

Op weg naar LOVE en PEACE in opvangcentra
Een onderzoek naar hoe asielzoekers de interculturele
bewustwording van hulpverleners in opvangcentra
ervaren.

Marie Soleil

Bachelorproef voorgedragen tot
het bekomen van het diploma
van Bachelor in de toegepaste
psychologie

Promotor: Caroline Dejonghe
Academiejaar: 2017 - 2018

Voorwoord

Mijn interesse in en nieuwsgierigheid naar andere mensen en culturen, in combinatie met de passie om van de wereld een "betere" plek te maken, brachten me in het tweede jaar in een opvangcentrum van het Rode Kruis. De twee maanden stage die ik er liep, werden een prachtige leerschool. Naast de mensen, de verhalen, de lach en de traan heeft een aspect iets losgemaakt in mij. Soms heerste er een zekere afstand tussen de hulpverleners en de asielzoekers. Hier stelde ik me veel vragen bij. Hoewel ik dit zag gebeuren, zat ik zelf met de handen in het haar. Deze vraagtekens en de motivatie om een oplossing te vinden zijn de aanleiding voor deze scriptie. Daarnaast wil ik met deze scriptie ervoor zorgen dat het belang ervan wordt ingezien waardoor dit een eerste stap vormt naar meer onderzoek.

Vooraleer over te gaan naar mijn onderzoek, zou ik graag enkele mensen bedanken die dit mee mogelijk hebben gemaakt. Eerst en vooral wil ik mijn promotor, Caroline Dejonghe, bedanken voor haar kritisch oog, engelengeduld en vertrouwen. Ze had ook altijd een luisterend oor klaar waardoor mijn twijfels over de bachelorproef een plek konden krijgen. Ook mijn ouders verdienen een dankjewel, zelfs meer dan dat. Mijn mama, Ingrid Desmedt, omdat zij er altijd is om het beste van mezelf naar boven te halen, mij helpt om moeilijke momenten om te toveren in successen en deze vervolgens met mij viert. Mijn papa, Thierry Soleil, omdat hij mij extra moed in kwam praten, wanneer het even moeilijk ging. Samen met mijn stiefouders, Gert Bonnevalle en Sandrina Micale, zijn ze mijn ruggensteun geweest om de finish te bereiken. Als laatste wil ik ook graag het opvangcentrum bedanken waar ik mijn onderzoek heb mogen doen.

Al deze mensen hebben ervoor gezorgd dat ik nu een steen in het water kan gooien, die zorgt voor een beweging op weg naar LOVE en PEACE in opvangcentra.

Marie Soleil
Antwerpen
14 augustus 2018

Samenvatting

Conflicten van over de hele wereld zorgen ervoor dat mensen, mannen, vrouwen en kinderen van verschillende landen, met verschillende culturen, in verschillende talen, moeten vluchten. Zij vragen o.a. asiel aan in België. In afwachting van hun asielbeslissing worden ze opgevangen in open centra. De diversiteit in opvangcentra voor asielzoekers heeft nood aan hulpverleners die intercultureel bewust zijn. Eerst en vooral moet er geweten zijn of dit intercultureel bewustzijn al dan niet ervaren wordt door asielzoekers.

Hier werd echter nog geen onderzoek naar gedaan. Daarom werden er a.d.h.v. een semigestructureerd interview praktijkervaringen bevroegd bij asielzoekers in opvangcentra over de relatie met hun hulpverleners. Deze werden afgetoetst aan de aspecten van het LOVE & PEACE-model. Het model stelt dat *lef hebben, ootmoedigheid zijn, verbeelding hebben, erkenning hebben, vrijmoedig praten, en-en denken en handelen, anders-zijn aanvaarden, coöperatief creëren en eigenwaarde ervaren* uitingen zijn van een intercultureel bewuste hulpverlener.

De resultaten geven weer dat ootmoedig zijn, vrijmoedig praten, en-en denken en handelen en eigenwaarde ervaren aanwezig zijn, lef hebben en coöperatief creëren niet. Over de andere aspecten kunnen er geen uitspraken gedaan worden.

De steekproef is niet representatief voor de populatie. De betrouwbaarheid en validiteit van de instrumenten is niet gekend. Ook taal zorgt voor implicaties in dit onderzoek. Daarom is verder onderzoek essentieel vooraleer er conclusies worden getrokken.

Mits de beperkingen, zou het aanbevolen zijn om hulpverleners extra bij te scholen i.v.m. intercultureel bewustzijn en ook ervoor te zorgen dat studenten die klaar zijn om het werkveld in te stappen dit bewustzijn meehebben.

Inhoudstafel

Voorwoord	II
Samenvatting	III
Inhoudstafel.....	IV
1. Inleiding.....	1
1.1 Omschrijving van het begrip	1
1.1.1 Asielzoekers in opvangcentra	1
1.1.2 Hulpverleners in opvangcentra	3
1.1.3 Achtergrond: De weg naar Europa	3
1.2 Probleemstelling en hypothesen	6
2. Methode	10
2.1 Deelnemers	10
2.2 Materiaal.....	10
2.3 Procedure	11
3. Resultaten.....	12
3.1 LOVE	12
3.1.1 Lef.....	12
3.1.2 Ootmoedigheid	12
3.1.3 Verbeelding	12
3.1.4 Erkenning	13
3.2 PEACE	13
3.2.1 Praat vrijmoedig	13
3.2.2 En-en denken en handelen.....	14
3.2.3 Aanvaard anders-zijn	14
3.2.4 Coöperatief Creëren	14
3.2.5 Eigenwaarde ervaren.....	15
4. Discussie	16
4.1 Bespreking onderzoeksresultaten	16
4.1.1 LOVE	16
4.1.2 PEACE.....	16
4.2 Algemeen besluit.....	17
4.3 Beperkingen	18
4.4 Aanbevelingen	20
Referentielijst	21

Bijlagen	26
Bijlage I: Vragen semigestructureerd interview Nederlands	27
Bijlage II: Vragen semigestructureerd interview Frans	28
Bijlage III: Vragen semigestructureerd interview Engels.....	29
Bijlage IV: Aftoetsingsvragen LOVE & PEACE-model	30

1. Inleiding

1.1 Omschrijving van het begrip

1.1.1 Asielzoekers in opvangcentra

Wereldwijd zijn 3,1 miljoen mensen asielzoekers (UNHCR, 2018). Asielzoekers zijn mensen die politiek asiel aanvragen. (Asielzoeker, z.j.). Asiel is volgens het CGVS (2015), Commissariaat-Generaal voor de vluchtelingen en de staatlozen, een vorm van internationale bescherming. Het biedt bescherming aan een persoon die wordt erkend als vluchteling, volgens het Verdrag van Genève, of als subsidiair beschermde. Dit internationaal verdrag betreffende de status van vluchtelingen (1969) stelt dat iemand vluchteling is wanneer deze persoon:

"[...] uit gegronde vrees voor vervolging wegens zijn ras, godsdienst, nationaliteit, het behoren tot een bepaalde sociale groep of zijn politieke overtuiging, zich bevindt buiten het land waarvan hij de nationaliteit bezit, en die de bescherming van dat land niet kan of, uit hoofde van bovenbedoelde vrees, niet wil inroepen, of die, indien hij geen nationaliteit bezit en verblijft buiten het land waar hij vroeger zijn gewone verblijfplaats had, daarheen niet kan of, uit hoofde van bovenbedoelde vrees, niet wil terugkeren" (p. 1).

Mensen die niet voldoen aan de definitie van vluchteling, maar die wel bij het terugkeren naar hun land van herkomst kans lopen op een bedreiging van het leven, krijgen subsidiaire bescherming¹ (CGVS, 2015).

