

Bijlage 1: interview

Interview

Ik ben Sifra Geelen en ik zit in mijn laatste jaar Sociaal- Agogische Werk. Als opdracht moet ik een eindwerk maken met als onderwerp: in welke mate is de intake in

Ter Dennen afgestemd op het TOPOI- model?

Voor mijn eindwerk ga ik een grondig onderzoek verrichten rond intake, daarom wil ik bij verschillende organisaties langsgaan om te vragen hoe zij hun intake aanpakken en dan in het bijzonder een intake met mensen die geen of niet zo goed Nederlands praten.

Het is ook heel belangrijk om te vermelden dat het interview volledig anoniem is.

Inleiding

- Kunt u uw organisatie in het kort voorstellen?
 - Aantal medewerkers
 - Aantal cliënten
- Wat verstaat u onder intake?
- Wanneer vindt de intake plaats?
- Hoe lang duurt gemiddeld een intakegesprek?
- Wordt er gebruik gemaakt van een standaard intakeformulier?
- Is er een bepaalde regelgeving of procedure rond intake in deze organisatie?
- Wat is de basis, essentie van een intakegesprek?
 - Welke elementen moeten zeker aan bod komen en worden besproken in een intake?
 - Wat zijn de belangrijkste vragen van een intakegesprek?
 - Wat wit u als intaker allemaal te weten komen en bereiken?
- Waar let u op tijdens het intakegesprek?

In mijn onderzoek zou ik graag het TOPOI- model toepassen. Kent u dit model?

Zo niet: het TOPOI- model is een model dat gaat over vijf gebieden of plaatsen in de communicatie waarbij culturele misverstanden kunnen worden achterhaald of aangepakt.¹

Dit model wordt dus gebruikt om interculturele communicatie beter te begrijpen. Culturele ruis wordt als het ware uitgesloten.

TOPOI staat voor: Taal, Ordening, Personen, Organisatie en Inzet.

Eventueel: er wordt vertrokken vanuit de vijf stellingen van Watzlawick:

- 1) Men kan niet niet communiceren.
- 2) Elke communicatie bezit een inhoudsaspect en een betrekkingaspect.
- 3) Iedere deelnemer aan een interactie heeft zijn eigen visie op de werkelijkheid naargelang zijn interpunctie van de loop der gebeurtenissen. De verschillende interpuncties hebben hun invloed op het interactieproces.
- 4) Communicatie kan zowel digitaal als analoog zijn.
- 5) Elke uitwisseling van communicatie is ofwel symmetrisch ofwel complementair.

Ik zou graag alle domeinen willen overlopen om te zien wat uw visie hierop is.

We zullen beginnen met Taal.

¹ HOFFMAN, E, *Interculturele gespreksvoering. Theorie en praktijk van het topoi- model*. Houten, Bohn Stafleu van Loghum, 2009.

Taal: communicatie kan zowel digitaal (taal) als analoog (al de rest) zijn.

Taal gaat zowel over de verbale als non- verbale communicatie.

Het verbale gaat over de gesproken taal.

De non- verbale taal gaat over alles buiten taal: oogcontact, kleding, lachen, bewegingen met je hand, juwelen, make- up,...

Als je communiceert met iemand die de taal niet machtig is kan er heel veel mislopen. Vooral de non- verbale taal is hierbij belangrijk, want die kan erg verschillen van cultuur tot cultuur.²

- Uit welke landen komen de asielzoekers?
- Welke talen spreken ze?
 - Er zijn weinig asielzoekers die Nederlands spreken, hoe pakken jullie dit aan?
 - Welke talen komen het meest voor?

² MANGELSCHOTS, I, *Methoden sociaal werk onderdeel personeelswerk. Competentiemanagement naar kansengroepen*. Hasselt, Xios, 2012-2013,p.24-25.

Is de taal die de asielzoeker spreekt verstaanbaar of niet verstaanbaar voor de intaker?

Verstaanbaar

Niet verstaanbaar

Verloopt het gesprek opmerkelijk beter of anders als u de taal spreekt van de asielzoeker?

Hoe verloopt het gesprek als de asielzoeker een taal spreekt die u niet begrijpt?

Als jullie beiden elkaar begrijpen op het gebied van taal, wat kunnen dan eventueel obstakels zijn?

Tolken

Geen tolken

Let u enkel op hetgeen de asielzoeker zegt of let u ook op andere dingen?

Zijn er altijd tolken aanwezig in deze organisatie?

Hoe verloopt zo een gesprek zonder tolk?

(Let u op non- verbale communicatie?)

