- Het kiezen en toewijzen van een begeleider

#### Taken van de ontvangende instelling

- De gedetailleerde taakomschrijving bekijken en eventueel nodige aanpassingen voorstellen aan de zendende instelling
- Een verantwoordelijke aanwijzen voor alle zaken die verband houden met de opleiding
- Het personeel informeren over de rol van de stagiair en de begeleider
- De stagiair en de begeleider voorstellen aan het personeel
- De stagiair informeren over de structuur en procedures van de instelling
- De stagiair bij het werk van de instelling betrekken volgens de overeengekomen taakomschrijving en zijn of haar beperkingen wat betreft deze taken respecteren
- Deelnemen aan het evaluatieproces

#### Taken van de stagiair

- De administratieve regels van de instelling naleven
- De regels van de opleiding en de evaluatie naleven
- Meewerken met de toegewezen begeleider(s) en het verantwoordelijke personeel
- Het beroepsgeheim respecteren
- De in de gedetailleerde taakomschrijving toegewezen taken respecteren: uit te voeren activiteiten, hiërarchie, werkuren en planning van de activiteiten, procedures en te gebruiken hulpmiddelen

#### Taken van de begeleider

- De uitvoering van de in de overeenkomst beschreven taken: frequentie van de begeleiding, te gebruiken hulpmiddelen en methodologie
- De communicatie met het personeel van de ontvangende instelling
- Rapporteren over de vooruitgang van de stagiairs aan de zendende instelling
- Deelnemen aan het evaluatieproces

## 3. Begeleiding

### Definitie en bereik

Begeleiding en coaching in een opleiding zijn nauw verwante concepten, die vaak elementen van een mentoraat en counseling bevatten. Afhankelijk van de gebruikte definitie en benadering kunnen deze termen elkaar ofwel grotendeels overlappen, ofwel aanzienlijk verschillen. In dit document verwijzen begeleiding en coaching naar twee verschillende activiteiten met verschillende doelstellingen. De voornaamste doelstelling van begeleiding, zoals gebruikt in dit document, is **om stagiairs te helpen bij het ontwikkelen van de professionele vaardigheden en competenties die beschreven worden in de leerresultaten van deze cursus, d.w.z. de overdracht van theoretische kennis op de praktijk**. De stagiairs worden in een veilige omgeving begeleid bij de ontwikkeling van hun competenties, hun rolbewustzijn en doeltreffende werkmethoden, afhankelijk van het ontwikkelingsniveau waarop ze zich bevinden. Een essentieel element van begeleiding is het **aanleren van vaardigheden met betrekking tot taak- en probleemanalyse**. Via dit proces ontwikkelen de stagiairs de nodige **motivatie, zelfstandigheid en zelfbewustzijn** om op een succesvolle manier naar het volgende niveau in hun professionele ontwikkeling over te gaan<sup>4</sup>.

Het model van **ondersteunende begeleiding** wordt hier gehanteerd voor de opleiding van interculturele bemiddelaars. Terwijl de traditionele begeleiding bestaat uit een eenzijdig proces, dat geleid wordt door de verantwoordelijke begeleider en zich over het algemeen enkel concentreert op de beoordeling van arbeidsprestaties, is ondersteunende begeleiding eerder **helpend** van aard, **met tweerichtingscommunicatie tussen de begeleider en de stagiair**<sup>5</sup>. De voornaamste kenmerken van ondersteunende begeleiding zijn<sup>6</sup>:

- Er worden duidelijke prestatiedoelstellingen bepaald en het voldoen aan kwaliteitsstandaarden wordt bevorderd
- Er wordt gefocust op het oplossen van problemen en het opvolgen van prestatiedoelstellingen
- De stagiairs worden in staat gesteld om hun eigen prestaties voortdurend te verbeteren
- Er wordt feedback gegeven en aanbevelingen gedaan
- Ze is gericht op motivatie en empowerment
- De deelname aan het nemen van beslissingen wordt aangemoedigd

Doeltreffende begeleiding leidt tot **een kwaliteitsvollere dienstverlening, een grotere productiviteit** en medewerkers met **breder vaardigheden** en een **grotere bekwaamheid om zelfstandig te werken**<sup>7</sup>. Begeleiding in de sociale dienstverlening kan een belangrijke rol spelen in de professionele ontwikkeling van de stagiairs, niet enkel wat betreft technische kennis, maar ook in de ontwikkeling van professionele waarden en ethische principes.