In 2017 werden er in Europa 709.200 asielaanvragen geregistreerd (European Commission, 2018). In België moeten mensen asiel aanvragen bij Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ). Daar wordt gekeken naar hun identiteit, hun vingerafdrukken, hun vluchtroute en het risico bij terugkeer naar hun herkomstland. Hieruit stelt DVZ vast welk Europees land verantwoordelijk is voor de asielaanvraag, op basis van het Dublin-akkoord (CGVS, 2018). Het Dublin-akkoord is een akkoord tussen de Europese landen. Het stelt dat het eerste Europees land waar asiel werd aangevraagd ook het land is dat verantwoordelijk is voor de asielprocedure. Er kan maar eenmaal asiel worden

¹ Subsidiaire bescherming wil zeggen dat de persoon bescherming krijgt voor 1 jaar en dat bepaalde wetten van het land van herkomst wel nog blijven gelden (CGVS, 2015).

aangevraagd in een van de Europese landen. Dit om ten eerste te voorkomen dat mensen geen bescherming krijgen en ten tweede dat vluchtelingen niet van land tot land gaan trekken in de hoop bescherming te krijgen (Europese Unie, 2013; Vluchtelingenwerk, 2016). Wanneer de behandeling verder in België verloopt, bepaalt DVZ de woonplaats en de taal van de procedure. Vervolgens wordt de aanvraag verder behandeld door het CGVS (CGVS, 2018).

In 2017 is het aantal asielaanvragen goed voor 19.688 mensen (CGVS, 2017). Syrië (3.981), Afghanistan (1.582) en Irak (1.375) zijn de belangrijkste herkomstlanden. Zij worden gevolgd door Guinee, Albanië, Palestina, DRC, Rusland, Eritrea en Turkije (CGVS, 2017). Volgens het CGVS (2018) hebben er, van januari tot juni 2018, 10.668 mensen een verzoek voor asiel ingediend. Op dat moment staan ook weer Syrië (1.824) en Afghanistan (896) in de top 3 herkomstlanden samen met Palestina (763). Irak (730) staat op 4 gevolgd door Georgië (471), Guinee (427), Albanië (376), Eritrea (354) en DRC (329). Van 314 verzoeken is de nationaliteit onbepaald (CGVS, 2018).

In afwachting van de beslissing krijgt de persoon materiële hulp geboden in een open opvangstructuur (CGVS, 2018). In 2017 kreeg Fedasil (2018), Federaal Agentschap voor de opvang van asielzoekers, 20.032 aanvragen voor opvang. Hiervan kregen 14.603 personen een toewijzing. De overige 5429 werden niet opgevangen. Dit kan liggen aan het feit dat ze een meervoudige aanvraag hebben ingediend, waardoor de aanvrager niet automatisch recht heeft op opvang. Een meervoudige asielaanvraag wil zeggen dat de persoon een 2e of meer dan 2 asielaanvragen indient. Er zijn ook mensen die geen opvangplaats wensen of die geen toegewezen krijgen omdat ze EU-burgers zijn (Fedasil, 2018). Van de opgevangen personen zijn 67% mannen en 33% vrouwen. 50% leven in gezinsverband, 36% zijn alleenstaande mannen, 6% alleenstaande vrouwen en 8% niet-begeleide minderjarige vluchtelingen (NBMV's). 67% van de opgevangen asielzoekers is volwassen en 33% is minderjarig. De belangrijkste herkomstlanden van het totaal aantal opgevangen asielzoekers zijn Afghanistan (27%), Syrië (13%) en Irak (9%) gevolgd door Guinee, Rusland, DRC, Palestina en Eritrea. De overige 34% komt uit andere landen (Fedasil, 2018).

1.1.2 Hulpverleners in opvangcentra

Zoals hierboven vermeld, hebben mensen die asiel aanvragen wettelijk recht op materiële hulp. Fedasil (2018) zorgt hiervoor, samen met o.a. Rode Kruis Vlaanderen, Croix-Rouge francophone en OCMW's. Materiële hulp houdt eerst en vooral in dat aan de basisbehoeften moet voldaan worden. Ze moeten een slaapplek krijgen, eten en kledij en toegang tot sanitaire voorzieningen. Daarnaast hebben ze ook recht op begeleiding. In eerste instantie individuele sociale begeleiding door een maatschappelijk werker, daarnaast ook ondersteuning door een advocaat voor de asielprocedure. Ze kunnen ook gratis de hulp inroepen van een tolk wanneer ze geen Nederlands, Frans of Duits kunnen spreken. Aan elke opvangstructuur is een dokter en een verpleegkundige gekoppeld. Zo wordt er voldaan aan het recht op medische zorgen. Via de arts kan er doorverwezen worden naar psychologische ondersteuning, want trauma's en stress zijn veel voorkomend (Fedasil, 2018).

Maatschappelijk werkers, dokters, verpleegkundigen, tolken en psychologisch geschoolden staan dus dagelijks in voor de ondersteuning van deze mensen. Om beter te begrijpen voor wat voor een complexe groep ze instaan, wordt in de volgende paragraaf meer inzicht gegeven in wat asielzoekers meemaken.

1.1.3 Achtergrond: De weg naar Europa

Op aarde zijn 68,5 miljoen mensen gedwongen hun woonomgeving te verlaten (UNHCR, 2018). Mensen vluchten om verschillende redenen op zoek naar een plek om te kunnen leven. Ze vluchten voor oorlog en geweld. Ze worden vervolgd voor hun geaardheid, geloof, sociaal-culturele identiteit of politieke voorkeur. Hun mensenrechten worden geschonden (Amnesty International, 2018). 40 miljoen van het totaal aantal ontheemden zijn intern ontheemd, m.a.w. ze bevinden zich nog in eigen land (UNHCR, 2018). Zoals de meer dan 3 miljoen mensen die op de vlucht zijn voor de gewapende conflicten in Irak. Zij zoeken intern naar veiligheid (UNHCR, 2018). In een rapport over Afghanistan van Amnesty International (2016) staat dat 1,2 miljoen mensen intern ontheemd zijn. Dat is meer dan het dubbele t.o.v. 2013. Ze leven in opvangkampen met voedseltekorten en er is te weinig medische hulp.

Als er geen veiligheid is in eigen land vluchten ze naar buurlanden. Op dat moment zijn ze zoals de conventie van Genève (1969) het stelt vluchteling. Zoals de 5.592.386 mensen op de vlucht voor de burgeroorlog in Syrië. Zij zoeken o.a. veiligheid in Turkije, Libanon, Jordanië en Irak (UNHCR, 2018). Vanuit de Democratische Republiek Congo vluchten 781.585 mensen naar omliggende landen als Uganda, Tanzania, Rwanda, Burundi en Zuid-Afrika (UNHCR, 2018). Maar ook in andere landen is het onveilig o.a. Somalië, Eritrea, Zuid-Soedan en Iran (UNHCR, 2018; Vluchtelingenwerk, z.j.).

De erbarmelijke omstandigheden waar ze in terecht komen in buurlanden, maken de situatie er niet beter op. In Libanon komen 70% van de Syrische vluchtelingen terecht in armoede. Voor vele vluchtelingen is het bijna onmogelijk om verblijfsdocumenten te krijgen door de kost en de procedure die het ingewikkeld maakt. In ruil voor hulp worden Syrische vrouwen het seksobject van mannen. Als ze dit weigeren, dreigen ze hen aan te geven (Amnesty International, 2016).

In 2014 werd de helft van de, toen 3,2 miljoen, Syrische vluchtelingen opgevangen door Turkije. Doordat het aantal bleef stijgen, en Turkije maar weinig hulp kreeg van andere landen, slaagden ze er niet in om de vluchtelingen op een gepaste manier op te vangen. Er zijn twee officiële grensposten in Turkije. Wie niet via deze weg het land binnenkomt, wordt beschoten door politie of valt in de handen van smokkelaars (Amnesty International, 2014).