Ja, tolken aanwezig

Nee, geen tolken aanwezig

Zijn er ook andere dingen waar u op let?
(Non- verbale communicatie)

Is er een tolk aanwezig voor elke taal?

Hoe verloopt het gesprek als er geen tolk aanwezig is?

Is deze tolk/tolken altijd aanwezig in de organisatie?

Zijn er ook andere dingen waar u op let?
(Non- verbale communicatie)

- Komt het ook wel eens voor dat asielzoekers de taal wel begrijpen, maar dat ze taalarm zijn?
- Ervaart u dat de taalbeheersing van een asielzoeker samenhangt met zijn opleiding, intelligentie, ervaringen, beroep in het land van herkomst,...?
- Hebt u de indruk dat asielzoekers de uitleg begrijpen?
 - Waaraan merkt u dit?
 - Wat doet u als u merkt dat de asielzoeker geen idee heeft waarover het gaat en de uitleg niet begrijpt?
 - Komt het wel eens voor dat de asielzoeker sociaal wenselijk antwoordt?
 - Waaraan merkt u dit?
 - Brengt u dit ter sprake?
- Merkt u een ongemak bij de asielzoeker als hij de taal niet begrijpt?
- Werkt u met beeldmateriaal tijdens een intakegesprek?
- Komt het ook wel eens voor dat asielzoekers elkaar helpen?

Let u als intaker op uw eigen non- verbale communicatie?
Bv. kledij, oogcontact, juwelen, gebaren

Ja

Nee

-
-

Waarom let u hier op?

Houdt u rekening met verschillende culturen?

-
-

Hoe let u op uw non- verbale communicatie?

Hoe begroet u een asielzoeker bij een gesprek?
Doet u dit bewust zo?

-
-

Hoe begroet u een asielzoeker bij een gesprek?
Doet u dit bewust zo?

- Komt het wel eens voor dat de communicatie misloopt omwille van de non- verbale communicatie?

Ordering: iedere deelnemer aan een interactie heeft zijn eigen visie op de werkelijkheid naargelang zijn interpretatie van de loop der gebeurtenissen. De verschillende interpretaties hebben hun invloed op het interactieproces.

Ordering gaat over de manier hoe mensen kijken naar de werkelijkheid of een gebeurtenis. Het gaat over het aspect inhoud van de communicatie: het gaat om de kijk van de gesprekspartners op de feiten en de onderwerpen die worden besproken.³

Heeft u wel eens een andere kijk of visie op hetgeen er wordt besproken?	
Ja	Nee
Kan u vertellen waar de verschillen zitten?	Is het al eens voorgekomen dat jullie van mening verschillen over bepaalde onderwerpen?
Brengt u deze verschillende kijk op feiten, gebeurtenissen of omstandigheden ter sprake?	Hoe gaat u hiermee om?
Heeft u het al eens meegemaakt dat een asielzoeker zich onbegrepen voelde omdat er een misverstand was omwille van de andere kijk op feiten, gebeurtenissen of omstandigheden?	

Bijvoorbeeld: een hulpverlener maakt een opmerking tegen een moeder omdat ze haar kinderen zomaar laat buiten spelen en rondzwerven op straat. De moeder, gevlucht uit een oorlogsgebied, antwoordt hierop dat ze haar kinderen toch rustig kan laten buiten spelen aangezien er niet geschoten wordt.

- Het TOPOI- model zegt dat een persoon in zijn meningen wordt beïnvloed door zijn directe omgeving en door de samenleving waarvan hij deel uit maakt/maakte. Wat vindt u hiervan?
- Erkent u de mening/visie van de asielzoeker? (laten zien dat de asielzoeker er mag zijn met zijn mening/visie)

³ MANGELSCHOTS, I., o.c., p.25.

Personen: - elke communicatie bezit een inhoudsaspect en een betrekkingaspect.

- elke uitwisseling van communicatie is ofwel symmetrisch ofwel complementair

Het gaat over de personen die deelnemen aan de communicatie en hun onderlinge verhoudingen.

Het betrekkingsniveau gaat over de relatie tussen de betrokkenen: in de inhoud van de boodschap kun je een bijkomende boodschap onderscheiden die gaat over hoe de gesprekspartners elkaar zien. De betrekking kan gebaseerd zijn op gelijkheid of verschil. Als de betrekking gebaseerd is op gelijkheid dan zal het gedrag van de gesprekspartners symmetrisch zijn: het gedrag zal overeenstemmend zijn zodat er gestreefd wordt naar zo weinig mogelijk verschil.

Als de betrekking gebaseerd is op verschil dan zal het gedrag van de gesprekspartners complementair zijn: de gesprekspartners gedragen zich aanvullend. Er wordt gestreefd naar het duidelijk worden van de verschillen.⁴

Inhoudsniveau = verbaal, hetgeen wat je letterlijk vertelt. Bv. wees voorzichtig.

