

Generieke competenties voor brugfiguren

die werken in een integratie-
en inburgeringscontext

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING



Inhoud

INLEIDING	3
Voor wie?	3
Waarover gaat het?	4
Andere instrumenten voor brugfiguren	5
Ontstaansgeschiedenis	5
1. DE WERKOMGEVING VAN BRUGFIGUREN	7
2. BRUGFIGUUR ZIJN: WAT BETEKENT DAT?	8
De kernopdracht. Het waarom van een brugfiguur	8
De competenties. Hoe doet een brugfiguur zijn werk?	9
De taken. Wat doet de brugfiguur concreet?	10
3. DRIE TYPES BRUGFIGUREN	11
Waarom een opdeling in types?	11
De drie types verder uitgewerkt	12
4. GENERIEKE KERNCOMPETENTIES EN ORGANISATORISCHE COMPETENTIES	15
Kerncompetenties	17
Kerncompetenties Type A.....	17
Kerncompetenties Type B.....	21
Kerncompetenties Type C.....	27
Organisatorische competenties	33

Inleiding

Voor wie?

In dit document vind je een overzicht van alle generieke competenties voor brugfiguren die in een integratie- en inburgeringscontext werken. Dit document is in de eerste plaats geschreven voor alle organisaties die brugfiguren tewerkstellen of hen ondersteunen in de uitoefening van hun functie.

In welke gevallen kan je dit document gebruiken?

- Je **detecteert noden** in de manier waarop je organisatie belangrijke klanten of doelgroepen (niet) bereikt. Je overweegt om brugfiguren in te zetten als een mogelijke oplossing of opportuniteit. Dit document kan je helpen om het gewenste type brugfiguur te kiezen en te weten wat je van hem of haar kan verwachten.
- Je **werft een brugfiguur aan**: dan kan dit document je helpen om de vacature uit te schrijven, het profiel van de sollicitanten op te maken, en het kan dienen als screenings- en selectie-instrument.
- Je werkt met **een brugfiguur in een zelfstandigenstatuut**: dan kan dit document je helpen goede afspraken te maken met de brugfiguur zelf en met de bevoegde diensten.
- Je wilt het **mandaat, de functieomschrijving en de functieafbakening** van de brugfiguur vastleggen. Dat stelt je vervolgens in staat concrete opdrachten, taken en acties van de brugfiguur vast te leggen. Je kunt daardoor ook de positie afbakenen van de brugfiguur ten opzichte van klanten, andere dienstverleners of collega's.
- Je wilt het **functioneren** van de brugfiguur **opvolgen**, bespreekbaar maken en ondersteunen.
- Je wilt **een ontwikkelings- of opleidingstraject** voor de brugfiguur uittekenen en het vormingsbeleid van je organisatie erop afstemmen.

Natuurlijk is dit document ook belangrijk voor de brugfiguur zelf. Het is aan de organisatie om dit document te onderschrijven, aan de brugfiguur te communiceren en het met hem te bespreken. Op die manier wordt dit document een concreet instrument van het personeelsbeleid.

Brugfiguren zijn zowel mannen als vrouwen. Waar we in de hij-vorm schrijven, bedoelen we steeds hij of zij.

Waarover gaat het?

Je vindt in dit document een overzicht van alle generieke competenties voor brugfiguren die in een integratie- en inburgeringscontext werken.

Wat is generiek?

‘Generiek’ is vakjargon uit het Human Resources Management en uit het competentie management.

Generiek betekent: gemeenschappelijk voor alle medewerkers van een organisatie. De term wordt daarbij steeds verbonden aan competenties. Er wordt dan gesproken over generieke competenties, met als synoniem ‘kerncompetenties’. Generieke competenties of kerncompetenties zijn meestal de directe vertaling van de kernopdracht zoals die geëxpliciteerd wordt in de missie en visie van de organisatie.

In dit document betekent generiek in de eerste plaats gemeenschappelijk. De generieke competenties zijn dan alle competenties die gemeenschappelijk zijn voor alle brugfiguren.

Daarbinnen spreken we nog over:

- **kerncompetenties:** competenties die onmiddellijk verbonden zijn met de kernopdracht van brugfiguren;
- **organisatorische competenties:** die zijn essentieel om de kernopdracht van brugfiguren te ondersteunen. (Zie ook punt 4.)

Wat is een integratie- en inburgeringscontext?

Met ‘integratie- en inburgeringscontext’ bedoelen we elke context in Vlaanderen of Brussel waar gewerkt wordt aan een toegankelijke dienstverlening en aan participatie aan de samenleving voor mensen met een migratieachtergrond. Brugfiguren werken in deze context bijvoorbeeld voor:

- CAW's
- OCMW's,
- scholen
- ziekenhuizen
- lokale besturen
- de integratie- en inburgeringssector (vanaf januari 2015 het Agentschap Integratie en Inburgering en de EVA's Antwerpen en Gent).

Voorbeelden van brugfiguren zijn:

- sociaal tolken
- sociaal vertalers
- taalanalisten
- toeleiders
- woonwagenterreintoezichters
- brugfiguren onderwijs
- Roma-buurtstewards
- intercultureel bemiddelaars
- intercultureel medewerkers
- ondersteuningsteams allochtonen (OTA)
- activeringsprojecten naar werk
- gezinsondersteuners van Kind en Gezin.

Hoe moet ik de competenties in deze tekst lezen?

Deze tekst formuleert een kader voor het werk van brugfiguren in een integratie- en inburgeringscontext. Elke organisatie heeft daarbij de ruimte om deze competenties te integreren in haar eigen werking.

De competenties in deze tekst gelden voor een brugfiguur die is ingewerkt in zijn functie, die de verwachtingen over zijn functioneren kan waarmaken, zijn doel kan bereiken en resultaten kan behalen. Om deze competenties in te zetten is een voortdurend leer- en ontwikkelingsproces nodig.

Andere instrumenten voor brugfiguren

Dit document bevat alle generieke competenties voor brugfiguren in een integratie- en inburgeringscontext.

Daarnaast bestaan er ook een aantal afzonderlijke specifieke competentieprofielen voor verschillende soorten brugfiguren. Die competentieprofielen bieden een overzicht van alle competenties die nodig zijn om een specifieke job uit te voeren. Het zijn dus profielen voor brugfiguren die werken vanuit eenzelfde of heel gelijkaardig takenpakket.

Voorbeelden: de competentieprofielen voor sociaal tolk, of toeleider.

Het overzicht van generieke competenties en de specifieke beroepscompetentieprofielen vullen elkaar aan. Samen vormen ze een geheel en verbinden ze alle brugfiguren tot een grotere familie.

Overlapping is zoveel mogelijk vermeden. Als er zich toch tegenstrijdigheden zouden voordoen, zijn de specifieke beroepscompetentieprofielen richtinggevend.

Ontstaansgeschiedenis

Dit document is tot stand gekomen als een resultaat van het project Brugfiguren in het Kruispunt Migratie-Integratie.

Het project werd opgezet met als doel: “de kwaliteitsvolle inzet ondersteunen van ‘brugfiguren’, die kunnen bijdragen aan de toegankelijkheid tot voorzieningen voor mensen met een migratieachtergrond in Vlaanderen en Brussel”.

Om dat doel te bereiken, werkten we aan een competentieprofiel voor brugfiguren. Het resultaat van dit werk ligt nu voor u.

In het kader van dit project deden we onderzoek naar opdrachten en competenties die nu gebruikt worden om de diverse brugfiguren te typeren. Naar dit onderzoek verwijzen we als we in dit document spreken over ‘rondvraag’.

1. De werkomgeving van brugfiguren

Deze tekst focust op professionele brugfiguren: brugfiguren die door een erkende reguliere instelling of voorziening formeel gemandateerd zijn tot hun opdracht, en die daardoor aan bepaalde kwaliteitsvereisten moeten voldoen.

Wat hun werkstatuut betreft, kunnen brugfiguren in dienstverband of als zelfstandige werken.

Vrijwilligers die beantwoorden aan dezelfde kwaliteitsvereisten kunnen ook gebruik maken van dit profiel.

Mandaten en bevoegdheden

Het mandaat van een brugfiguur wordt gedefinieerd door de positie die hij moet innemen om zijn kernopdracht uit te voeren. (Zie verder onder punt 2. en 3.) Die kernopdracht is: de interactie tussen de voorziening en de persoon met een migratieachtergrond ondersteunen.

Alle brugfiguren hebben gemeen dat ze actief zijn op het niveau van de directe interactie tussen de twee partijen. De positie daarbinnen bepaalt wat er van hen verwacht kan worden.

Zoals we bij de kernopdracht (2.) stellen, maakt de brugfiguur communicatie, toegang en een verantwoorde omgang met verschil mogelijk, maar heeft hij hierover geen (eind)verantwoordelijkheid. De betrokken partijen blijven zelf verantwoordelijk voor het al dan niet tot stand komen van de communicatie, toegang of verbinding. Het is dus ook de voorziening die verantwoordelijk blijft om een interculturaliseringsbeleid of toegankelijkheidsbeleid uit te tekenen.

De grootste uitdaging voor de brugfiguur is dus:

- zijn positie in de interactie (tussen voorziening en persoon met een migratieachtergrond) in te nemen en te bewaken
- zijn mandaat te laten respecteren;
- grenzen te bewaken.

2. Brugfiguur zijn: wat betekent dat?

We beschrijven de functie van een brugfiguur in de integratie- en inburgeringscontext vanuit drie vragen:

- **Waarom** zetten we een brugfiguur in? Zo komen we bij zijn kernopdracht.
- **Hoe** doet een brugfiguur zijn werk? Die vraag brengt ons bij de competenties die de brugfiguur nodig heeft.
- **Wat** doet de brugfiguur concreet? Die vraag leidt ons naar zijn taken.

De kernopdracht. Het waarom van een brugfiguur

Waarom zetten we een brugfiguur in? In het antwoord op deze vraag vinden we de kernopdracht van de brugfiguur.