---

<sup>4</sup> [http://www.risingsunconsultants.com/images/white\\_papers/PDFs/Supervision-Short.pdf](http://www.risingsunconsultants.com/images/white_papers/PDFs/Supervision-Short.pdf)

<sup>5</sup> [http://deliver.jsi.com/dlvr\\_content/resources/allpubs/guidelines/OJT\\_SCMHealFaci.pdf](http://deliver.jsi.com/dlvr_content/resources/allpubs/guidelines/OJT_SCMHealFaci.pdf)

<sup>6</sup> Ibid.

<sup>7</sup>

[http://www.training.nsw.gov.au/forms\\_documents/apprenticeships\\_traineeships/supervising\\_your\\_app\\_trainee.pdf](http://www.training.nsw.gov.au/forms_documents/apprenticeships_traineeships/supervising_your_app_trainee.pdf)

De behoeften van de TIME-opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars indachtig stellen we voor dat alle begeleiders gecoördineerd worden door verantwoordelijk personeel van de aanbieder van de opleiding.

## **Organisatie van de begeleiding**

De begeleidingssessies dienen zowel individueel als in groep plaats te vinden.

### *1. Individuele begeleiding*

Individuele begeleiding is bijzonder aangewezen in het begin van de praktijkopleiding en wanneer de stagiair naar een nieuw niveau van de takenladder overgaat. De begeleider is aanwezig tijdens het voorgesprek tussen de stagiair en de professional. Deze procedure is niet enkel cruciaal voor een doeltreffende begeleiding; ze helpt het personeel van de ontvangende instelling ook om zich beter bewust te zijn van het opleidingsproces dat aan de gang is en van de kwaliteitsnormen waaraan voldaan moet worden.

De begeleider vraagt de stagiair dan hoe deze van plan is te handelen, welke moeilijkheden hij/zij verwacht en hoe hij/zij van plan is om daarmee om te gaan. Vervolgens geeft de begeleider de nodige feedback. Afhankelijk van de aard van de ontmoeting kan de begeleider als waarnemer aanwezig zijn tijdens de tussenkomst of niet (de aanwezigheid van een vierde persoon mag de triadische ontmoeting niet storen).

Na de ontmoeting bespreekt de begeleider met de stagiair of alles volgens plan verlopen is, welke onverwachte moeilijkheden zich voorgedaan hebben en welke alternatieven er zijn in dergelijke gevallen. De stagiair wordt geholpen bij het begrijpen van zijn eigen reacties en die van de andere partijen.

Aangezien de frequentie en het plaatsvinden van interculturele bemiddelingsontmoetingen gepland kunnen zijn of niet, afhankelijk van de aard van de door de ontvangende instelling verleende diensten en een groot aantal andere variabelen, stellen we voor dat de begeleider elke week een volledige dag doorbrengt met het begeleiden van de stagiair(s) die stage lopen in een bepaalde instelling, zodat zijn aanwezigheid gegarandeerd wordt telkens wanneer er nood aan is. Een begeleider kan verantwoordelijk zijn voor maximum 5-6 stagiairs die stage lopen in één of meer instellingen. Dit betekent dat een persoonlijke individuele begeleiding beschikbaar is volgens een rotatiesysteem, dus niet dagelijks. Tijdens de eerste 2 maanden van de stage moet er minstens één dag per week individuele begeleiding zijn. Na die periode kan de intensiteit van de individuele begeleiding afnemen tot eens om de 15 dagen.