Somalische vluchtelingen die in het Dabaad-kamp in Kenia zaten, zijn genoodzaakt om terug te keren naar hun land, waar er te weinig eten, drinken en onderdak is. De overheid van Kenia gaf aan dat ze het kamp gingen sluiten. Uit angst voor geweld hebben de Somaliërs het kamp ontvlucht terug naar eigen land (Amnesty International, 2017).

Deze omstandigheden zorgen er mede voor dat mensen de oversteek proberen te maken naar Europa. Een van de routes is die van Libië naar Italië. Amnesty International (2015) geeft aan dat Libië al een langere tijd wordt gezien als bestemming, maar ook als doorgang voor vluchtelingen vanuit het Midden-Oosten en Sub Sahara Afrika. De exploitatie en mishandeling door gewapende en criminele groepen zijn een reden dat ook vluchtelingen die er al jarenlang wonen, proberen om Libië te verlaten. Ook het misbruik in gesloten kampen zet mensen ertoe aan om naar Europa te

komen. Omdat er maar weinig mogelijkheden zijn om Europa op een legale manier te bereiken, zijn ze de prooi van mensensmokkelaars. Voor losgeld worden vluchtelingen seksueel misbruikt, gefolterd en ontvoerd vooraleer ze hun leven op het spel zetten op de Middellandse zee (Amnesty International, 2015).

Ruim 21.000 mensen namen in 2014 de Balkanroute. Deze route is een alternatieve weg voor de oversteek via de Middellandse zee. Eerst nemen ze de boot van Turkije naar Griekenland. Griekenland verkeert zelf in een staatsschuldencrisis en kan de vluchtelingen moeilijk opvangen. Daarnaast zorgt ook slome asielpcedure ervoor dat vele vluchtelingen doorreizen. Via Athene trekken ze verder naar Macedonië. Dit deel van de route leggen ze af met de trein of te voet via de treinsporen. Ze trekken door tot het dorp Mojane, waar ze vervolgens mensensmokkelaars inschakelen om hen over de grens naar Servië te brengen. Door hen worden ze afgeperst voor geld. Zowel in Macedonië als in Servië zijn vluchtelingen niet veilig. Ze lopen de kans om, soms met geweld, opgepakt of teruggedreven te worden door de politie. In geen van beide landen is er een werkend asielsysteem. Via Servië trekken ze verder naar Hongarije. Van begin tot midden 2015 hadden meer dan 60.000 mensen via deze weg de Europese Unie (EU) bereikt. De meeste van deze vluchtelingen zijn Syriërs, Afghanen, Nigerianen en Soedanezen (Amnesty International, 2015).

Op 8 maart 2016 werd de Balkanroute afgesloten, hierdoor is de route bijna onbruikbaar. De vluchtelingen die Griekenland nu bereiken zitten vast in opvangkampen onder slechte omstandigheden. Het gaat hier om ruim 46.000 mensen (UNHCR, 2016; Amnesty International, 2016). Naar aanleiding van het verlies van 700 vluchtelingen op de Middellandse Zee en de overdadige vluchtelingenstroom beslist de Europese commissie om hotspots op te stellen in Italië en Griekenland. Dit zijn plaatsen waar verschillende organisaties van de Europese Unie (EU) samenwerken met de plaatselijke autoriteiten om hen te ondersteunen in het registreren van vluchtelingen. Er wordt gekeken wie in aanmerking komt voor bescherming waardoor zij eventueel kunnen herplaatst worden naar een ander Europees land (Moreno-Lax, 2015; Europese Commissie; z.j.). Uit een rapport van Amnesty International (2016) blijkt dat deze maatregel, in combinatie met het Dublin-akkoord, leidt tot onrechtvaardige uitzetting en mishandeling. Deze hotspots in Italië zorgen

voor weerstand bij vluchtelingen. Ze hebben er voordeel bij om zich niet te laten registreren omdat ze dan zelf kunnen beslissen in welk land ze asiel aanvragen. Anders zou dit voor hen bepaald worden en kunnen ze door het Dublin-akkoord geen asiel meer aanvragen in een ander land. De reden waarom ze dit zelf willen kiezen, ligt bij het feit dat sommige Europese landen makkelijker bescherming bieden dan anderen. Een andere reden kan zijn dat ze familie hebben in een welbepaald land. Deze wrijvingen zorgen voor wantoestanden aan de hotspots in Italië. Door de Italiaanse autoriteiten worden ze gedwongen zich te identificeren, soms met fysiek geweld. De meeste agenten blijven wel professioneel, maar de hulp van andere Europese landen blijft klein. Van de 40.000 plaatsen die beloofd werden, zijn er in 2016 1.200 mensen naar andere landen overgebracht (Amnesty International, 2016). Van België wordt verwacht dat ze 3.794 vluchtelingen vanuit Italië en Griekenland opnemen (CGVS, 2015).

1.2 Probleemstelling en hypothesen

Wanneer deze mensen dan uiteindelijk aankomen in België, asiel hebben aangevraagd en geplaatst zijn binnen een opvangcentrum, krijgen ze ondersteuning. Zoals Matheusen (2016) aangeeft, heeft de groeiende verscheidenheid aan mensen en culturen binnen onze samenleving ervoor gezorgd dat het niet meer mogelijk is voor hulpverleners om zich toe te spitsen op één specifieke groep. Daarom is er nood aan hulpverleners die kunnen instaan voor een superdiverse groep. Ook Essink-Bot & Suurmond (2016) geven aan dat zorgverleners culturele competenties moeten hebben om goede zorg te verlenen aan vluchtelingen en asielzoekers.

Krols, Simons en de Graef (2011) bundelen deze interculturele competentie onder 9 bekwaamheden.

- Culturele zelfkennis: Dit gaat over de competentie te weten wat cultuur inhoudt en hoe de eigen cultuur inspeelt op het eigen referentiekader dat van invloed is op ons doen, denken en zijn.
- Culturele flexibiliteit: De capaciteit om in te zien dat cultuur een breed gegeven is dat constant veranderd, het belang in te zien van verandering en deze te voelen en hiermee op een flexibele manier om te gaan.

- Culturele veerkracht: De mogelijkheid hebben om in te zien dat er kan geleerd worden uit gebeurtenissen waarbij er werd aangelopen tegen andere culturen.
- Culturele ontvankelijkheid: Zich bewust zijn van eigen vooroordelen t.a.v. anderen, de beperkingen van de eigen visie te accepteren, de andere echt te begrijpen en als meerwaarde en aan de hand daarvan de verschillende visies samen te brengen en in te voegen.
- Culturele kennisverwerving: De capaciteit om een evenwicht te vinden tussen kennis over een bepaalde cultuur en letten op de eigenheid van een persoon.
- Culturele relationele competentie: De competentie om tijd te steken in het opbouwen van een relatie met daarbij de kennis over welke invloed cultuur kan hebben hierop en het inzicht dat daarnaast ook persoonlijkheid veranderlijk is.
- Culturele communicatieve competentie: Inzicht hebben in de eigen manier van communiceren en die van anderen zowel verbaal als non-verbaal om wanneer nodig de communicatie te kunnen aanpassen.
- Culturele conflicthantering: Inzicht hebben in de verschillende manieren van omgaan met conflicten, op een constructieve manier de eigen grenzen aan te geven en de capaciteit om interculturele conflicten te zien als leermogelijkheden.
- Culturele multiperspectiviteit: De competentie om op meerdere manieren naar een situatie te kijken, deze verschillen te zien als een meerwaarde, maar ook de overeenkomsten te kunnen vatten en de verschillende perspectieven op een gelijkwaardig niveau te kunnen plaatsen.

Om deze kennis, vaardigheden en attitudes, m.a.w. deze interculturele competentie, op een goede manier tot uiting te laten komen, is er nood aan A+ of awareness stelt Fantini (2000, aangehaald in Matheusen, 2016; Simons et al., 2011). Dit wordt omschreven als een ontwikkeling van bewustwording (Matheusen, 2016). Matheusen (2016) beschrijft deze bewustwording in een praktisch gericht LOVE & PEACE-model. Met LOVE benoemt ze de vier talenten van een hulpverlener die dit intercultureel bewustzijn bezit.