Een brugfiguur treedt op om **toegang of communicatie** mogelijk te maken in de volgende situaties:

1. Er zijn **twee partijen**.
2. De partijen slagen er zonder hulp niet in om toegang te vinden tot elkaar of met elkaar te communiceren.
3. De oorzaak: **een als onoverbrugbaar ervaren verschil**. Bijvoorbeeld in taal, visie, handelingswijze, ...

Bij brugfiguren in een integratie- en inburgeringscontext zijn de twee partijen steeds voorzieningen enerzijds en mensen met een migratieachtergrond anderzijds. Minstens een van beide partijen denkt dat het aanwezige verschil veroorzaakt wordt door de migratieachtergrond van de persoon met een migratieachtergrond. In realiteit kan het ook een verschil in sekse, overtuiging, sociale klasse, beroep, enz. zijn.

Een partij kan ook bestaan uit meerdere individuen.

Een voorbeeld:

Tijdens een Multidisciplinair Overleg met een leerkracht, een CLB-medewerker en een ouder over de leerproblematiek van een jongere met een migratieachtergrond, brengen leerkracht en CLB-medewerker een ander standpunt in. De aanwezige brugfiguur beschouwt hen echter als eenzelfde partij, die de onderwijsinstelling vertegenwoordigt. Hij positioneert zich op eenzelfde manier tegenover beiden.

De **meerwaarde** van de brugfiguur ligt in het tot stand brengen van de communicatie, toegang en een verantwoorde omgang met het verschil.

Alle brugfiguren komen met andere woorden tegemoet aan drie noden bij de twee betrokken partijen:

- doeltreffende communicatie
- toegang tot elkaar
- kunnen omgaan met het feit dat mensen 'anders' zijn.

Natuurlijk doet de brugfiguur dat niet alleen. Het blijft de verantwoordelijkheid van de betrokken partijen of ze erin slagen met elkaar te communiceren, toegang tot elkaar te vinden of beter om te gaan met hun verschillen. De brugfiguur heeft een ondersteunende rol: hij maakt communicatie of toegang mogelijk. Door in te gaan op bovenstaande noden maakt hij mogelijk dat beide partijen de rol die de ander vervult en de context waarin de ander zich bevindt, begrijpen en erkennen.

De competenties. Hoe doet een brugfiguur zijn werk?

Op welke manier vervult de brugfiguur bovengenoemde opdracht? Welke kennis, vaardigheden, attitudes heeft hij daarvoor nodig? Met andere woorden: **welke competenties worden er van de brugfiguur verwacht?**

We deden een rondvraag bij verschillende soorten brugfiguren. Daaruit komt duidelijk naar voren welke competenties zij essentieel vinden om hun opdracht uit te voeren.

Die competenties liggen op het terrein van :

- communiceren
- de wijze van omgaan met de betrokken partijen
- de wijze van omgaan met verschil
- beroepsethiek
- kwaliteitsbewaking
- doelmatigheid
- stressbestendigheid

Sommige ervan zijn kerncompetenties, andere organisatorische competenties:

- De **kerncompetenties** zijn in titel en omschrijving gemeenschappelijk voor alle brugfiguren, de invulling van deze competenties verschilt per type brugfiguur.
- De **organisatorische competenties** zijn volledig gemeenschappelijk ('generiek') voor alle brugfiguren.

De verdere uitwerking van deze competenties vind je onder punt 4.

De taken. Wat doet de brugfiguur concreet?

Wat zijn de concrete taken van een brugfiguur?

Alle brugfiguren **werken drempels weg** die een concrete hindernis vormen tussen de twee partijen. Welke drempel(s) brugfiguren wegnemen, verschilt per soort brugfiguur. Die drempel kan vooral met taal te maken hebben, of met bereikbaarheid, toegankelijkheid, participatie enz.

Ook de concrete taken die elke soort brugfiguur vervult, verschillen. Hoe de brugfunctie wordt ingevuld, hangt immers af van de te overbruggen drempels.

Over die taken vind je meer in de specifieke competentieprofielen van de verschillende soorten brugfiguren, bijvoorbeeld het competentieprofiel voor sociaal tolk of toeleider.

3.

Drie types brugfiguren

Waarom een opdeling in types?

Alle brugfiguren delen **eenzelfde kernopdracht** (zie pagina 8). Tegelijk heeft elk soort brugfiguur zijn eigenheid.

Een onderscheid blijkt dus nodig om hun werk goed te kunnen afbakenen en duidelijk te kunnen aangeven wat van de brugfiguur verwacht kan worden en wat niet. (Zie ook punt 1 voor de mandaten en bevoegdheden van een brugfiguur.)

De **positie die de brugfiguur inneemt tussen de persoon met een migratieachtergrond** en de voorziening blijkt bepalend om het werk van brugfiguren te beschrijven. Die positie hanteren we verder als rode draad bij de indeling van dit document. Zo onderscheiden we **drie types van brugfiguren**.

Brugfiguren verschillen daarnaast nog op andere vlakken. Geen enkele van die verschillen maakt echter een eenduidige opdeling in types mogelijk of nodig. Die verschillen zijn:

- verschillen in de **drempels** die ze wegwerken (zie pagina 10);
- verschillen in hun formele **statuut**;
- verschillen in **de plaats** die ze innemen in de organisatie of sector waar ze werken;
- verschillen in **de doelgroepen** met wie ze werken.

De drie types verder uitgewerkt

Welke types brugfiguren kunnen we onderscheiden op basis van het ene verschil, namelijk de **manier waarop de brugfiguren zich positioneren tussen de persoon met een migratieachtergrond en de voorziening?**

Wat verstaan we onder **positionering?**

Elk brugfiguur werkt in een drieledige basisopstelling:

- de persoon met een migratieachtergrond
- de brugfiguur
- de voorziening (de gemeente, de integratiedienst, de school, het ziekenhuis, het OCMW, ...)

Elke brugfiguur krijgt zijn positie toegewezen en heeft het mandaat om die positie te bewaken. De dienst die hem ondersteunt (het integratiecentrum, de sociaal tolk en vertaaldienst, ...), coacht en begeleidt hem daarbij.

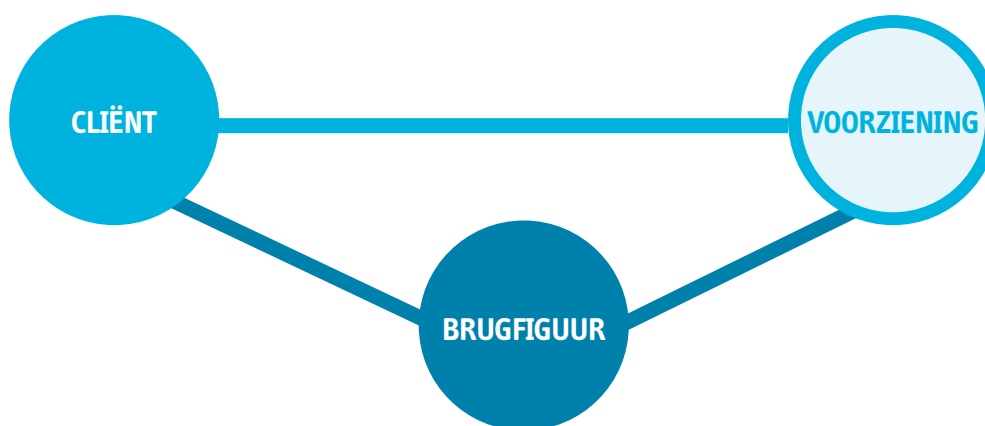
Er zijn **drie mogelijkheden**, die we zo meteen concreter maken via voorbeelden:

- A. De brugfiguur staat *buiten* de directe relatie.
- B. De brugfiguur staat in de relatie en krijgt de opdracht om *één bepaalde positie* in te nemen in de relatie, of om afwisselend twee posities in te nemen.
- C. De brugfiguur staat in de relatie en krijgt de opdracht om *flexibel* te zijn bij het kiezen van zijn positie.

Dit leidt tot een indeling in **drie grote types** van brugfiguren, die we A, B en C noemen.

Brugfiguur type A

Dit type brugfiguur positioneert zich *buiten* de directe lijn tussen cliënt en voorziening. Hij werkt in 'triade', vanuit een positie van **neutraliteit** of **onpartijdigheid**.



Voorbeeld: sociaal tolk, sociaal vertaler, taalanalist.