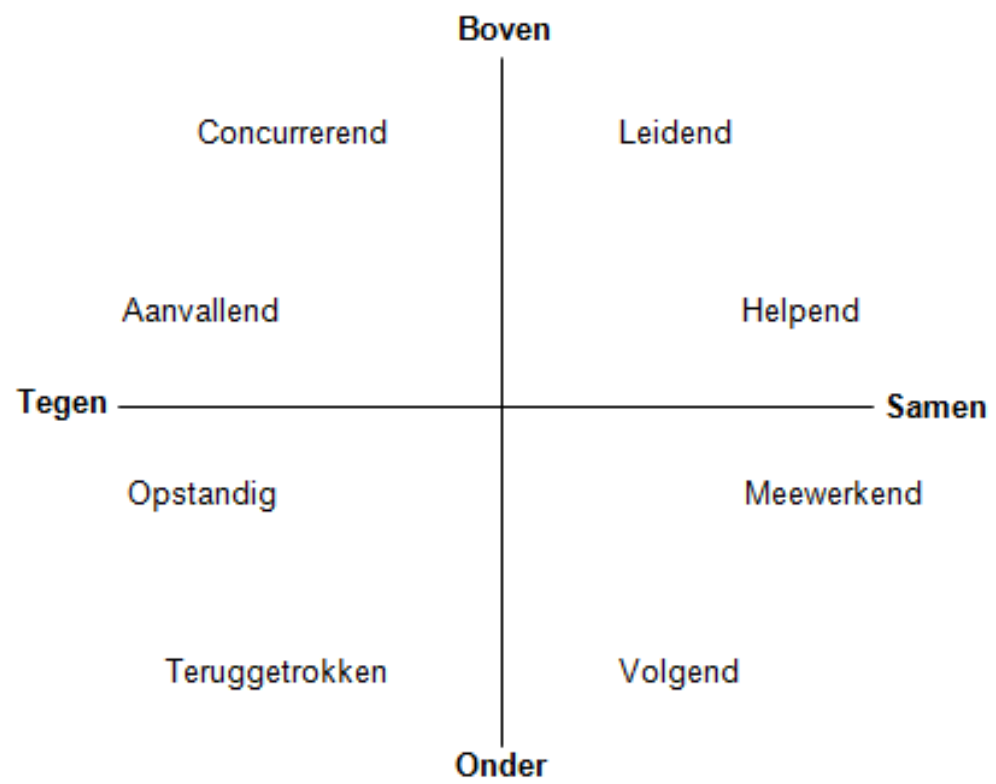
Betrekkingniveau = non- verbaal, hoe je iets vertelt. Bv. je merkt dat de persoon bezorgd is.

- Het TOPOI- model heeft betrekking op personen die deelnemen aan het gesprek, hun onderlinge verhoudingen en betrekkingen. Hoe verhoudt u zich ten opzichte van een asielzoeker tijdens een intakegesprek?
 - Is dit leidend / volgend?
 - Veranderen de verhoudingen of blijven deze heel het gesprek hetzelfde?
Bv. eerst neemt u de leiding, dan neemt de asielzoeker het gesprek over en neemt hij de leiding, dan neemt u terug de leiding,...
 - Als u een leidende positie inneemt, merkt u dan aan de asielzoeker dat hij een volgende positie inneemt en andersom?
 - Komt het voor dat de asielzoeker de leidende positie inneemt?
 - Hoe gaat u ermee om als de asielzoeker de leidende positie inneemt?
 - Denkt u dat dit te maken heeft met de cultuur van de asielzoeker?
- Kunt u op de Roos van Leary aanduiden waar u zich meestal bevindt in een intakegesprek?⁵
 - Is dit ook uw voorkeurspositie?
 - Kunt u vertellen waarom dit uw voorkeurspositie is?
 - Kunt u aanduiden waar de intaker zich zou moeten bevinden in een gesprek of wat u de beste positie lijkt als intaker?
- Komt het wel eens voor dat asielzoekers zich afwachtend opstellen, weinig zelfvertrouwen hebben en een zekere angst hebben?
 - Hoe gaat u hiermee om?

⁴ MANGELSCHOTS, I., o.c., p.25.

⁵ ROEFFAERS, C., SWINNEN, M., VERSTRAETEN, J., Communicatieve en sociaal-agogische vaardigheden. Hasselt, Xios, 2011-2012, p.42-44.