- Lef: De durf om het anders te doen wanneer de omgeving aangeeft dat het niet anders gaat.

- Ootmoedigheid: Zich volledig wijden aan het bieden van een fatsoenlijke zorg.
- Verbeelding: het kunnen inbeelden van andere perspectieven.
- Erkenning: het anders-zijn van anderen en jezelf inzien en accepteren.

Daarnaast staat PEACE voor vijf praktijken die een intercultureel bewuste hulpverlener stelt.

- Praat vrijmoedig: Duidelijk en rechtuit communiceren ook al gaat het over conflicten.
- En-en denken: verbinden om de verschillende behoeften op tafel leggen en om van daaruit zich te kunnen verplaatsen op het continuüm intracultureel-intercultureel. Dit continuüm omschrijft Shadid (2007, aangehaald in Matheusen, 2016) als volgt. Er kan gekozen worden om een contact aan te gaan op voet van gelijken of de verschillen tegenover elkaar te zetten. Naargelang de situatie en het moment kan er verplaatst worden op dit continuüm.
- Aanvaard anders: Open staan voor andere perspectieven en zich empathisch opstellen.
- Creëer coöperatief: Samenwerken met de cliënt om hulpverlening te bieden.
- Ervaar eigenwaarde: Zowel de hulpverlener als de cliënt die zich gerespecteerd voelt in zijn waarden (Matheusen, 2016).

Omdat deze bewustwording belangrijk is voor hulpverleners die instaan voor een superdiverse groep, zou het goed zijn dat hulpverleners die instaan voor asielzoekers dit bewustzijn hebben. Hier werd nog geen onderzoek naar gedaan. Daarom stelt dit empirisch onderzoek volgende hypothesen op basis van de definitie die Matheusen (2016) geeft aan intercultureel bewustzijn.

De talenten van LOVE

Asielzoekers ervaren dat hun hulpverleners lef hebben.

Asielzoekers ervaren dat hun hulpverleners ootmoedig zijn.

Asielzoekers ervaren dat hun hulpverleners verbeelding hebben.

Asielzoekers ervaren dat hun hulpverleners hen erkennen.

De waardevolle praktijken van PEACE

Asielzoekers ervaren dat hun hulpverleners vrijmoedig praten.

Asielzoekers ervaren dat hun hulpverleners het en-en denken hanteren.

Asielzoekers ervaren dat hun hulpverleners het anders-zijn aanvaarden.

Asielzoekers ervaren dat hun hulpverleners coöperatief kunnen creëren.

Asielzoekers ervaren dat hun hulpverleners een eigenwaarde voelen.

De hypothesen vormen samen antwoord op in hoeverre asielzoekers het intercultureel bewustzijn van hulpverleners ervaren.

2. Methode

2.1 Deelnemers

Voor dit kwalitatief onderzoek werd de doelgroep asielzoekers die verblijven in opvangcentra vooropgesteld. De leeftijd van de doelgroep ligt tussen 18 en 99 jaar. Daarnaast bevat deze zowel mannen als vrouwen. Er werd geen nationaliteit vooropgesteld.

Eerst en vooral werden proefpersonen aangeschreven door persoonlijk, per mail of per telefoon contact op te nemen met opvangcentra van Fedasil en het Rode Kruis Vlaanderen. Dit waren 3 opvangcentra van Rode Kruis Vlaanderen en 1 opvangcentra van Fedasil. Daarnaast werd ook het hoofd van Fedasil gecontacteerd. Dit leverde in totaal 3 proefpersonen op.

De totale onderzoekspopulatie zijn mannen. Daarnaast ligt de gemiddelde leeftijd op 25 jaar. Hun nationaliteit is onbekend. 1 interview werd in het Frans afgenomen, de andere 2 in het Engels.

2.2 Materiaal

Er werden voor dit onderzoek twee vragenlijsten opgesteld. Ten eerste werd er een vragenlijst opgesteld om de praktijkervaringen van asielzoekers t.o.v. hulpverleners in kaart te brengen. Dit wordt gebruikt om een semigestructureerd interview te doen. Deze vragenlijst gaat op een diepgaande manier bekijken hoe asielzoekers de hulpverlening ervaren. Deze vragenlijst werd opgesteld in Nederlands, Frans en Engels.

Daarnaast werd ook een vragenlijst opgesteld om de verschillende praktijkervaringen af te toetsen aan de verschillende deelaspecten van het LOVE & PEACE-model. Per aspect werd er een vraag opgesteld die bevroegd of deze al dan niet aanwezig is binnen het praktijkvoorbeeld dat gegeven wordt. Een voorbeeld hiervan is het talent lef. Om te kunnen onderzoeken of dit aspect in de praktijkervaring aan bod komt, wordt de vraag gesteld: "Heeft de hulpverlener de moed om het anders te doen ook al geeft de omgeving aan dat het niet anders kan?". Deze vragenlijst voor de onderzoeker zelf, werd in het Nederlands opgesteld.

2.3 Procedure

De interviews werden afgenomen in de opvangcentra zelf. Daar werden de proefpersonen een voor een geïnterviewd in een aparte afgesloten ruimte met zo minmogelijk prikkels van buitenaf. Bij aanvang stelde de onderzoeker zichzelf voor en kaderde het onderzoek. Vervolgens werd toegelicht wat van de proefpersonen verwacht werd. De informed consent werd overlopen en getekend door de proefpersoon. De opname voor het interview werd op dat moment gestart. Elk interview startte met de vraag hoe zij zich in het opvangcentrum voelen en wat ze goed en minder goed vinden. Vervolgens werd er aan de hand van de vooropgestelde vragen verder ingegaan op wat er gezegd werd om zo diepgang te bekomen en zo ver mogelijk door te vragen. De afnames duurde ongeveer een uur aan één stuk. Er werd telkens afgesloten met het bedanken van de proefpersoon en te vragen of deze nog iets anders wilde toevoegen aan het interview. Er werd nog eens extra bedankt en de opname werd afgesloten.

Vervolgens werden de interviews uitgeschreven en vertaalt naar het Nederlands. De vragenlijst over de verschillende deelaspecten werd naast de praktijkervaringen gelegd. Per aspect werd er gekeken welke praktijkervaring hiermee overeenkomt en of de asielzoeker ervaart dat de hulpverlener hier al dan niet over beschikt.

3. Resultaten

3.1 LOVE

3.1.1 Lef

Uit de interviews waar het talent lef aanbod is gekomen, blijkt dat 2 op de 2 proefpersonen vindt dat hulpverleners in opvangcentra niet de moed vinden om het anders te doen ook al geeft de omgeving aan dat het niet anders kan. Er wordt aangegeven dat dit komt doordat ze aanlopen tegen de regels die er zijn opgesteld voor opvangcentra voor asielzoekers. Een van de geïnterviewde geeft aan dat hij graag zou hebben dat hulpverleners hem laten weten wanneer ze bijvoorbeeld door ziekte niet komen werken. Hij vindt dat hij dit nu zelf moet gaan uitzoeken terwijl het volgens hem handiger zou zijn om een telefoonnummer te hebben. De hulpverleners geven aan dat dit niet mag door de regels die zijn opgelegd. Daarnaast geeft hij aan dat er niet wordt gezocht naar een andere oplossing. Als er dan toch moed wordt gevonden om het op een andere manier te doen dan geven hulpverleners aan dat dit niet mag geweten worden door de andere hulpverleners in het opvangcentrum.