De individuele begeleiding kan ook telefonisch plaatsvinden wanneer de begeleider zich in een andere instelling bevindt dan de stagiair en tijd heeft op dat moment. Dit draagt bij tot een optimaal gebruik van de tijd van de begeleider en een zo groot mogelijke individuele ondersteuning voor de

stagiars. Dit is bijzonder nuttig wanneer er zich onverwachte moeilijkheden voordoen die de capaciteiten van de stagiair te boven gaan.

## 2. *Begeleiding in groep*

Bij begeleiding in groep brengt de begeleider de groep stagiairs voor wie hij verantwoordelijk is bijeen. Begeleiding in groep bespaart tijd en werk, laat een brede waaier van benaderingen toe en geeft stagiairs de kans om te leren via het delen van ervaringen, observatie en de vergelijking van resultaten. Ze is een belangrijk hulpmiddel om interactie, de eenheid van de groep en doeltreffend teamwork te bevorderen. Deze soort van begeleiding is vooral nuttig wanneer de groep bestaat uit stagiairs met gelijkaardige taken en ervaring.

Ten minste één dag voor de bijeenkomst moeten de stagiairs de begeleider informeren over welke gevallen of aspecten ze wensen te bespreken, zodat de begeleider zich kan voorbereiden. Tijdens de bijeenkomst leidt de begeleider de discussie. Een groepsessie tijdens dewelke verschillende cases behandeld worden, zou als volgt opgebouwd kunnen worden:

1. Analyse van de case  
Beschrijving van de case, de aanwezige uitdagingen en de toegepaste oplossingen  
Vragen voor stagiairs: Wat vond je moeilijk? Wat moet er anders?
2. Nadruk op kritieke momenten en behoefteanalyse  
De stagiairs worden gevraagd om kritieke momenten en de voornaamste behoeften te identificeren  
Feedback door de begeleider
3. Zoeken naar oplossingen  
Brainstorming en teamwork om gepaste oplossingen te vinden  
Feedback door de begeleider
4. Samenvatting van de voornaamste punten

De begeleider dient ervoor te zorgen dat alle stagiairs de nodige aandacht en tijd krijgen om na te denken over de cases, eraan te werken en actief deel te nemen aan de gezamenlijke analyse. De duur van de sessie kan variëren van 2 tot 4 uur, volgens behoefte.

De frequentie van begeleiding in groep moet groter zijn in het begin van de opleiding. Tijdens de eerste maand wordt voorgesteld dat er wekelijkse sessies gehouden worden, terwijl dit later om de twee weken of eens per maand kan gebeuren. Het niveau van de gegeven begeleiding (zowel in groep als in individuele sessies) dient aangepast te zijn aan de stagefase waarin men zich bevindt en aan de ervaring en de reeds genoten opleiding van de stagiair voor een bepaalde taak<sup>8</sup>.

### **Kenmerken van de begeleider**

---

<sup>8</sup> [http://www.training.nsw.gov.au/aacs/advice\\_instructions/supervision\\_app\\_trainee\\_workplace.html](http://www.training.nsw.gov.au/aacs/advice_instructions/supervision_app_trainee_workplace.html)

Opdat de begeleiding doeltreffend zou zijn, dient de begeleider over een aantal kwaliteiten en kenmerken te beschikken:

- Een erkend specialist zijn op het gebied van interculturele bemiddeling of verwante gebieden
- Een zeer goed begrip hebben van de doelstellingen en de methodologie van de opleidingscursus voor interculturele bemiddelaars in het algemeen en de praktijkopleiding in het bijzonder
- Een zeer goed begrip hebben van de manier waarop de ontvangende instelling werkt
- Mensen kunnen motiveren en opmerkzaam, toegankelijk en open zijn
- Een goede leraar zijn, die ervoor openstaat om op een onbevooroordeelde manier verschillende ideeën en oplossingen te onderzoeken
- Gemakkelijk contact kunnen leggen, een veilig gevoel geven, discreet en tactvol zijn en over een goede algemene ontwikkeling beschikken
- Een rolmodel zijn wat betreft het volgen van de deontologische code voor interculturele bemiddelaars