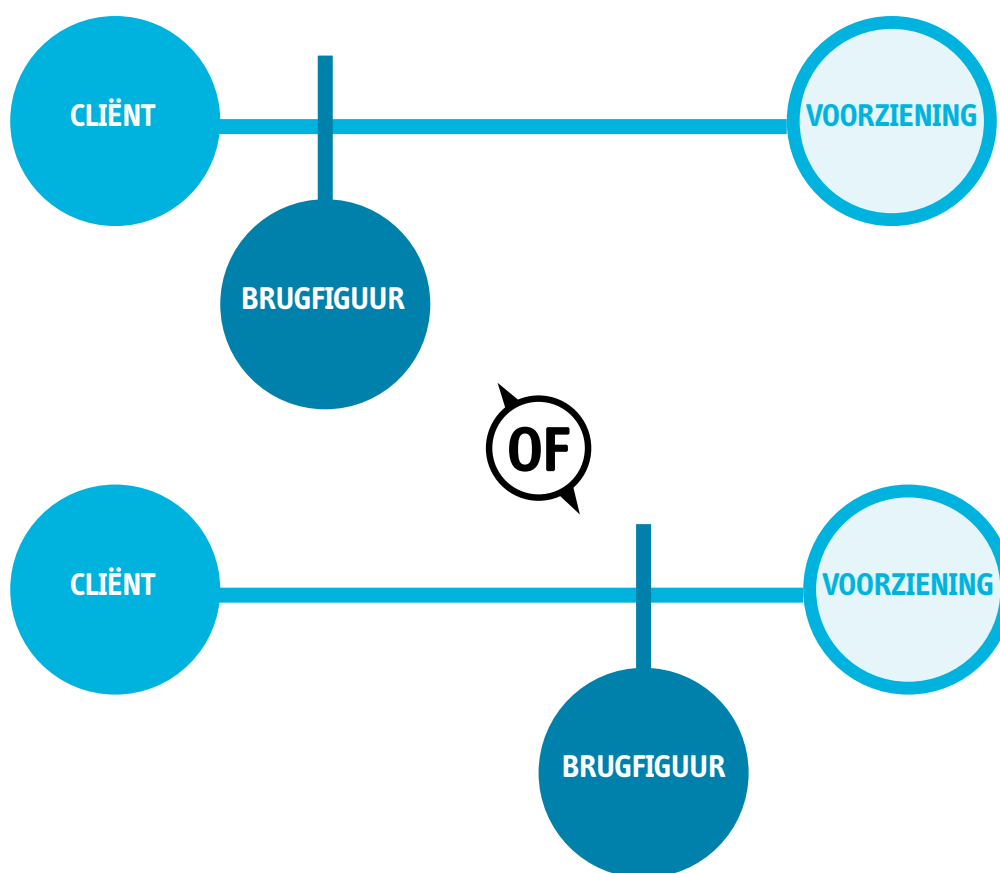
Brugfiguur type B

Dit type brugfiguur staat *in* de relatie tussen cliënt en voorziening en krijgt de opdracht zich te positioneren op **één of maximaal twee welbepaalde posities** tussen cliënt en voorziening. Hij bewaakt steeds deze positie.

Een voorbeeld:

Een terreintoezichter positioneert zich dicht bij de voorziening op het moment dat hij het reglement van het woonwagenterrein aan de bewoners uitlegt, communiceert en ervoor zorgt dat het nageleefd wordt.

Diezelfde terreintoezichter positioneert zich dicht bij de cliënt op het moment dat hij op een vergadering met het gemeentebestuur aangeeft welke noden en behoeften bewoners van het woonwagenterrein hebben, bijvoorbeeld: de inrichting van een speeltuin op het terrein.



De positie van deze brugfiguur is **niet neutraal, niet onpartijdig**: hij verdedigt belangen van de ene partij en houdt daarbij rekening met de belangen van de andere partij.

Hij moet er tegelijk voor zorgen **niet eenzijdig partijdig** te worden met een van beide partijen: niet samen te vallen met de belangen van een partij en dus niet de rol van bijvoorbeeld een advocaat op te nemen.

Voorbeeld van dit type brugfiguur: de toezichter van een woonwagenterrein, de toeleider.

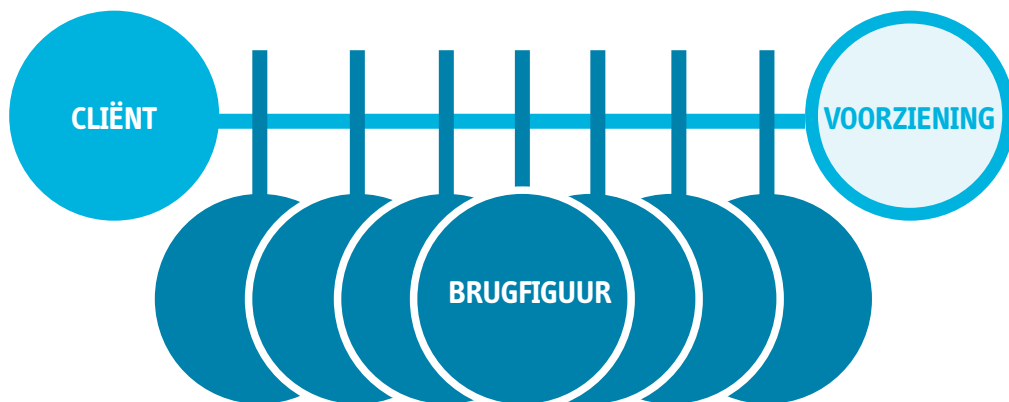
Brugfiguur type C

Dit type brugfiguur krijgt de opdracht om flexibel te zijn. Hij moet zich **meerzijdig partijdig** kunnen opstellen tussen de verschillende belanghebbenden.

Dat betekent dat hij met de belangen van beide betrokken partijen rekening moet kunnen houden. Hij moet wisselend partijdig zijn.

Dit type brugfiguur kiest die positie tussen cliënt en voorziening en ook die interventie die beide partijen dichterbij het gemeenschappelijke doel brengt. Hij moet dus elke mogelijke positie tussen cliënt en voorziening kunnen innemen, afhankelijk van de situatie, de context en het doel van de interactie tussen de belanghebbenden.

De brugfiguur moet er vooral ook voor zorgen dat hij of zij **niet eenzijdig partijdig** wordt met een van beide belanghebbenden.



Voorbeeld van dit type brugfiguur: de intercultureel bemiddelaar

4. Generieke kerncompetenties en organisatorische competenties

Uit onze rondvraag bij brugfiguren selecteerden we elf generieke competenties voor brugfiguren in een integratie- en inburgeringscontext. Die hebben we verder onderverdeeld in twee categorieën: kerncompetenties en organisatorische competenties.

Vijf kerncompetenties

De kerncompetenties geven een zicht op wat echt eigen is aan het werk van een brugfiguur. Ze vormen dus een directe vertaling van de omschrijving van de kernopdracht van 'een brugfiguur in een integratie- en inburgeringscontext' (zie punt 2 van deze tekst).

Daartoe moeten zij allemaal beschikken over de volgende kerncompetenties:

1. Effectieve communicatie mogelijk maken
2. Verschil mogelijk maken
3. Omgaan met meerdere belanghebbenden
4. Klant- en contextgericht handelen
5. Zich handhaven in een complexe werkomgeving

Elk type brugfiguur (A,B of C) vult deze competenties in op zijn eigen manier.

Zes organisatorische competenties

Ook de organisatorische competenties worden door alle brugfiguren gedeeld. Ze zijn dus volledig generiek voor alle brugfiguren

Ze zeggen echter niet rechtstreeks iets over de kernopdracht (bruggen slaan). Ze zijn ondersteunend voor die opdracht. Ze zijn niet uniek voor brugfiguren, maar de kennis, vaardigheden en attitudes die ermee samenhangen, zijn wel heel belangrijk voor hen.

Dit zijn de organisatorische competenties:

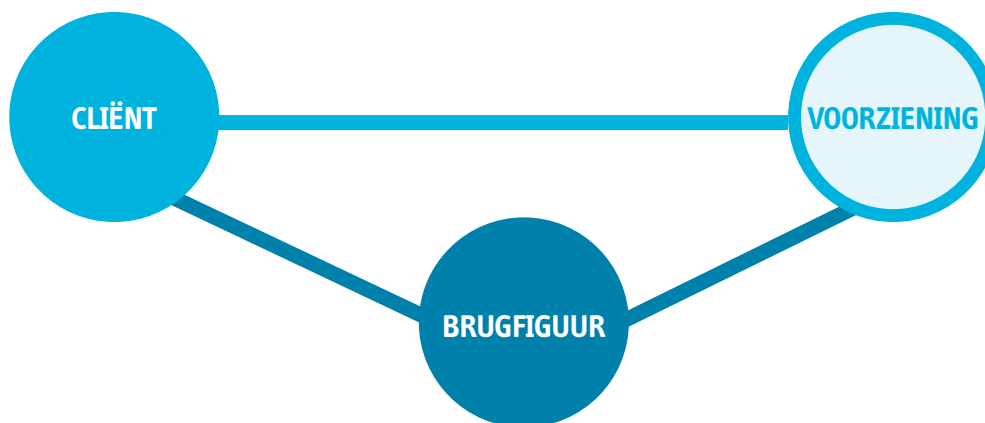
1. Zelfstandig werken
2. Organiseren
3. Resultaatsgericht werken
4. Samenwerken
5. Zich professioneel ontwikkelen
6. Beroepsethisch handelen

Hierna omschrijven we de vijf kerncompetenties apart voor elk type brugfiguren (A, B, C).

Verder omschrijven we eenmaal de organisatorische competenties die gelden voor alle types brugfiguren.

Kerncompetenties

Kerncompetenties Type A



Voorbeeld: sociaal tolk, sociaal vertaler, taalanalist.

Effectieve communicatie mogelijk maken

Communicatie draait om betekenisuitwisseling. Er worden boodschappen en signalen uitgezonden en ontvangen. Jij zorgt ervoor dat de boodschap zo volledig en accuraat mogelijk van de zender op de ontvanger wordt overgedragen. Als brugfiguur beschik je daartoe over de kennis, techniek en vaardigheid.

- Je zorgt ervoor dat je de boodschap van alle betrokkenen goed en volledig begrijpt. Je zet daartoe o.a. je talenkennis in. Ook je basiskennis van sectorspecifiek woordgebruik of jargon helpt je hierbij.
- Je draagt de boodschappen tussen de betrokkenen over. De verbale communicatie, mondeling of schriftelijk, is daarbij je belangrijkste aandachtspunt. Je streeft naar een zo feitelijk en volledig mogelijke overdracht van de boodschap. Ook hier zet je je talenkennis en je basiskennis van sectorspecifiek woordgebruik of jargon in.
- Je verhoudt je neutraal en onpartijdig tot:
 - de boodschap en de doeleinden van de communicatie;
 - de deelnemers, de organisatorische context waarin een gesprek plaatsvindt, de specifieke situatie.
- Je past je efficiënt in de aanwezige communicatiecultuur en communicatiegewoonten in. Bijvoorbeeld: in een context van psychotherapie pas je je spreektempo aan en laat je pauzes waar nodig.
- Je maakt waar vereist kundig gebruik van het aanwezige technische communicatie-instrumentarium: d.w.z. die communicatiekanalen en media die de vlotte doorstroom van de boodschap ondersteunen.
- Je verhoudt je gepast tot de gevoelens van de betrokken partijen zoals die tijdens de communicatie tot uiting komen. Concreet betekent dit dat je gevoelsuitingen die je raken, ziet, begrijpt, een plek geeft en loslaat, zodat je in staat bent om er niet op te reageren.