3.1.2 Ootmoedigheid

3 op de 3 van de geïnterviewde asielzoekers geeft aan dat hun hulpverleners ootmoedig zijn. Ze wijden zich er volledig aan om fatsoenlijke zorg te bieden. Binnen de mogelijkheden, zorgen ze ervoor dat ze het maximale kunnen doen voor de asielzoekers. Ze geven zich voor de volle 100%. Wanneer ze bijvoorbeeld druk bezig zijn op de computer en een van de asielzoekers komt om hulp vragen dan laten ze makkelijk alles vallen om meteen zorg te bieden. Daarnaast is dit ook hun job haalt één onder hen aan. Ze zijn ook gelukkig dat ze dit kunnen doen. Als de hulpverleners hem vertellen dat ze er alles aan doen om het hem zo comfortabel mogelijk te maken, dan gelooft hij dat ook.

3.1.3 Verbeelding

De resultaten geven niet meer inzicht in of ze zich andere perspectieven kunnen inbeelden, m.a.w. of ze het talent verbeelding bezitten. Dit komt niet aan bod in de interviews.

3.1.4 Erkenning

Voor het onderdeel erkenning zijn er geen resultaten. Er kan niet meer inzicht gegeven worden in of hulpverleners zich proberen in te voegen en of ze hierbij hun zienswijze aangeven.

3.2 PEACE

3.2.1 Praat vrijmoedig

Uit alle interviews, m.a.w. 3 op de 3, blijkt dat de meeste hulpverleners vrijuit bespreken wat er moet besproken worden, ook al gaat dit over conflicten. Een van de proefpersonen geeft aan dat de hulpverleners goed kunnen communiceren. Hij zegt dat het niet gemakkelijk is omdat veel mensen de taal niet spreken of ze kunnen zich niet goed uitdrukken. Maar de hulpverleners doen hun uiterste best om wel in dialoog te gaan. Hij geeft ook aan dat dit het belangrijkste is voor hem. Hij geeft hierbij het voorbeeld dat wanneer er een gevecht is de hulpverlener beide partijen apart neemt om het conflict uit te praten.

Daarbij geven ook 2 van de 3 geïnterviewden aan dat dit gepaard gaat met miscommunicatie. Het kan zijn dat een hulpverlener wel vrijmoedig praat, maar dat de taalbarrière ervoor zorgt dat dit verkeerd wordt opgevat. Een van de geïnterviewden haalt het volgende voorbeeld aan. Zijn vriend was ziek en was gaan vragen of de arts, die aanwezig is in het opvangcentrum, hem kon onderzoeken. De arts gaf aan dat hij op dat moment bezig was, maar dat hij binnen een kwartier mocht terugkomen om hulp te vragen. Hij gaf dus duidelijk aan waar het op stond. Maar de asielzoeker had verstaan dat de arts naar hem zou komen. Een half uur later is hij boos naar de arts gestapt en is hij agressief geworden omdat hij hem nog steeds niet was komen helpen. Op dat moment zweeg de hulpverlener en is hij verder niet ingegaan op zijn agressie.

Omdat de taal soms problemen kan vormen, geven ze aan dat ze een makkelijker contact hebben wanneer er wel in hun eigen taal of een andere gemeenschappelijke taal kan gesproken worden. Het is een meerwaarde dat de hulpverlener meerdere talen kent en liefst ook de taal kan spreken van de asielzoekers. Of dat er iemand aanwezig is die kan vertalen. Het gebeurt dat

dit door een andere asielzoeker wordt gedaan, die ook in het opvangcentrum woont. Eén van de proefpersonen geeft aan dat dat niet zijn taak zou moeten zijn.

3.2.2 En-en denken en handelen

Uit de interviews waar en-en denken en handelen aanbod kwam, geeft 1 op de 1 aan en-en denken en handelen te ervaren bij de hulpverleners. Ze zijn flexibel en proberen verbinding te maken om bewust te zijn van meervoudige identiteiten en hiernaar te handelen. Hierbij wordt het voorbeeld gegeven dat er een conflict was ontstaan tussen twee asielzoekers in een van de slaapkamers in het opvangcentrum. Om het conflict tot bedaren te brengen, probeerde de maatschappelijk werker zich in te leven in waarom deze persoon bepaald gedrag stelde. Van hieruit kon hij dan het juiste zeggen of doen om de situatie te kalmeren. De hulpverlener probeert zich dus eerst te verbinden om beter te kunnen handelen.

3.2.3 Aanvaard anders-zijn

Uit de interviews zijn er geen resultaten over aanvaard anders-zijn. Er is dus niet geweten of hulpverleners ontvankelijk zijn voor andere perspectieven en of ze zich empathisch opstellen.

3.2.4 Coöperatief Creëren

Uit de interviews waar coöperatief creëren aanbod kwam, blijkt dat 2 op de 2 aangeeft dat een goede samenwerking tussen de asielzoekers en de hulpverleners nog mist in het opvangcentrum. Op dit moment doen de hulpverleners wat ze kunnen doen, maar er wordt niet voldoende samengewerkt. Een van hen geeft aan dat het goed zou zijn dat er eens wordt besproken wat ieder, zowel de asielzoekers als de hulpverleners, goed vindt lopen en waar er nog verbetering mogelijk is. Zo kan er samen naar oplossingen gezocht worden.

3.2.5 Eigenwaarde ervaren

2 op de 3 geïnterviewden geven letterlijk aan dat ze eigenwaarde ervaren. Ze ervaren dit wel elk op een andere manier. Uit een van de interviews blijkt dat dit vooral ervaren wordt in kleine zaken. Wanneer hij bijvoorbeeld met stress zit en hij hierdoor een afspraak vergeet met zijn advocaat voor zijn asielprocedure, dan zal er altijd een hulpverlener zijn die hem daaraan doet herinneren. Hierdoor heeft hij het gevoel dat hij er echt toe doet. Hij geeft aan dat het geen lange conversatie moet te zijn. Deze kleine attentie maakt het verschil. De andere proefpersoon geeft aan dat hij eigenwaarde ervaart wanneer hulpverleners bijvoorbeeld overuren doen om hen nog hulp te bieden. Soms blijven ze tot middernacht nog in het opvangcentrum. Hierdoor heeft hij het gevoel dat hij gerespecteerd wordt.

1 op de 3 geeft aan dat de eigenwaarde soms daalt. Het kan bijvoorbeeld zijn dat, voordat ze gedwongen waren te vluchten, ze een beter leven hadden in hun eigen land dan de situatie waar ze nu in leven. Dit haalt hun eigenwaarde naar beneden. Wanneer ze dan vervolgens in contact komen met een hulpverlener die onvriendelijk reageert, verliezen ze makkelijk hun eigenwaarde. Daarnaast hebben hulpverleners ook vaak veel administratieve taken. Hierdoor hebben asielzoekers soms het gevoel dat ze hun laatste prioriteit zijn en er minder toe doen.

4. Discussie

4.1 Bespreking onderzoeksresultaten

4.1.1 LOVE

De hypothese dat asielzoekers ervaren dat hun hulpverleners lef hebben, wordt in dit onderzoek verworpen. Dit omdat alle praktijkervaringen die proefpersonen aanhaalden de definitie van hoe Matheusen (2016) lef omschrijft tegenspreken. Er wordt bij hulpverleners in opvangcentra dus geen moed ervaren om het op een andere manier te doen wanneer de omgeving aangeeft dat het niet anders kan. Daarnaast wijten de proefpersonen dit aan het feit dat er regels zijn opgesteld voor opvangcentra om de professionaliteit te bewaren.

Mits deze regels, kan er wel vastgesteld worden dat asielzoekers ervaren dat hun hulpverleners ootmoedig zijn. Dit kan worden aangenomen omdat alle geïnterviewden aangeven dat hun hulpverleners hun uiterste best doen om hen fatsoenlijke zorg te bieden en dit overeenkomt met het aspect ootmoedigheid (Matheusen, 2016). De hypothese wordt in dit onderzoek dus bevestigd.