## 4. Coaching

### Definitie en bereik

Coaching is een doeltreffend hulpmiddel voor persoonlijke en professionele ontwikkeling. In het kader van de TIME-opleidingsmethodologie verwijst coaching naar **individuele ondersteuning en begeleiding bij alle aspecten van de ontwikkeling van de stagiairs**. Volgens de definitie van Grant (2000)<sup>9</sup> is coaching *een systematisch proces gericht op het bereiken van oplossingen en resultaten via samenwerking, waarin de coach de verbetering van de arbeidsprestaties, de levenservaring, het zelfgestuurd leren en de persoonlijke groei van de gecoachte persoon in de hand werkt*. Volgens een vergelijkende studie van 12 onderzoeken over coaching in het maatschappelijk werk, is coaching doeltreffend tijdens formatief onderwijs, doordat het de **motivatie** bevordert en vaardigheden zoals **reflectie** en **kritisch denken**<sup>10</sup> stimuleert.

Ongeacht het gebruikte model bezit coaching over het algemeen de volgende kenmerken (Ives, 2008)<sup>11</sup>:

- a) Het is een **systematisch** proces
- b) Bedoeld voor een **niet-klinische** doelgroep
- c) Een **geïndividualiseerde**, op maat gemaakte aanpak
- d) Erop gericht om mensen aan te moedigen om hun leven **in eigen handen** te nemen
- e) Gebaseerd op de ontwikkeling van het **bewustzijn** en het opnemen van **verantwoordelijkheid**
- f) Maakt gebruik van vaardigheden zoals **luisteren** en **vragen stellen**, om **uit te dagen** en te **ondersteunen** en het bewustzijn te vergroten
- g) Een relatie gebaseerd op samenwerking en gelijkwaardigheid
- h) Een relatie waarbinnen de cliënt akkoord gaat met het feit dat hij zelf **verantwoordelijkheid draagt**
- i) Ontworpen om gebruik te maken van oplossingen die de cliënt **in zich draagt**

De voornaamste doelstellingen van coaching in deze cursus zijn om de stagiairs te helpen bij de ontwikkeling van **strategieën om op een gezonde manier om te gaan met stress, vaardigheden te ontwikkelen voor de oplossing van interpersoonlijke conflicten** en vorm te geven aan hun **professionele identiteit en houdingen** in overeenstemming met de gewenste leerresultaten. Via coaching zouden stagiairs geholpen moeten worden bij het onderhouden van **succesvolle professionele relaties** en het vormen van **redelijke verwachtingen**.

Coaching is **complementair aan begeleiding**, zoals toegepast in deze opleidingsmethodologie, en helpt stagiairs om te gaan met emotionele en interpersoonlijke aspecten die niet aan bod kunnen komen in de individuele of groepsbegeleiding. Een goede relatie tussen de coach en de stagiair is essentieel voor een goed resultaat.

---

<sup>9</sup> Geciteerd op <http://uk.associationforcoaching.com/pages/about/coaching-defined>

<sup>10</sup> [http://www.hscboard.hscni.net/SWS/Coaching\\_and\\_Mentoring\\_in\\_Social\\_Work-Review\\_of\\_the\\_Evidence.pdf](http://www.hscboard.hscni.net/SWS/Coaching_and_Mentoring_in_Social_Work-Review_of_the_Evidence.pdf)

<sup>11</sup> Geciteerd uit [http://www.hscboard.hscni.net/SWS/Coaching\\_and\\_Mentoring\\_in\\_Social\\_Work-Review\\_of\\_the\\_Evidence.pdf](http://www.hscboard.hscni.net/SWS/Coaching_and_Mentoring_in_Social_Work-Review_of_the_Evidence.pdf)



## Coachingprogramma

De bijeenkomsten dienen geleid te worden door specialisten (opleiders van interculturele bemiddelaars, deskundigen, enz.) met een opleiding in coaching<sup>12</sup>. De coach werkt rechtstreeks met de stagiair in individuele sessies van elk 45 minuten, twee keer per maand. De coach, in overeenstemming met de gewenste leerresultaten van de opleiding op basis van de individuele behoeften van de stagiair, komt met de stagiair een aantal **concrete, duidelijk gedefinieerde doelstellingen** overeen. Op die manier kan de vooruitgang opgevolgd worden en kunnen de nodige aanpassingen uitgevoerd worden aan de inhoud van de coachingsessies of de gebruikte methode.