Verschil mogelijk maken

De nood aan een brugfiguur ontstaat als er een drempel bestaat die twee partijen verhindert om contact te leggen en elkaar te begrijpen. Die drempel is vaak een verschil (bijvoorbeeld taal, visie, handelswijze, ...) dat beide partijen als onoverbrugbaar ervaren.

In een integratie- en inburgeringscontext gaat het over verschillen die te maken hebben met de migratieachtergrond van de persoon met een migratieachtergrond, of met wat zo gepercipieerd wordt.

De opdracht van de brugfiguur bestaat erin verschillen zo te benaderen dat vlotte doorstroming van informatie en een wederzijds begrip mogelijk worden. Een belangrijke stap is dat de brugfiguur ervoor zorgt dat verschillen er mogen zijn, zonder dat ze als problemen beschouwd worden.

- Je gaat respectvol om met anderen.
- Je doet geen racistische of discriminerende uitspraken en stelt geen racistische of discriminerende handelingen.
- Je hebt een dynamische en niet stereotyperende kijk op het mogelijke verband tussen verschillen (taal, etniciteit, opvoeding, burgerlijke staat, klasse, gender ...) en de identiteit van de betrokkenen, en hoe deze verschillen eventueel hun gedrag en praten beïnvloeden.
- Je weet dat mensen de wereld bekijken vanuit verschillende referentiekaders en handelen volgens verschillende 'logica's'.
- Je beseft dat je eigen referentiekader een van de vele is. Je kunt de logica van je eigen doen, denken en zijn relativeren.
- Je blijft je eigen specifieke rol en taken volledig en correct vervullen, ook wanneer verschillen dat moeilijker maken.
- Je weet voor welke uitdagingen mensen staan die moeten leren omgaan met verschillen. Je kunt hun reacties in hun context plaatsen. Dat helpt je om jouw specifieke rol en positie in de interactie te handhaven.
- Je hebt een voorbeeldfunctie in de manier waarop je zelf omgaat met verschillen en je verschillen tussen de betrokken partijen aanvaardt. Daardoor draag je ertoe bij dat zij de verschillen in de interactie evenmin als een probleem zien.

Omgaan met meerdere belanghebbenden

Als brugfiguur werk je met voorzieningen enerzijds en personen met een migratieachtergrond anderzijds. In die interactie met meerdere betrokkenen handhaaf jij je professionele rol en positie en maak je daardoor je brugfunctie echt waar. Dat betekent in de eerste plaats dat je bewust omgaat met je positie. Het betekent ook dat je weet wat je wel en niet kan, mag en moet zeggen en doen.

Als brugfiguur kies je je positie in de interactie bewust, doelgericht en nauwgezet en stuur je bij waar nodig. Je moet ervoor zorgen dat de andere betrokkenen jouw positie kennen en ze respecteren.

- Je weet wat er nodig is om je positie of rol te kunnen innemen en handhaven.
- Je weet wat je mag en moet zeggen of doen om je rol of positie in te nemen en te handhaven.
- Je weet wat je niet mag zeggen of doen om je rol of positie niet in gevaar te brengen.
- Je denkt bewust na over je positie en weegt alternatieve handswijzen tegen elkaar af.
- Je bent in staat om het gesprek aan te gaan over je positie. Je geeft aan wat men van jou kan verwachten of niet, in je rol en functie van brugfiguur.
- Je duidt je handelen helder wanneer de interactiepartners niet goed begrijpen hoe ze je positionering 'buiten' de interactielijnen moeten begrijpen of hoe ze daarmee moeten omgaan.
- Je zorgt voor vertrouwen en duidelijkheid door je te houden aan afspraken.
- Je neemt verantwoordelijkheid op voor je eigen handelen.
- Je weet bij wie of waar je terecht kunt voor ondersteuning en hulp bij moeilijkheden om je rol of positie te handhaven.

Klant- en contextgericht handelen

Klantgericht handelen betekent dat je dienstverlenend ingesteld bent ten opzichte van alle partijen in de interactie. Concreet wil dat zeggen dat je je bewust bent van de vragen en verwachtingen van de verschillende betrokkenen en dat je met die vragen en verwachtingen omgaat zoals het bij jouw rol en positie in de interactie past.

Contextgericht handelen betekent dat je inzicht hebt in de eigenheid van de voorziening en de achtergrond van de doelgroep waarmee je werkt, en dat je handelt en communiceert vanuit dat inzicht.

- Je kent de sociale kaart en sociale context van jouw werk.
- Je kent de eigenheid, structuur en werking van de sector waarin je werkt.
- Je kent noodzakelijke begrippen, concepten, methodieken en een basis van het vakjargon voor de sector waarin of waarvoor je werkt.
- Je probeert aan de vragen en verwachtingen van de verschillende betrokkenen te voldoen voor zover je positie in de interactie en de boodschap daardoor niet in het gedrang komen.
- Je neemt verantwoordelijkheid om de kwaliteit van de eigen dienstverlening te verzekeren of te verbeteren.
- Je gaat zorgvuldig om met het vertrouwen dat klanten of hulpvragers stellen in de dienstverlening.
- Je gedraagt je professioneel, tijdens je ondersteunende opdracht maar ook bij de voorbereiding en de afwerking ervan.

Zich handhaven in een complexe werkomgeving

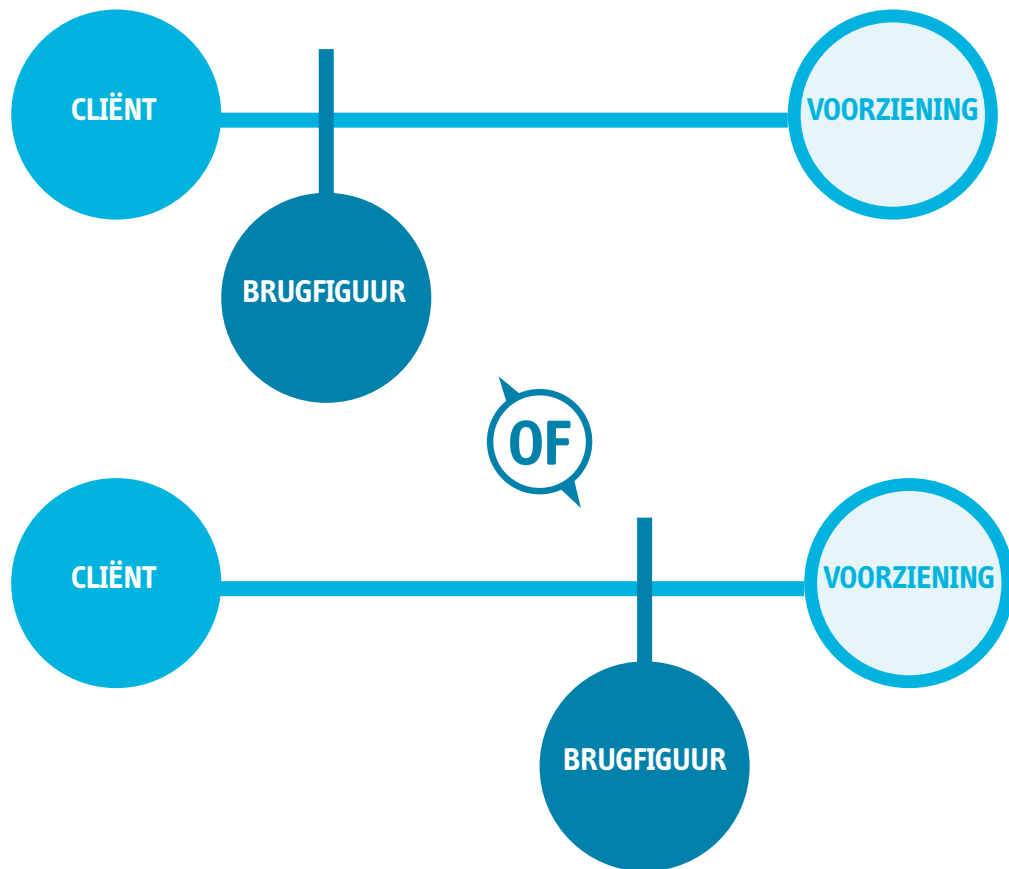
Als brugfiguur ga je een stevige professionele en ook maatschappelijke uitdaging aan.

Een brug slaan houdt ook steeds de confrontatie in met bestaande kloven tussen mensen. Als bruggenbouwer kan je daarmee omgaan. Je weet gepast om te gaan met de onrust en de frustraties die die kloven bij de betrokkenen oproepen. Dit betekent dat je gevoelsuitingen die je raken, ziet, begrijpt, een plek geeft en loslaat, zodat je in staat bent om er niet op te reageren. Vaak kom je in situaties terecht waar het gebrek aan toegang tot elkaar tot reële problemen leidt voor een van de betrokkenen.

Bovendien zijn in Vlaanderen veel organisaties in verschillende contexten betrokken bij het integratie- en inburgeringsbeleid, en is er een dynamiek op vele niveaus. Als brugfiguur heb je de kennis, vaardigheid en weerstand om in dat complexe geheel te navigeren. Je bent ook sterk en veerkrachtig genoeg om daarbinnen je eigen plaats in te nemen en om die complexiteit binnen jouw takenpakket aan te kunnen. Je waakt dus over je eigen professionele en persoonlijke welbevinden. Dat doe je o.a. door je grenzen te erkennen en door assertief te handelen.