- Brengt u dit ter sprake?
- Is het al eens voorgekomen dat een mannelijke asielzoeker weigert om te praten met een vrouwelijke intaker/hulpverlener of andersom?
 - Hoe gaat u hiermee om?



Organisatie

Organisatie gaat over de maatschappelijke en professionele organisatorische omgeving waarbinnen de communicatie plaatsvindt.⁶

Is er in deze organisatie een bepaalde ruimte waar altijd de intake gesprekken worden gehouden?		
Ja		Nee
Hoe ziet deze ruimte eruit? (decoratie, bureau,...)		Waar vinden de intake gesprekken plaats?
Geen decoratie:	Wel decoratie:	De intake gaat door waar er plaats is: Hoe ziet deze ruimte eruit? Zien alle ruimtes in het gebouw er ongeveer hetzelfde uit?
Waarom is er gekozen om de kamer niet te decoreren?	Welke decoratie is er? Is er met een bepaald doel zo gedecoreerd?	Heeft u de indruk dat deze ruimte invloed heeft op de asielzoeker?
Heeft u de indruk dat het feit dat er geen decoratie is, invloed heeft op de asielzoeker?	Heeft u de indruk dat de decoratie invloed heeft op de asielzoeker?	

- Het topoi- model gaat ervan uit dat de ruimte waar het intakegesprek gehouden wordt invloed heeft op communicatie. Wat vindt u daarvan?

⁶ MANGELSCHOTS, I., o.c., p.25.

Inzet: men kan niet niet communiceren

Inzet gaat over de onderliggende motieven, behoeften, verlangens en drijfveren van de gesprekspartners. Mensen zijn de hele tijd aan het communiceren. De invloed die voortdurend wordt uitgeoefend door de gesprekspartners is het waarneembare resultaat van hun inzet.⁷

- Waarom komen asielzoekers naar België?

⁷ MANGELSCHOTS, l.,o.c.,p.25.

Vertellen asielzoekers meteen wat ze willen en waarom ze hun land van oorsprong hebben ontvlucht?

Ja

Nee

Komt hetgeen wat ze zeggen altijd overeen met hetgeen dat u ervaart of voelt?

Vraagt u aan de asielzoeker waarom hij zijn land van oorsprong is ontvlucht?

Komt het einde van het gesprek altijd overeen met wat de asielzoeker in het begin vertelde of vroeg?

Wat doet u als de asielzoeker niet wil praten over zijn land van oorsprong en waarom hij dit land ontvlucht is?

Ja

Nee

Komt het einde van het gesprek altijd overeen met wat de asielzoeker in het begin van het gesprek vertelde of vroeg?

Hoe gaat u hiermee om?

Ja

Nee

Confronteert u de asielzoeker met het feit dat hij nu iets anders zegt?

Hoe gaat u hiermee om?

Confronteert u de asielzoeker met het feit dat hij nu iets anders zegt?

- Merkt u soms onderliggende motieven, behoeften of drijfveren?
Bv. de asielzoeker zegt A maar tijdens het gesprek merkt u dat het helemaal niet gaat om die A maar dat er onderliggend andere motieven, behoeften en drijfveren zijn.
- Als u merkt dat u een andere zienswijze (beschouwing, gedachte, opvatting, standpunt) heeft dan de asielzoeker, deelt u deze andere zienswijze dan mee of gaat u eerder vragen stellen zodat de asielzoeker zelf tot een andere zienswijze komt?
- Is er een soort wisselwerking tussen u en uw gesprekspartner/cliënt?
- Leeft u als intaker zich in, in de leef- en denkwereld van de asielzoeker? (aandachtige vragen stellen)
- Is het al eens voorgekomen dat asielzoekers weigeren mee te werken aan het gesprek?
 - Hoe gaat u hiermee om?
 - Worden er speciale technieken toegepast om de asielzoeker toch te laten meewerken aan het gesprek?

Slot

- Ik kan mij voorstellen dat niet elk gesprek goed verloopt, wat zijn voor u de moeilijke intakegesprekken?
 - Hoe gaat u hiermee om?
 - Voorbeelden / anekdote
- Hebt u al eens moeilijkheden ondervonden met culturele verschillen?
 - Hoe gaat u hiermee om?
 - Houdt u rekening met culturele verschillen?
 - Hoe doet u dat?
 - Eventueel: vindt u het nodig om rekening te houden met culturele verschillen?
 - Voorbeelden / anekdote
- Wat vindt u de moeilijkste barrière in een intake- gesprek?
 - Hoe gaat u hiermee om?
 - Vindt u taal ook een moeilijke barrière?
- Kunt u een anekdote vertellen over een intake die u is bijgebleven?
- Wat vond u van het interview?