De andere twee talenten, namelijk verbeelding en erkenning, kwamen niet voor in de praktijkervaringen die beschreven werden door de geïnterviewden. Hierdoor kunnen de hypothesen, asielzoekers ervaren dat hun hulpverleners verbeelding hebben en asielzoekers ervaren dat hun hulpverleners hen erkennen, noch bevestigd noch weerlegd worden.

4.1.2 PEACE

Alle geïnterviewden geven aan dat goede communicatie ervaren wordt en dat conflicten ook niet uit de weg worden gegaan. Dit komt overeen met het aspect vrijmoedig praten (Matheusen, 2016). De hypothese dat asielzoekers ervaren dat hun hulpverleners vrijmoedig praten wordt dus bevestigd. Mits de opmerking dat de taal een barrière kan vormen, wordt hun communicatie toch goed ervaren.

Daarnaast ervaren asielzoekers ook en-en denken en handelen bij hun hulpverleners. De hypothese wordt bevestigd omdat de praktijkervaring die aangehaald werd in een interview aantoonde dat hulpverleners zich verplaatsen in de ander om verbinding te zoeken om vervolgens te weten hoe ze moeten handelen (Matheusen, 2016). In de andere interviews kwam dit niet aanbod waardoor deze ook niet kunnen opgenomen worden in het al dan niet bevestigen van de hypothese.

De hypothese dat asielzoekers ervaren dat hun hulpverleners anders-zijn aanvaarden kan niet bevestigd noch weerlegd worden. Dit omdat er een tekort is aan resultaten die een uitspraak doen over deze hypothese.

Omdat 2 op de 2 geïnterviewden aangeeft dat een goede samenwerking nog mist in het opvangcentrum en dit de definitie van coöperatief creëren, zoals Matheusen (2016) deze beschrijft, tegenspreekt, wordt de hypothese dat asielzoekers ervaren dat hun hulpverleners coöperatief creëren weerlegd.

Uit de resultaten blijkt dat 2 op de 3 proefpersonen eigenwaarde ervaren, ze benoemen het exact en het komt ook overeen met de beschrijving die Matheusen (2016) eraan geeft. Hieruit kan dus gesteld worden dat de hypothese, asielzoekers ervaren eigenwaarde t.o.v. hun hulpverleners, bevestigd wordt.

4.2 Algemeen besluit

Deze empirische studie werd opgezet om na te gaan of asielzoekers een intercultureel bewustzijn ervaren bij hun hulpverleners. Dit bewustzijn komt volgens Matheusen (2016) tot uiting in 4 talenten (lef, ootmoedigheid, verbeelding en erkenning) en 5 praktijken (vrijmoedig praten, en-en denken en handelen, anders-zijn aanvaarden, coöperatief creëren, eigenwaarde ervaren). Uit dit onderzoek blijkt dat asielzoekers ootmoedigheid, vrijmoedig praten, en-en denken en handelen en eigenwaarde ervaren bij hun hulpverleners. Lef en coöperatief creëren worden niet ervaren. Van de andere talenten en praktijk, verbeelding, erkenning en anders-zijn aanvaarden, is niet geweten of ze al dan niet ervaren worden. Dit toont aan dat asielzoekers 4 aspecten van het LOVE & PEACE-model wel ervaren en 2 niet. Van 3

aspecten is het niet geweten. Hierdoor kan er geen algemene uitspraak gedaan worden over het intercultureel bewust zijn van hulpverleners in opvangcentra. Dit is beginnend onderzoek waardoor de resultaten aftoetsen met voorgaand onderzoek niet mogelijk is. Om een volledige uitspraak te kunnen doen over deze onderzoeksvraag, is verder onderzoek essentieel.

4.3 Beperkingen

Wat eerst en vooral een beperking vormt binnen dit onderzoek is de steekproef. Dit is geen representatie van de werkelijke populatie, waardoor de uitspraken die gedaan zijn op basis van de resultaten niet veralgemeend kunnen worden.

- Door privacy redenen was het moeilijk om opvangcentra te vinden die de toelating gaven om asielzoekers te interviewen. Hierdoor telt de onderzoekspopulatie maar 3 personen.
- Het zijn enkel mannen, terwijl de volledige populatie ook vrouwen bevat.
- Omdat het interview enkel in het Nederlands, Frans of Engels kon afgenomen worden, werden enkel de personen die een of meer van deze talen machtig zijn, uitgekozen. Hierdoor wordt het deel van de populatie die deze talen niet machtig is, gediscrimineerd.

Daarnaast hebben opvangcentra zelf gekozen wie mocht deelnemen aan het onderzoek. Het is mogelijk dat ze ervoor hebben gekozen om personen voorop te stellen waarmee ze een goed contact hebben. Hierdoor kan er vertekening ontstaan in de resultaten.

Ook de onderzoeksmethode bevat beperkingen. De vragenlijst voor het semigestructureerd interview werd in eerste instantie gemaakt om elk aspect van het LOVE & PEACE-model te bevragen. Omdat het PEACE-gedeelte gekoppeld is aan de interculturele competenties die CIMIC Thomas More opstelde, werd de mogelijkheid gezien om zich te baseren op hun vragenlijst. Maar omdat hier geen toegang tot werd gegeven, was dit niet mogelijk. Hierdoor moesten er eigenhandig vragen opgesteld worden. Doordat deze aspecten onvoldoende werden afgebakend, werd eerder de algemene relatie tussen asielzoekers en hulpverleners bevraagd. Hierdoor moest er bijgestuurd

worden. Een nieuwe vragenlijst maken en deze bij nieuwe proefpersonen afnemen was geen optie omdat het vinden van proefpersonen stroef verliep. Daarom werd er een tweede vragenlijst opgesteld waarbij elke praktijkervaring (uit de interviews), wel kon worden afgetoetst aan het model. Hierbij moet echter wel opgemerkt worden dat de vragen niet op een continuüm werden geplaatst en enkel met ja of nee konden beantwoord worden. Er is dus geen nuance mogelijk, terwijl dit in de praktijk wel nodig is omdat het nooit volledig zwart of wit is. Daarnaast is het ook niet duidelijk of deze tweede vragenlijst wel effectief meet wat er wenst gemeten te worden. Vermist het gebaseerd is op een praktisch gericht model is een eenduidige definitie moeilijk te geven waardoor het kan zijn dat verschillende onderzoekers dit op een andere manier interpreteren. Hierdoor kunnen de resultaten in twijfel worden getrokken.

Het kan eveneens zijn dat de praktijkvoorbeelden die opgeroepen worden, beïnvloed zijn door de vragen van het interview. Hierdoor kan dit ook een vertekening geven in de resultaten. Daarnaast werd er tijdens de interviews ook meerdere keren gevraagd om vragen te herformuleren, waardoor dit de antwoorden van de proefpersonen kan beïnvloeden.

Ook taal speelt een belangrijke rol binnen dit onderzoek. Dit kan in eerste instantie gezien worden als een verrijking. Het feit dat de onderzoeker de mogelijkheid had om de interviews in 3 talen af te nemen, steeg het aantal potentiële proefpersonen waardoor er meer overlap was met de werkelijke populatie. Maar taal brengt ook beperkingen met zich mee. Zoals hierboven al aangegeven kunnen de 3 talen ook gezien worden als discriminerend omdat een groot deel van de populatie hierdoor wordt uitgesloten. Daarnaast werd het semigestructureerd interview opgesteld in het Nederlands. Vervolgens werd deze vertaald naar het Frans en het Engels. Er is niet onderzocht of deze vertalingen exact hetzelfde bevragen als de oorspronkelijke vragenlijst. Waardoor dit ook een vertekening kan geven in de resultaten. Ook zijn alle antwoorden van de respondenten vertaald naar het Nederlands om deze af te kunnen toetsen aan het model. Door het vertalen kan er informatie verloren gaan of anders geïnterpreteerd worden. Dit heeft eveneens gevolgen voor de resultaten. Bij geen enkele geïnterviewde was de taal van het interview zijn moedertaal. Het kan dus zijn dat het uitdrukken van gevoelens en gedraging ingewikkelder is, waardoor dit ook de resultaten kan beïnvloeden.