- Je weet hoe je je kunt beschermen tegen de impact van je werkomgeving op je welbevinden.
- Je weet waar je terechtkunt wanneer je het moeilijk krijgt of wanneer je stress hebt.
- Je blijft standvastig bij druk of machtsuitoefening. Je blijft rustig en beheerst. Je raakt niet in verwarring.
- Je stelt ook anderen gerust door kalm op te treden.
- Je leert tegenslagen verdragen en je relativeert. Je ziet de zaken in de juiste proporties. Je beseft ook steeds dat jouw rol een ondersteunende rol is: jij maakt mogelijk, maar je bent niet eindverantwoordelijk.
- Je vat reacties van anderen op je professioneel handelen niet persoonlijk op. Je handelt volgens je rol.
- Je accepteert discussies of conflicten als onvermijdelijk, je ziet het betrekkelijke ervan in.
- Je laat je niet meeslepen in meningsverschillen of ongepast gedrag van anderen. Je laat je niet verleiden tot ongepaste reacties naar anderen toe.
- Je denkt en handelt onafhankelijk, zelfs in moeilijke omstandigheden en bij sterke weerstand.
- Je geeft aan hoe je wil dat er met jou omgegaan wordt, wat je aanvaardbaar vindt in de omgang en wat niet. Je verliest daarbij de gevoelens en belangen van anderen niet uit het oog.
- Je kent technieken om duidelijk en kordaat te reageren als je grenzen overschreden worden en om 'nee' te zeggen als je iets gevraagd wordt dat voor jou niet haalbaar is.

Kerncompetenties Type B



Voorbeeld van dit type brugfiguur: de toezichter van een woonwagenterrein, de toeleider.

Effectieve communicatie mogelijk maken

Communicatie draait om betekenisuitwisseling. Er worden boodschappen en signalen uitgezonden en ontvangen. Jij draagt ertoe bij dat het effect van een boodschap op de ontvanger voldoende overeenstemt met de bedoeling van de zender. Als brugfiguur beschik je daartoe over de kennis, techniek en vaardigheid

- Je zorgt ervoor dat je de boodschap en de signalen van alle betrokkenen goed en volledig begrijpt. Je zet daartoe o.a. je concrete talenkennis in. Ook je basiskennis van sectorspecifiek woordgebruik of jargon helpt je daarbij.
- Je draagt boodschappen en non-verbale signalen over tussen de betrokkenen en duidt ze. Je hebt daarbij oog voor verbale en voor non-verbale communicatie-elementen. Non-verbale signalen gebruik je als aanwijzing of je de boodschap goed begrepen hebt (bijvoorbeeld: oogcontact, stiltes). Ook hier zet je je talenkennis en basiskennis van sectorspecifiek woordgebruik of jargon in.
- Je gaat actief en bewust om met:
 - de boodschap en de doeleinden van de communicatie;
 - de deelnemers, de organisatorische context waarin een gesprek plaatsvindt, de specifieke situatie.
- Je gebruikt de techniek van ‘actief luisteren’ om de werkelijk bedoelde boodschap van de betrokkenen te doorgronden: je stelt open vragen, je vraagt door, je vat samen en koppelt terug.
- Je toetst ook steeds of de ontvanger de boodschap begrepen heeft.
- Je neemt zelf het initiatief om een communicatiecultuur en communicatie-instrumentarium te creëren tijdens het gesprek. Je zoekt daarbij steeds de meest geschikte communicatiekanalen.
- Je gaat bewust, empatisch en gepast om met de gevoelens van de betrokken partijen. Wat dit concreet betekent, wordt bepaald door jouw specifieke brugopdracht en rol.

Vershil mogelijk maken

De nood aan een brugfiguur ontstaat als er een drempel bestaat die twee partijen verhindert om contact te leggen en elkaar te begrijpen. Die drempel is vaak een verschil (bijvoorbeeld taal, visie, handelswijze, ...) dat beide partijen als onoverbrugbaar ervaren.

In een integratie- en inburgeringscontext gaat het over verschillen die te maken hebben met de migratieachtergrond van de persoon met een migratieachtergrond, of met wat zo gepercipieerd wordt.

De opdracht van de brugfiguur bestaat erin verschillen zo te benaderen dat vlotte doorstroming van informatie en een wederzijds begrip mogelijk worden. Een belangrijke stap is dat de brugfiguur ervoor zorgt dat verschillen er mogen zijn, zonder dat ze als problemen beschouwd worden.

- Je gaat respectvol om met anderen en vervult daarin een voorbeeldfunctie.
- Je doet geen racistische of discriminerende uitspraken en stelt geen racistische of discriminerende handelingen.
- Je hebt een dynamische en niet stereotyperende kijk op het mogelijke verband tussen verschillen (taal, etniciteit, opvoeding, burgerlijke staat, klasse, gender ...) en de identiteit van de betrokkenen, en hoe deze verschillen eventueel hun gedrag en praten beïnvloeden.
- Je maakt eventuele verschillen die de interactie kunnen beïnvloeden maar die nog niet gekend zijn, gekend en deelt ze met de betrokkenen.
- Naast verschillen zie je ook overeenkomsten, je benoemt ze en je plaatst ze in de juiste context.
- Je weet dat mensen de wereld bekijken vanuit verschillende referentiekaders, handelen volgens verschillende 'logica's'. Je benoemt die zaken ook tijdens je brugopdracht.
- Je beseft ook dat jouw referentiekader een van vele is. Je relateert dus ook de logica van je eigen doen, denken en zijn.
- Je laat het gesprek niet beslissend negatief beïnvloeden doordat mensen handelen vanuit verschillende 'logica's'. Komen er misverstanden of conflicten voort uit de verschillen, dan laat je die niet doorwegen in de interactie. Je benadert die zo dat iedereen zijn doelen kan blijven nastreven.
- Je erkent die misverstanden of conflicten ook als leerkansen.
- Ook als de verschillen dat moeilijker maken blijf je je eigen beroepsspecifieke rol en taken volledig en correct vervullen. Je past de uitvoering van je taken wel zo aan dat ze meer aansluit bij de verwachtingen en de logica van de partijen die je ondersteunt.
- Je weet voor welke uitdagingen mensen staan die moeten leren omgaan met verschillen. Je hebt empathie voor hun reacties en je geeft er gepaste feedback op zodat dit je begeleiding of relatie met de persoon in kwestie ten goede komen.

Omgaan met meerdere belanghebbenden

Als brugfiguur werk je met voorzieningen enerzijds en personen met een migratieachtergrond anderzijds. In die interactie met meerdere betrokkenen handhaaf jij je professionele rol en positie en maak je daardoor je brugfunctie echt waar. Dat betekent in de eerste plaats dat je bewust omgaat met je positie. Het betekent ook dat je weet wat je wel en niet kan, mag en moet zeggen en doen.

Als brugfiguur neem je je positie in de interactie bewust, doelgericht en nauwgezet in en stuur je bij waar nodig. Je moet ervoor zorgen dat de andere betrokkenen jouw positie kennen en ze respecteren.

- Je neemt het initiatief om contact te leggen met alle betrokken interactiepartners.
- Je stelt je open op in het gesprek met de betrokkenen. Je luistert, en probeert ieders belangen en betrachtingen te begrijpen.
- Je weet wat er nodig is om je positie of rol te kunnen innemen en handhaven.
- Je weet wat je mag en moet zeggen of doen om je rol of positie in te nemen en te handhaven.
- Je weet wat je niet mag zeggen of doen om je rol of positie niet in gevaar te brengen.
- Je kunt bewust over je positie nadenken en alternatieve handswijzen tegen elkaar afwegen.
- Je bent in staat om het gesprek aan te gaan over je positie. Je geeft aan wat men van jou kan verwachten of niet, in je rol en functie van brugfiguur. Je verantwoordt je handelingen en keuzes helder wanneer je merkt dat de interactiepartners er een negatieve kijk op hebben.
- Je hebt inzicht in menselijk gedrag en menselijke reacties. Daardoor kan je met heel uiteenlopende mensen omgaan in uiteenlopende omstandigheden.
- Je kunt voldoende afstand houden tot het standpunt van de betrokken partijen, ook al moet je je soms dicht bij de ene dan bij de andere interactiepartner positioneren.
- Je kent heel goed het mandaat van je functie. Je houdt rekening met de begrenzingen die dat oplegt aan je handelen ten opzichte van de betrokkenen. Bijvoorbeeld of je pleitbezorger van een van beide betrokken partijen kan zijn of niet.
- Je kunt jezelf dicht positioneren bij een van de interactiepartners, maar je zorgt er steeds voor dat je niet eenzijdig partijdig wordt met de betrokkene in kwestie.
- Je zorgt er ook voor dat de interactiepartner bij wie je jezelf minder dicht positioneert, begrijpt waarom dat zo is. Je kunt je positie legitimeren bij alle betrokkenen.
- Dat je jezelf dicht bij een van de partners positioneert, maakt je niet blind voor de vragen, belangen, ervaringen of noden van de andere. Je ziet steeds de twee kanten van de zaak.
- Je zorgt voor vertrouwen en duidelijkheid door je te houden aan gemaakte afspraken. Je besteedt voldoende aandacht aan de dialoog daarrond met alle betrokkenen.
- Je zorgt ervoor dat je betrokkenheid bij een partner nooit ten koste gaat van je goede professionele verstandhouding met de andere.
- Je weet bij wie of waar je terecht kunt voor ondersteuning en hulp indien je moeilijkheden ervaart in het handhaven van je rol of positie.
- Je aarzelt niet om hulp of ondersteuning te vragen wanneer je het moeilijk hebt om je rol of positie te handhaven. Je bent je bewust van je professionele én je persoonlijke grenzen, en je kunt hierover praten met je leidinggevende.

Klant- en contextgericht handelen

Klantgericht handelen betekent dat je dienstverlenend ingesteld bent ten opzichte van alle partijen in de interactie. Concreet wil dat zeggen dat je je bewust bent van de vragen en verwachtingen van de verschillende betrokkenen en dat je met die vragen en verwachtingen omgaat zoals het bij jouw rol en positie in de interactie past.