Via zelfanalyse, de juiste evaluatiehulpmiddelen, discussie en gerichte oefeningen wordt de stagiair geholpen bij:

- Het verwerven van inzicht en bewustzijn van zijn eigen prestaties als intercultureel bemiddelaar (waarom hij/zij op een bepaalde manier reageert en denkt; hoe hij/zij de bemiddelingsontmoetingen intern verwerkt)
- De ontwikkeling van neutraliteit en onpartijdigheid
- Een beter begrip van de bedoelingen en behoeften van de partijen in een conflict
- Het verwerven van praktische vaardigheden voor de omgang met conflicten
- Het identificeren van stressfactoren en de toepassing van doeltreffende strategieën om ermee om te gaan
- Het omgaan met uitdagingen in interpersoonlijke of groepsrelaties (personeel van de ontvangende instelling, groep stagiairs)
- Inefficiënte reactiepatronen vervangen door nieuwe reacties

Een belangrijk aspect van coaching in deze context is **coaching bij conflicten**. Coaching bij conflicten is een proces dat gericht is op taken en resultaten en dat van nature vrijwillig en vertrouwelijk is<sup>13</sup>. De stagiairs worden geholpen bij de verbetering van hun capaciteit om conflicten in hun werkomgeving te voorkomen en op te lossen. Ze leren de vele elementen van het conflict te identificeren en er de nodige afstand van te nemen. Deze aanpak leidt tot een objectiever perspectief en biedt mogelijkheden om gedrag op een constructieve en positieve manier te veranderen.

---

<sup>12</sup> Met betrekking tot coaching in een multiculturele context verwijzen we naar het handboek *Coaching Across Cultures* van Philippe Rosinski (2003) in

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.125.5624&rep=rep1&type=pdf>

<sup>13</sup> <http://www.mediate.com/articles/noble4.cfm>

## 5. Specifieke aanbevelingen per land

### België

De opleidingsinstellingen zullen verschillende strategieën moeten ontwikkelen om praktische opleidingen/stages aan te bieden in verschillende sectoren.

Voor gezondheidszorg zou de Cel Interculturele Bemiddeling van de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Milieu als tussenpersoon kunnen optreden voor de identificatie van geschikte instellingen voor de praktijkopleiding.

Voor onderwijs zouden de leiders van het brugfigurenproject gecontacteerd kunnen worden om opleidingen op de werkplek te organiseren.

Voor interculturele bemiddeling in een juridische context liggen de zaken moeilijker. Er is in België weinig of geen ervaring die verdergaat dan juridisch tolken. Wegens de zeer gevoelige en specifieke context dient de opleidingsorganisatie zich te wenden tot de Federale Overheidsdienst Justitie en de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken, aangezien deze overheidsdiensten verantwoordelijk zijn voor de politie en juridische kwesties.

De praktijkopleiding op het gebied van asiel en sociale insluiting zou waarschijnlijk georganiseerd kunnen worden in samenwerking met de afdeling die verantwoordelijk is voor sociale insluiting. Deze afdeling heeft veel ervaring op het gebied van bemiddeling voor de armen en zal zeker bereid zijn om ondersteuning te verlenen.

Het zal van uiterst belang zijn om personen aan te duiden als verantwoordelijken voor de organisatie van de opleiding op de werkplek in de verschillende afdelingen/overheidsdiensten die hierboven vermeld worden. Bovendien dient elke instelling die stagiairs aanvaardt, ter plaatse een coach/leider voor de bemiddelaar aan te duiden.