4.4 Aanbevelingen

Mits de beperkingen, zouden er op basis van deze resultaten toch een aantal aanbevelingen kunnen gedaan worden. Omdat lef en coöperatief creëren niet aanwezig zijn binnen het intercultureel bewustzijn van de hulpverleners die nu in het werkveld staan, kan er gesteld worden dat hieraan tekort wordt gedaan. Om deze tekortkoming bij te werken, zouden hulpverleners die nu in contact komen met asielzoekers moeten bijgeschoold worden. Er kan bijvoorbeeld gekozen worden om een of meerdere trainingen te volgen die Matheusen (z.j.) aanbiedt i.v.m. interculturaliseren van organisaties. Om dit in de toekomst te voorkomen zou er preventief moeten gewerkt worden aan intercultureel bewustzijn in universiteiten en hogescholen. Dit in opleidingen als professionele bachelors toegepaste psychologie, sociaal werk en verpleegkunde en academische bachelors geneeskunde en psychologie.

Rekening houdende met de beperkingen van deze empirische studie zou er eerst nieuw onderzoek moeten gedaan worden naar de vooropgestelde hypothesen. Om deze beperkingen in volgend onderzoek dan te voorkomen, zou het interessant zijn dat verschillende partijen samenwerken. Voor het opstellen van een vragenlijst die betrouwbaar en valide is, zouden Fanny Matheusen en CIMIC kunnen samenwerken. Bij het vertalen van de vragenlijst naar andere talen zou hierbij de cross-culturele validiteit kunnen getoetst worden a.d.h.v. de COSMIN-checklist (Kenniscentrum Meetinstrumenten, z.j.). Fedasil zou kunnen ingeschakeld worden om de toegang tot de onderzoekspopulatie, namelijk asielzoekers, te faciliteren. Het afnemen van de interviews zou dan in samenwerking met sociaal tolken kunnen gebeuren zodat de proefpersonen hun moedertaal kunnen spreken. Er zouden ook onderzoekers kunnen ingeschakeld worden die de talen van de proefpersonen machtig zijn. Het zou bijkomend ook interessant zijn om het intercultureel bewustzijn te kaderen binnen de volledige werking van opvangcentra. Zo kan er ook bekeken worden hoe bepaalde regels, waar proefpersonen het in dit onderzoek over hadden, van invloed zijn op dit intercultureel bewustzijn en de relatie tussen asielzoekers en hulpverleners.

Referentielijst

Amnesty International. (2014). *Struggling to survive Refugees from Syria in Turkey*. Opgehaald op 5 augustus, 2018, van https://www.amnesty-international.be/sites/default/files/bijlagen/struggling_to_survive.pdf

Amnesty International. (2015). *'Libya is full of cruelty' Stories of abduction, sexual violence and abuse from migrants and refugees*. Opgehaald op 5 augustus, 2018, van http://www.amnesty.eu/content/assets/Reports_and_Briefings_2015/Libya_is_full_of_cruelty.pdf

Amnesty International. (2015). *Europe's borderlands Violations against refugees and migrants in Macedonia, Serbia and Hungary*. Opgehaald op 5 augustus, 2018, van <https://www.amnesty-international.be/sites/default/files/bijlagen/ser-macmigrationreportfinal.pdf>

Amnesty International. (2016). *'I want a safe space' Refugee women from Syria uprooted and unprotected in Lebanon*. Opgehaald op 4 augustus, 2018, van https://www.amnesty-international.be/sites/default/files/bijlagen/refugee_women_in_lebanon_report.pdf

Amnesty International. (2016). *"My children will die this winter" Afghanistan's broken promise to the displaced*. Opgehaald op 5 augustus, 2018, van https://www.amnesty-international.be/sites/default/files/bijlagen/afghanistan_idps_final_formatted.pdf

Amnesty International. (2016). *HOTSPOT ITALY HOW EU'S FLAGSHIP APPROACH LEADS TO VIOLATIONS OF REFUGEE AND MIGRANT RIGHTS*. Opgelaad op 5 augustus, 2018, van https://www.amnesty-international.be/sites/default/files/bijlagen/report-hotspotitaly_031116_0.pdf

Amnesty International. (2016). *TRAPPED IN GREECE AN AVOIDABLE REFUGEE CRISIS*. Opgehaald op 5 augustus, 2018, van https://www.amnesty-international.be/sites/default/files/bijlagen/trapped_in_greece_final_140416.pdf

Amnesty International. (2017). *Not time to go home Unsustainable returns of refugees to Somalia*. Opgehaald op 5 augustus, 2018, van <https://www.amnesty.org/download/Documents/AFR5276092017ENGLISH.PDF>

Amnesty International. (2018). *Refugees, Asylum-seekers and migrants*. Opgehaald op 4 augustus, 2018, van <https://www.amnesty.org/en/what-we-do/refugees-asylum-seekers-and-migrants/>

Asielzoeker. (z.j.). In *Van Dale*. Opgehaald van <https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/asielzoeker#.W3FS-9gzau4>

CGVS. (2015). *Asielprocedure*. Opgehaald op 2 augustus, 2018, van <https://www.cgvs.be/nl/asiel#jump-1>

CGVS. (2015). *HOTSPOTS VOOR RELOCATIE: CGVS STUURT EXPERTEN*. Opgehaald op 5 augustus, 2018, van <https://www.cgvs.be/nl/actueel/hotspots-voor-relocatie-cgvs-stuurt-experten>

CGVS. (2015). *Subsidiar beschermd*. Opgehaald op 11 augustus, 2018, van <https://www.cgvs.be/nl/asiel/subsidiar-beschermden>

CGVS. (2017). *Asielstatistieken december 2017*. Opgehaald op 2 augustus, 2018, van https://www.cgvs.be/sites/default/files/asielstatistieken_2017_december_nl_0.pdf

CGVS. (2018). *Asielstatistieken juni 2018*. Opgehaald op 5 augustus, 2018, van https://www.cgvs.be/sites/default/files/asielstatistieken_2018_juni_nl_0.pdf

CGVS. (2018). *Procedure verzoek om internationale bescherming*. Opgehaald op 2 augustus, 2018, van https://5079.f2w.fedict.be/sites/default/files/brochures/procedure_vib_verzoek_internationalebescherming_2018.pdf

Essink-Bot, M-L., & Suurmond, J. (2016, Januari). Culturele competenties: noodzaak in zorg voor asielzoekers en vluchtelingen. *Tijdschrift voor gezondheidswetenschappen*. Opgehaald van [https://link-springer-com.am.thomasmore.ezproxy.kuleuven.be/article/10.1007/s12508-016-0008-3](https://link.springer-com.am.thomasmore.ezproxy.kuleuven.be/article/10.1007/s12508-016-0008-3)

Europese Commissie. (z.j.). *HOTSPOTS VOOR HET BEHEER VAN UITZONDERLIJKE MIGRATIESTROMEN*. Opgehaald op 5 augustus, 2018, van https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/what-we-do/policies/european-agenda-migration/background-information/docs/2_hotspots_nl.pdf

European Commission. (2018). *Annual Report on Migration and Asylum 2017*. Opgehaald op 5 augustus, 2018, van https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/00_arm2017_synthesis_report_final_en.pdf

Europese Unie. (2013). *VERORDENING (EU) Nr. 604/2013 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD*. Opgehaald op 5 augustus, 2018, van <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0604&from=BG>

Fedasil. (2018). *Balans 2017*. Opgehaald op 2 augustus, 2018, van https://www.fedasil.be/sites/default/files/content/download/files/jaarverslag_2017.pdf

Fedasil. (2018). *Cijfers*. Opgehaald op 2 augustus, 2018, van <https://www.fedasil.be/nl/statistics>

Fedasil. (2018). *Verblijf in het opvangcentrum*. Opgehaald op 3 augustus, 2018, van <https://www.fedasil.be/nl/opvangcentra/verblijf-het-opvangcentrum>

Internationaal verdrag betreffende de status van vluchtelingen. (1969). In CGVS. Opgehaald op 2 augustus, 2018, van https://www.cgvs.be/sites/default/files/content/download/files/verdrag_van_geneve.pdf

Kenniscentrum Meetinstrumenten. (z.j.). *Vertaling van meetinstrumenten*. Opgehaald op 10 augustus, 2018, van <http://www.kmin-vumc.nl/images/upload/File/Richtlijn%20vertaling%20van%20meetinstrumenten.pdf>

Krols, Y., Simons, J., & de Graef, G. (2011). Interculturele competentie: een raamkader. In Lessius & Cemic, *Handboek Interculturele competentie* (pp. 5-21). Brussel: Politeia.