Contextgericht handelen betekent dat je inzicht hebt in de eigenheid van de voorziening en de achtergrond van de doelgroep waarmee je werkt, en dat je handelt en communiceert vanuit dat inzicht.

- Je kent de sociale kaart en sociale context van jouw werkplek.
- Je kent de eigenheid, structuur en werking van de sector waarin je werkt.
- Je kent noodzakelijke begrippen, concepten, methodieken en vakjargon voor de sector waarin of waarvoor je tewerkgesteld wordt.
- Je hebt zicht op de eigenheid en achtergrond van de doelgroepen waarmee je werkt, indien relevant. Je neemt het initiatief om je daarover grondig te informeren. Je onderhoudt daartoe duurzame relaties met belangrijke betrokken partijen.
- Je brengt de informatie en kaders samen die nodig zijn om te antwoorden op vragen of opdrachten van de klant.
- Je weet welke informatiebronnen je kunt raadplegen om de door jou ondersteunde partijen te helpen en vragen te beantwoorden.
- Je draagt je kennis en expertise over om de competenties van je opdrachtgever, klant of collega te helpen versterken of ontwikkelen.
- Je stemt je ondersteuning af op de behoefte van de betrokken partij(en) en toetst regelmatig af of ze je ‘aanbod’ ook passend vinden.
- Je neemt initiatieven om alle partijen betrokken te houden.
- Je neemt verantwoordelijkheid om de kwaliteit van de eigen dienstverlening te verzekeren of te verbeteren.
- Je signaleert aankomende problemen op tijd en betreft er de juiste mensen of instanties bij. Je anticipeert op storingen door bijvoorbeeld tijdig te informeren of door een stappenplan te maken.
- Je gaat zorgvuldig om met het vertrouwen dat klanten of hulpvragers stellen in de dienstverlening.
- Je gedraagt je professioneel, tijdens je ondersteunende opdracht maar ook bij de voorbereiding en de afwerking ervan.

Zich handhaven in een complexe werkomgeving

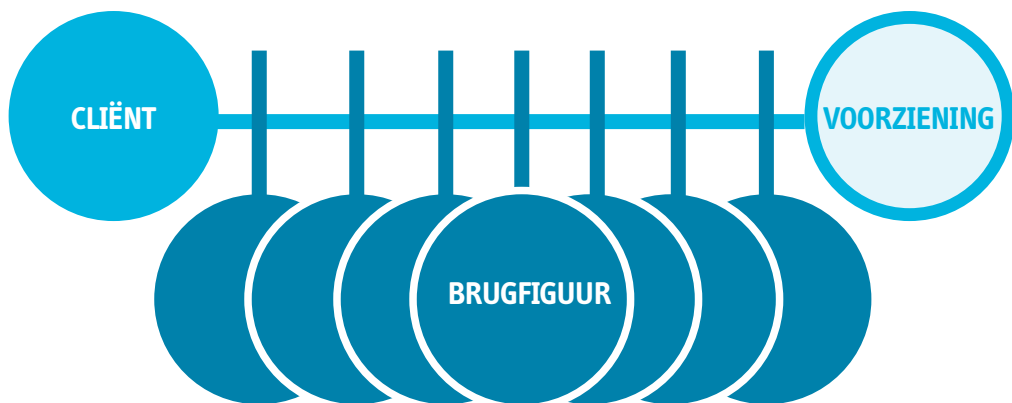
Als brugfiguur ga je een stevige professionele en ook maatschappelijke uitdaging aan.

Een brug slaan houdt ook steeds de confrontatie in met bestaande kloven tussen mensen. Als bruggebouwer kan je daarmee omgaan. Je weet gepast om te gaan met de onrust en de frustraties die die kloven bij de betrokkenen oproepen. Vaak kom je in situaties terecht waar het gebrek aan toegang tot elkaar tot reële problemen leidt voor een van de betrokkenen.

Bovendien zijn in Vlaanderen veel organisaties in verschillende contexten betrokken bij het integratie- en inburgeringsbeleid, en is er een dynamiek op vele verschillende niveaus. Als brugfiguur heb je de kennis, vaardigheid en weerstand om in dat complexe geheel te navigeren. Je bent ook sterk en veerkrachtig genoeg om daarbinnen je eigen plaats in te nemen en om die complexiteit binnen jouw takenpakket aan te kunnen. Je waakt dus over je eigen professionele en persoonlijke welbevinden. Dat doe je o.a. door je grenzen te erkennen en door assertief te handelen.

- Je weet hoe je je kunt beschermen tegen de impact van je werkomgeving op je welbevinden.
- Je weet waar je terechtkunt wanneer je het moeilijk krijgt of wanneer je stress hebt.
- Je blijft standvastig bij druk of machtsuitoefening. Je blijft rustig en beheerst. Je raakt niet in verwarring.
- Je stelt ook anderen gerust door kalm op te treden.
- Je leert tegenslagen verdragen en je relativeert. Je ziet de zaken in de juiste proporties. Je beseft ook steeds dat jouw rol een ondersteunende rol is: jij maakt mogelijk, maar je bent niet eindverantwoordelijk.
- Je vat reacties van anderen op je professioneel handelen niet persoonlijk op. Je handelt volgens je rol.
- Je accepteert gebeurlijke discussies of conflicten als onvermijdelijk, je ziet het betrekkelijke ervan in.
- Je laat je niet meeslepen in meningsverschillen of ongepast gedrag van anderen. Je laat je niet verleiden tot ongepaste reacties naar anderen toe.
- Je denkt en handelt onafhankelijk, zelfs in moeilijke omstandigheden en bij sterke weerstand.
- Je geeft aan hoe je wil dat er met jou omgegaan wordt, wat je aanvaardbaar vindt in de omgang en wat niet. Je verliest daarbij de gevoelens en belangen van anderen niet uit het oog.
- Je kent technieken om duidelijk en kordaat te reageren als je grenzen overschreden worden en om 'nee' te zeggen als je iets gevraagd wordt dat voor jou niet haalbaar is.

Kerncompetenties Type C



Voorbeeld van dit type brugfiguur: de intercultureel bemiddelaar.

Effectieve communicatie mogelijk maken

Communicatie draait om betekenisuitwisseling. Er worden boodschappen en signalen uitgezonden en ontvangen. Jij draagt ertoe bij dat het effect van een boodschap op de ontvanger voldoende overeenstemt met de bedoeling van de zender. Als brugfiguur beschik je daartoe over de kennis, techniek en vaardigheid.

- Je zorgt ervoor dat je de boodschap en de signalen van alle betrokkenen goed en volledig begrijpt. Je zet daartoe onder meer je concrete talenkennis in. Ook je basiskennis van sectorspecifiek woordgebruik of jargon helpt je daarbij.
- Je begrijpt dat het doel van communicatie niet alleen is feitelijke informatie uit te wisselen, maar ook dieperliggende behoeften en belangen te erkennen en er waar mogelijk een antwoord op te zoeken.
- Je kiest een geschikte aanpak om ook met die tweede communicatie-uitdaging om te gaan. Je focust in elk geval op de volgende zaken:
 - belangen en behoeften van beide zijden blootleggen;
 - wederzijds erkenning vragen;
 - ruimte maken om de belangen van de ander te begrijpen en te aanvaarden;
 - tot consensus of synthese komen.
- Je kiest bewust je eigen rol in de communicatie. Die kan variëren: ruimte geven, emotioneel ondersteunen, inhoudelijk sturen, ... Je rol is steeds afhankelijk van de belangen en van de communicatiekracht van de andere betrokkenen.
- Je kent de verschillende communicatieve technieken voor bemiddelingsgesprekken en processen. Je zet die technieken op gepaste momenten en in de juiste combinaties in.
- Je neemt zelf het initiatief om een communicatiecultuur en communicatie-instrumentarium te creëren tijdens het gesprek. Je zoekt daarbij steeds de meest geschikte communicatiekanalen.
- Je gaat bewust, empatisch en gepast om met de gevoelens van de betrokken partijen. Wat dit concreet betekent, wordt bepaald door jouw specifieke brugopdracht en rol.
- Je geeft op gepaste momenten constructieve feedback bij het communicatieve gedrag van de betrokkenen. Je helpt hen stilstaan bij hun boodschap, de vorm van het gesprek, de gebruikte taal, hun non-verbale gedrag. Hiermee help je hen om beter over te brengen wat ze eigenlijk bedoelen en een groter effect uit hun boodschap te halen.
- Je geeft specifieke feedback, dat wil zeggen: feedback bij concreet, waarneembaar gedrag.
- Je geeft op een open en rechtstreekse manier feedback.
- Je kunt zelf ook op een gepaste manier feedback of kritiek op je communicatieve gedrag ontvangen. Je reageert op een manier die strookt met je rol en die geen conflicten of discussie doet ontstaan. Je neemt de feedback ter harte voor het vervolg van je opdracht.

Vershil mogelijk maken

De nood aan een brugfiguur ontstaat als er een drempel bestaat die twee partijen verhindert om contact te leggen en elkaar te begrijpen. Die drempel is vaak een verschil (bijvoorbeeld taal, visie, handelswijze, ...) dat beide partijen als onoverbrugbaar ervaren.

In een integratie- en inburgeringscontext gaat het over verschillen die te maken hebben met de migratieachtergrond van de persoon met een migratieachtergrond, of met wat zo gepercipieerd wordt.

De opdracht van de brugfiguur bestaat erin verschillen zo te benaderen dat vlotte doorstroming van informatie en een wederzijds begrip mogelijk worden. Een belangrijke stap is dat de brugfiguur ervoor zorgt dat verschillen er mogen zijn, zonder dat ze als problemen beschouwd worden.

- Je gaat respectvol om met anderen en vervult daarin een voorbeeldfunctie.
- Je doet geen racistische of discriminerende uitspraken en stelt geen racistische of discriminerende handelingen.
- Je weet dat mensen de wereld bekijken vanuit verschillende referentiekaders, handelen volgens verschillende 'logica's'. Je benoemt die zaken ook tijdens je brugopdracht.
- Je beseft ook dat jouw referentiekader een van vele is. Je relateert dus ook de logica van je eigen doen, denken en zijn.
- Je kunt verschillende logica's verwoorden en ze aldus 'bemiddelen'. Je probeert tot een gezamenlijke visie, aanpak en doelstellingen te komen.
- Je hebt een dynamische en niet stereotyperende kijk op het mogelijke verband tussen verschillen (taal, etniciteit, opvoeding, burgerlijke staat, klasse, gender ...) en de identiteit van de betrokkenen, en hoe deze verschillen eventueel hun gedrag en praten beïnvloeden.
- Je houdt de betrokkenen weg van de valkuilen van een culturaliserende aanpak of logica. Je brengt die valkuilen in het gesprek en wijst op de gevaren ervan.
- Vanuit een cultureel perspectief naar een vraag of een probleem kijken opent in bepaalde omstandigheden ook de deur naar mogelijke constructieve oplossingen. Ook dat kan je duidelijk benoemen. Je begeleidt mensen desgewenst om hier op een zorgvuldige en evenwichtige manier mee om te gaan.
- Ook als de verschillen dat moeilijker maken blijf je je eigen beroepsspecifieke rol en taken volledig en correct vervullen. Je toont wel een grote bereidheid om je aanpak bij te sturen. Je communiceert daarover met je collega's en met de mensen die je ondersteunt.
- Je weet voor welke uitdagingen mensen staan die moeten leren omgaan met verschillen. Je hebt empathie voor hun reacties, je ondersteunt en coacht de betrokkenen om met die uitdaging om te gaan.
- Je hebt inzicht in processen van acculturatie en cultuurshock. Je helpt mensen daarmee om te gaan.



- Je gaat het gesprek rond omgang met verschillen ook aan op ‘organisatorisch’ en ‘structureel’ niveau, steeds vertrekkende vanuit jouw concrete ervaring met verschil in de directe, interpersoonlijke interactie.
- Je zet actief in op het zoeken naar manieren om de aanwezige verschillen ook als een wezenlijke meerwaarde voor de beoogde dienst- of hulpverlening in te zetten. Dat wil zeggen dat je telkens nakijkt of de concrete ervaring die mensen hebben met een bepaald verschilpunt iets zegt over tekortkomingen in het inclusieve karakter van de hulp- of dienstverlening. Je doet constructieve voorstellen tot bijsturing daarvan.

Omgaan met meerdere belanghebbenden

Als brugfiguur werk je met voorzieningen enerzijds en personen met een migratieachtergrond anderzijds. In die interactie met meerdere betrokkenen handhaaf jij je professionele rol en positie en maak je daardoor je brugfunctie echt waar. Dat betekent in de eerste plaats dat je bewust omgaat met je positie. Het betekent ook dat je weet wat je wel en niet kan, mag en moet zeggen en doen.

Als brugfiguur kies je je positie in de interactie bewust, doelgericht en nauwgezet en stuur je bij waar nodig. Je moet ervoor zorgen dat de andere betrokkenen jouw positie kennen en ze respecteren.

- Je bent relationeel vaardig. Je hebt inzicht in menselijk gedrag en menselijke reacties. Daardoor weet je met heel uiteenlopende mensen in uiteenlopende omstandigheden om te gaan.
- Je hebt kennis van groeps- en gespreksdynamica. Je hebt zicht op de randvoorwaarden voor een geslaagde ontmoeting of een geslaagd gesprek en houdt daarbij rekening met de context waarin het gesprek plaatsvindt.
- Je neemt meerdere verschillende rollen en posities in afhankelijk van de omstandigheden of context waarin je je bevindt. Je weet heel goed welke rol of positie je moet innemen op welk moment.
- Je wisselt vlot tussen de verschillende rollen of posities die je moet innemen.
- Je kent heel goed het mandaat van je functie. Je houdt rekening met de begrenzingen die dat oplegt aan je handelen ten opzichte van de betrokkenen. Bijvoorbeeld of je pleitbezorger van een van beide betrokken partijen kan zijn of niet.
- Je neemt verantwoordelijkheid voor je eigen handelen en voor je eigen positioneringskeuzes.
- Je durft de manier waarop de betrokken partijen de gesprekscontext afbakenen en begrenzen waar en wanneer nodig op een professionele manier ter discussie te stellen. Een meer inclusieve, kwaliteitsvolle dienst- of hulpverlening is jouw ultieme doel, niet de status-quo van steeds dezelfde aanpak of organisatievorm.
- Je kunt en durft meningen, ideeën of daden van de andere in vraag stellen, becommentariëren of bekritisieren zonder dat de vertrouwensrelatie onder druk komt te staan.
- Je kan voldoende afstand houden tot het standpunt van de betrokken partijen, ook al moet je je soms dichterbij de ene dan bij de andere interactiepartner positioneren.
- Je blijft steeds vanuit meerdere perspectieven naar de situatie kijken. Het feit dat je 'dichter' bij een van de partners staat maakt je niet blind voor de vragen, belangen, ervaringen of noden van de anderen. Je beseft ook dat vragen, noden en belangen dynamisch zijn: je kunt je blik voortdurend bijstellen, scherpstellen.
- Je zorgt voor vertrouwen en duidelijkheid door je te houden aan gemaakte afspraken. Je besteedt voldoende aandacht aan de dialoog daarrond met alle betrokkenen.



- Je betrokkenheid bij de ene partij gaat nooit ten koste van je goede professionele verstandhouding met de andere. Je gebruikt je professionele relatie met alle betrokken partijen om de doelen in je werk te bereiken.
- Je bent in staat om het gesprek aan te gaan over je positionering. Je geeft aan wat men van jou kan verwachten of niet, in je rol en functie van brugfiguur. Je verantwoordt je handelingen en keuzes helder wanneer je merkt dat de interactiepartners er een negatieve kijk op hebben.
- Je weet bij wie of waar je terecht kunt voor ondersteuning en hulp indien je moeilijkheden ervaart in het handhaven van je rol of positie.
- Je aarzelt niet om hulp of ondersteuning te vragen wanneer je het moeilijk hebt om je rol of positie te handhaven.
- Je bent je bewust van je professionele én je persoonlijke grenzen, en je kunt hierover praten met je begeleider. Je kunt daaruit ook conclusies halen voor je professionele ontwikkelingsnoden.

Klant- en contextgericht handelen

Klantgericht handelen betekent dat je dienstverlenend ingesteld bent ten opzichte van alle partijen in de interactie. Concreet wil dat zeggen dat je je bewust bent van de vragen en verwachtingen van de verschillende betrokkenen en dat je met die vragen en verwachtingen omgaat zoals het bij jouw rol en positie in de interactie past.

Contextgericht handelen betekent dat je inzicht hebt in de eigenheid en achtergrond van de doelgroep en van de voorziening waarmee je werkt, en dat je handelt en communiceert vanuit dat inzicht.

- Je kent de sociale kaart en sociale context van jouw werkplek.
- Je kent de eigenheid, structuur en werking van de sector waarin je werkt.
- Je kent noodzakelijke begrippen, concepten, methodieken en een basis van het vakjargon voor de sector waarin of waarvoor je tewerkgesteld wordt.
- Je kent de eigenheid en achtergrond van de doelgroepen waarmee je werkt. Je neemt het initiatief om je daarover grondig te informeren. Je doet dat ook continu. Je onderhoudt daartoe duurzame relaties met belangrijke betrokken partijen.
- Je brengt de informatie en kaders samen die nodig zijn om te antwoorden op vragen of opdrachten van de klant. Je benadert informatie en modellen ook kritisch en stelt ze waar nodig bij met het oog op je concrete opdracht.
- Je onderzoekt systematisch de context waarin je actief bent, brengt kansen, uitdagingen, risico's en vragen in kaart. Je focust op feitelijke gegevens maar hebt ook oog voor achtergronden en structuren. Je legt verbanden bloot en je maakt inschattingen over ontwikkelingen.
- Je onderzoekt alternatieven om je een oordeel te vormen of advies te ontwikkelen. Je onderzoekt meerdere scenario's of interventiemogelijkheden. Je onderbouwt je uiteindelijke keuze met informatie en geldige argumenten. Voor je tot actie overgaat, toets je je eigen vooronderstellingen bij anderen.
- Je kunt je advies zo brengen dat het herkenbaar en aanvaardbaar is voor alle betrokkenen. Je kunt zowel je eigen expertise overbrengen op anderen als de expertise van de klant aanspreken en activeren, en je weet daartussen het juiste evenwicht te vinden.
- Je draagt je kennis en expertise over om de competenties van je opdrachtgever, klant of collega te helpen versterken of ontwikkelen.
- Je levert maatwerk. Daarbij stem je je handelen steeds af op de behoefte van de vragende partij(en). Je toetst regelmatig af of je 'aanbod' ook als passend ervaren wordt.
- Je neemt initiatieven om alle partijen betrokken te houden.
- Je neemt verantwoordelijkheid om de kwaliteit van de eigen dienstverlening te verzekeren of te verbeteren.
- Je gaat zorgvuldig om met het vertrouwen dat klanten of hulpvragers stellen in de dienstverlening.
- Je gedraagt je professioneel, tijdens je ondersteunende opdracht maar ook bij de voorbereiding en de afwerking ervan.

Zich handhaven in een complexe werkomgeving

Als brugfiguur ga je een stevige professionele en ook maatschappelijke uitdaging aan.

Een brug slaan houdt ook steeds de confrontatie in met bestaande kloven tussen mensen. Als bruggenbouwer kan je daarmee omgaan. Je weet gepast om te gaan met de onrust en de frustraties die die kloven bij de betrokkenen oproepen. Vaak kom je in situaties terecht waar het gebrek aan toegang tot elkaar tot reële problemen leidt voor een van de betrokkenen.