Matheusen, F. (z.j.). *Goething*. Opgehaald op 10 augustus, 2018, van <https://goes-thing.be/>

Matheusen, F. (2016). *Mijn held is een hulpverlener*. Tiel: LannooCampus.

Moreno-Lax, V. (2015). *Europe in crisis: Facilitating Access to Protection, (Discarding) Offshore Processing and Mapping Alternatives for the Way Forward*. Opgehaald op 4 augustus, 2018, van <http://www.unhcr.org/events/conferences/5a0574c37/europe-crisis-facilitating-access-protection-discarding-offshore-processing.html?query=hotspot%20italy>

UNHCR. (2016). *REGIONAL REFUGEE AND MIGRANT RESPONSE PLAN FOR EUROPE*. Opgehaald op 5 augustus, 2018, van <http://www.unhcr.org/partners/donors/577220cf7/regional-refugee-migrant-response-plan-europe-january-december-2016-revision.html?query=balkan%20route>

UNHCR. (2018.) *Figures at a glance*. Opgehaald op 2 augustus, 2018, van <http://www.unhcr.org/figures-at-a-glance.html>

UNHCR. (2018). *Operational portal Refugee situations*. Opgehaald op 4 augustus, 2018, van <https://data2.unhcr.org/en/situations>

Vluchtelingenwerk (z.j.). *Herkomstlanden van vluchtelingen*. Opgehaald op 4 augustus, 2018, van <https://www.vluchtelingenwerk.nl/feiten-cijfers/landen-van-herkomst>

Vluchtelingenwerk (z.j.). *Index*. Opgehaald op 4 augustus, 2018, van <https://www.vluchtelingenwerk.be/index>

Vluchtelingenwerk. (2016). *Wat is Dublin?*. Opgehaald op 5 augustus, 2018, van https://www.vluchtelingenwerk.be/sites/default/files/wat-is-dublin_v04-201602-distribution.pdf

Bijlagen

Overzicht

Bijlage I: Vragen semigestructureerd interview Nederlands

Bijlage II: Vragen semigestructureerd interview Frans

Bijlage III: Vragen semigestructureerd interview Engels

Bijlage IV: Aftoetsingsvragen LOVE & PEACE-model

Bijlage I: Vragen semigestructureerd interview Nederlands

1. Hoe voel je je hier? Welk gevoel heb je hier?
2. Wat maakt dat je je zo voelt?
3. Zijn er hulpverleners/begeleiders die je helpen om je beter te doen voelen? Zijn er hulpverleners/begeleiders die ervoor zorgen dat je je goed voelt?
4. Wat deden die hulpverleners dan wat voor jou echt een verschil maakte?
5. Zijn er ook momenten waar het minder goed loopt met de hulpverleners/begeleiders?
6. Hoe komt het dat dit niet goed liep?
7. Wanneer ervoer je aansluiting/verbinding?
8. Wanneer ervoer je geen verbinding?
9. Wanneer kreeg je vertrouwen?
10. Wanneer groeide er wantrouwen? Wanneer kreeg je geen vertrouwen?
11. Een verschillende taal spreken kan het soms moeilijker maken om te vertellen wat je wil. Heb je het gevoel dat de hulpverleners/begeleiders wel de moeite doen om je te begrijpen?
12. Wanneer voelde je je begrepen?
13. Wanneer voelde je je niet begrepen?
14. Wat ervaar je als goed binnen de relatie met hulpverleners/begeleiders?
15. Wat heb je nog nodig in de relatie met hulpverleners/begeleiders?

Bijlage II: Vragen semigestructureerd interview Frans

1. Comment te sens-tu ici ? Quel sentiment as-tu ici ?
2. Comment ça se fait que tu te sens comme ça ?
3. Est-ce que les assistants t'aident à te sentir heureux ? Est-ce qu'il y a des assistants qui te font sentir heureux ?
4. Comment ça se fait qu'ils ont fait une différence ?
5. Est-ce qu'il y a des moments où la relation avec les assistants va moins bien ?
6. Comment ça se fait que ça n'allait pas ?
7. Quand as-tu ressenti une connexion/un lien ?
8. Quand n'as-tu pas ressenti de connexion/un lien ?
9. Qu'est-ce qu'il fait que tu as confiance en eux ?
10. Qu'est-ce qu'il fait que tu n'as pas confiance en eux ?
11. Parler une autre langue ne facilite pas la communication. Est-ce que tu as l'impression que les assistants font de leur mieux pour te comprendre ?
12. Qu'est-ce qu'il fait que tu t'es senti compris ?
13. Qu'est-ce qu'il fait que tu ne t'es pas senti compris ?
14. Que ressens-tu comme positive dans la relation avec les assistants ?
15. Qu'as-tu besoin de plus dans la relation avec les assistants ?

Bijlage III: Vragen semigestructureerd interview Engels

1. How do you feel here? What's your feeling?
2. How come that you feel like that?
3. Are there welfare workers whom make you feel better? Or make you feel good?
4. What did they do that made the difference for you?
5. Are/Were there moments that didn't went well?
6. What was the reason? How come?
7. When did/do you feel a connection?
8. When didn't you feel this connection?
9. When did/do you have confidence in a welfare worker?
10. When was this confidence broken? What was the reason?
11. Speaking a different language doesn't make it easy to explain what you want and feel. Do you have the feeling that welfare workers make an effort to understand you?
12. When did you feel understood?
13. When didn't you feel understood?
14. What do you experience as good/positive in your contact with welfare workers?
15. What do you need more in your contact with welfare workers? What's missing?

Bijlage IV: Aftoetsingsvragen LOVE & PEACE-model

LOVE: talenten aftoetsen

- **Lef**
Heeft de hulpverlener de moed om het anders te doen ook al geeft de omgeving aan dat het niet anders kan?
- **Ootmoedig**
Wijden ze zich er volledig aan om fatsoenlijke zorg te bieden?
- **Verbeelding**
Kunnen ze zich andere perspectieven inbeelden?
- **Erkenning**
Probeert de hulpverlener zich in te voegen en geeft hij zijn zienswijze ook aan?

PEACE: Praktijken aftoetsen

- **Praat vrijmoedig**
Bespreekt de hulpverlener vrijuit wat er moet besproken worden ook al gaat dit over conflicten?
- **En-en denken**
Verbinden hulpverleners zich om meervoudige identiteiten en behoeften op tafel te leggen en om van daaruit zich te kunnen verplaatsen op het continuüm intracultureel - intercultureel?
- **Aanvaard anders-zijn**
Is de hulpverlener ontvankelijk voor andere perspectieven? Kan hij/zij zich empathisch opstellen?
- **Coöperatief creëren**
Doet de hulpverlener aan samenwerkingsgerichte hulpverlening?
- **Eigenwaarde ervaren**
Is er respect over wat voor de asielzoeker waardevol is?