Bovendien zijn in Vlaanderen veel organisaties in verschillende contexten betrokken bij het integratie- en inburgeringsbeleid, en is er een dynamiek op vele verschillende niveaus. Als brugfiguur heb je de kennis, vaardigheid en weerstand om in dat complexe geheel te navigeren. Je bent ook sterk en veerkrachtig genoeg om daarbinnen je eigen plaats in te nemen en om die complexiteit binnen jouw takenpakket aan te kunnen. Je waakt dus over je eigen professionele en persoonlijke welbevinden. Dat doe je o.a. door je grenzen te erkennen en door assertief te handelen.

- Je weet hoe je je kunt beschermen tegen de impact van je werkomgeving op je welbevinden.
- Je weet waar je terechtkunt wanneer je het moeilijk krijgt of wanneer je stress hebt.
- Je blijft standvastig bij druk of machtsuitoefening. Je blijft rustig en beheerst. Je raakt niet in verwarring.
- Je stelt ook anderen gerust door kalm op te treden.
- Je leert tegenslagen verdragen en je relativeert. Je ziet de zaken in de juiste proporties. Je beseft ook steeds dat jouw rol een ondersteunende rol is: jij maakt mogelijk, maar je bent niet eindverantwoordelijk.
- Je vat reacties van anderen op je professioneel handelen niet persoonlijk op. Je handelt volgens je rol.
- Je accepteert gebeurlijke discussies of conflicten als onvermijdelijk, je ziet het betrekkelijke ervan in.
- Je laat je niet meeslepen in meningsverschillen of ongepast gedrag van anderen. Je laat je niet verleiden tot ongepaste reacties naar anderen toe.
- Je denkt en handelt onafhankelijk, zelfs in moeilijke omstandigheden en bij sterke weerstand.
- Je geeft aan hoe je wil dat er met jou omgegaan wordt, wat je aanvaardbaar vindt in de omgang en wat niet. Je verliest daarbij de gevoelens en belangen van anderen niet uit het oog.
- Je kent technieken om duidelijk en kordaat te reageren als je grenzen overschreden worden en om 'nee' te zeggen als je iets gevraagd wordt dat voor jou niet haalbaar is.

Organisatorische competenties

Zelfstandig werken

- Je werkt en handelt zelfstandig. Je vraagt indien nodig hulp en assistentie op het gepaste moment aan de gepaste persoon (bijvoorbeeld als een taak of opdracht je bevoegdheid overschrijdt).
- Je blijft gefocust en efficiënt werken, ook zonder externe controle of sturing.
- Je geeft je werk zelf vorm en vertrouwt daarbij op je eigen oordeel, kunde en vaardigheid.

Organiseren

Je organiseert jezelf zo dat je je werk efficiënt en veilig kunt uitvoeren.

- Je hebt de benodigde computerkennis en kan de gangbare softwaretoepassingen gebruiken.
- Je kent de noodzakelijke technieken en instrumenten om je werk praktisch uit te voeren, bijvoorbeeld notitietechniek, technieken voor verslagname, voor agendabeheer, voor timemanagement.
- Je kent ook de technieken en instrumenten om je werk veilig en gezond uit te oefenen: bijvoorbeeld ergonomische ingrepen, stemzorgtechnieken, technieken voor omgaan met agressie.
- Je kent het gebruik van de noodzakelijke administratieve technieken en instrumenten.
- Je bent voldoende stipt en nauwkeurig om je aan afspraken te houden, je voldoende te documenteren en je eigen administratie bij te houden.
- Je bent bereid om flexibele werktijden te presteren met het oog op noodzakelijke doelstellingen van je werk en afspraken die je aanwezigheid op het werk vereisen.

Resultaatsgericht werken

Je vertaalt de doelstellingen van je werk in concrete te bereiken resultaten. Je kunt prioriteiten stellen en keuzes maken om de gewenste resultaten te bereiken. Je zorgt ervoor dat de beoogde resultaten aan de gewenste kwaliteit voldoen.

- Je kent de verwachtingen die opdrachtgevers en klanten hebben van je werk.
- Je kent de doelstellingen die je moet bereiken in je werk.
- Je kent de doelstellingen van je organisatie/sector en weet hoe de doelstellingen van je werk daarin passen.
- Je formuleert concrete en meetbare resultaten, en je werkt er actief naartoe, waar nodig samen met anderen.
- Je stelt prioriteiten, werkt zaken af en komt afspraken na.
- Binnen je team/dienst maak je resultaten van je eigen werk zichtbaar en communiceert erover met anderen. Je overlegt tijdig met anderen over knelpunten.
- Je kunt omgaan met onverwachte gebeurtenissen. Je stelt daarbij tijdig gepaste oplossingen voor en werkt ze uit, zodat de beoogde resultaten niet in het gedrang komen.
- Je werkt kwaliteitsvol: je stelt hoge eisen aan je werk, je stuurt bij waar nodig en je voorkomt fouten waar mogelijk.
- Je evalueert en verbetert de kwaliteit van je dienstverlening met het oog op de resultaten.
- Je herkent en analyseert knelpunten en doet voorstellen tot oplossing. Indien nodig meld je ze bij de verantwoordelijke.

Samenwerken*

Je zet je in om met anderen (collega's, je team,...) resultaten te bereiken en daarmee bij te dragen aan een gezamenlijk doel. Je denkt en handelt vanuit gemeenschappelijke belangen.

- Je informeert anderen (collega's, je team,...) over je eigen activiteiten en houdt jezelf op de hoogte van activiteiten van anderen.
- Je wisselt ideeën uit en geeft en vraagt reacties.
- Je stelt op basis van opmerkingen of tips van anderen je eigen gedachten of handelingen bij.
- Je stelt je positief op en je brengt energie en dynamiek in je collegagroep.
- Je vraagt collega's of betrokkenen naar hun mening en je geeft je eigen mening.
- Je biedt hulp aan anderen (collega's, je team,...) en je vraagt zelf hulp van anderen.
- Je maakt meetbare afspraken. Je komt afspraken na.
- Je schat de kwaliteiten van anderen en van jezelf in en je weet daar gebruik van te maken.
- Je zoekt mogelijkheden om problemen samen op te lossen.
- Je toetst je eigen aannames en mogelijke oplossingen bij de ander. Je gebruikt je collega's als klankbord.

* De competentie 'samenwerken' geldt voor brugfiguren die in dienstverband werken en deel uitmaken van een team of afdeling. Voor brugfiguren die als zelfstandige aan de slag zijn, is dit niet van toepassing. Zij werken meestal niet in een team.

Zich professioneel ontwikkelen

Je weet wat er nodig is om je professioneel te ontwikkelen en om te groeien. Je neemt verantwoordelijkheid op voor je eigen professionele ontwikkeling.

- Je hebt voldoende zelfkennis om je sterktes en zwaktes in te schatten.
- Je gaat doelgericht en actief op zoek naar extra kennis en kansen om vaardigheden te ontwikkelen.
- Je werkt aan je ontwikkeling door je bij te scholen, in overleg met de organisatie. Je werkt met een duidelijk plan aan de verbetering van je prestaties.
- Je grijpt leerkansen, volgt leersuggesties op en zet leerpunten om in acties.
- Je vraagt feedback bij je prestaties en trekt er conclusies uit.
- Je staat geregeld kritisch stil bij je functioneren.
- Je neemt nieuwe informatie en ideeën op en past ze effectief toe.
- Je bent bereid te leren van de aanpak en competenties van collega's, externe partners, ...
- Je kijkt verder dan je eigen vakgebied of functie.

Beroepsethisch handelen

Beroepsethisch handelen is: je houdt je aan de principes en regels uit de beroepsethiek van jouw specifieke werkcontext.

Daartoe wordt verwacht dat je beroepsethisch verantwoorde afwegingen maakt, beroepsethisch verantwoorde beslissingen neemt en de gedragsregels volgt zoals beschreven in de specifieke deontologische code, indien aanwezig.

- Je bent bereid je aan te passen aan regels en principes van jouw specifieke werkcontext en je stelt je er loyaal bij op.
- Je kent de beroepsethiek en, indien aanwezig, de deontologische code van jouw specifieke werkcontext of beroepsgroep en past die toe.
- Je communiceert open over de beroepsethische keuzes die je maakt.
- Je kent de formele regels en principes van het beroepsgeheim of discretieplicht in jouw werkcontext of beroepsgroep.
- Je past de regels van het beroepsgeheim of de discretieplicht toe en je kunt je eigen handelen verantwoorden.
- Je gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke of delicate informatie.
- Je weegt verschillende principes tegenover elkaar af en je maakt een beroepsethisch verantwoorde keuze.
- Je maakt geen misbruik van macht, voorkennis of persoonlijke informatie.

Colofon

© Projectteam Brugfiguren, Agentschap Integratie en Inburgering / Kruispunt Migratie-Integratie. Februari 2015

Vanaf 1 januari 2015 hoort Kruispunt Migratie-Integratie bij het Agentschap Integratie en Inburgering. Het Agentschap ondersteunt het Vlaams integratiebeleid. Je vindt in het Agentschap alle diensten voor integratie, inburgering, sociaal tolken en vertalen (behalve de diensten in de steden Gent en Antwerpen). We blijven zorgen voor een kwaliteitsvolle dienstverlening. Meer info: www.integratie-inburgering.be en www.kruispuntmi.be.

Contact

Agentschap Integratie en Inburgering / Kruispunt Migratie-Integratie
Vooruitgangstraat 323 bus 1
1030 Brussel
T 02 205 00 50 - F 02 205 00 60
info@kruispuntmi.be
www.kruispuntmi.be

Layout: www.commsa.be

V.u.: Leen Verraest, Agentschap Integratie en Inburgering, Boudewijnlaan 30, 1000 Brussel