

TOOL

KIT

voor de
begeleiding
van Eritrese
alleenstaande
minderjarigen
in Nederland

Met concrete
tips en
praktische
handvatten!

TOOLKIT

voor de begeleiding van Eritrese alleenstaande minderjarigen in Nederland

Colofon

Deze Toolkit is tot stand gekomen in een samenwerkingsproject tussen Stichting Nidos en Arq Psychotrauma Expert Groep.

Financier	AMIF-programma (ref.: PRJ.E.1017904)
Auteurs	Marieke Sleijpen, Carlijn van Es, Hans te Brake en Trudy Mooren
Medewerkenden	Winta Ghebreab, Marjan Schippers en Nebil Kusmallah. Diverse professionals met uiteenlopende werkzaamheden in de opvang van AMV's, Eritrese cultural mediators en Eritrese AMV's hebben zelf actief meegeschreven.
Vormgeving	sophie ontwerpt//
Datum publicatie	April 2018
Copyright	Arq Psychotrauma Expert Groep



Migratie in beweging



Europese Unie
het fonds voor asiel,
migratie en integratie

WOORD VOORAF

Als opvangmedewerker (mentor) of jeugdbeschermer heb je de taak alleenstaande minderjarige vreemdelingen (AMV's) te begeleiden en hun zelfstandigheid te bevorderen. De toolkit is bedoeld om je daarbij te helpen. Ze bevat kennis, inzichten en praktische handvatten voor het werken met deze doelgroep.

De toolkit maakt deel uit van het project 'Veerkracht', een samenwerkingsverband van Stichting Nidos Jeugdbescherming voor vluchtelingen en Arq Psychotrauma Expert Groep. De aanleiding voor dit project was de signalering dat diverse organisaties tegen uitdagingen aanliepen in de opvang en begeleiding van Eritrese AMV's – de grootste groep AMV's die in 2016 in Nederland werd opgevangen.

Eerst is een verkennend onderzoek uitgevoerd om de relevante thema's te bepalen. Hiervoor zijn veel gesprekken gevoerd met Eritrese jongeren en hun begeleiders. (Lees voor een volledige beschrijving van deze exploratie het onderzoeksrapport.¹) Overigens zijn ook aan Syrische jongeren en hun begeleiders vragen gesteld en daarbij kwamen vergelijkbare thema's naar voren. Hoewel de inhoud van deze toolkit dus vooral gebaseerd is op de ervaringen van en met Eritrese jongeren, is ze waarschijnlijk ook voor de begeleiding van andere groepen jonge vluchtelingen bruikbaar.

De resultaten van deze verkenning zijn vervolgens besproken in een aantal workshops met professionals met uiteenlopende werkzaamheden in de opvang van AMV's ('Herkennen jullie deze punten? Wat is nodig om die te verbeteren?'). De bevindingen van deze workshops zijn vervolgens weer teruggekoppeld met Eritrese cultural mediators en de betrokken Eritrese AMV's, waarna de conclusies in de toolkit zijn verwerkt in de volgende 6 hoofdstukken.

1

Om wie gaat het?

De achtergrond van AMV's uit Eritrea.

2

Leven in Nederland

De problemen en uitdagingen waar de jongeren en hun begeleiders tegenaan lopen in Nederland.

3

Op zoek naar dialoog

Concrete handvatten voor de communicatie; het bespreekbaar maken van moeilijke onderwerpen en belangrijke regels; het werken met tolken en het ontwikkelen van cultuur-sensitieve vaardigheden.

4

Vorbereiding op zelfstandigheid

Praktische tools om de zelfredzaamheid van de jongeren te vergroten, inclusief het versterken van het sociale netwerk en bevorderen van het naar school gaan.

5

Signaleren en monitoren van gezondheidsproblemen

Handvatten voor het signaleren en monitoren van psychische klachten bij AMV's en de acties die daarbij (indien nodig) ondernomen kunnen worden.

6

Hoe zorg ik voor mezelf?

Tips voor het herkennen en omgaan met stress in het werk.

De toolkit refereert regelmatig aan specifieke inzichten en voorbeelden die uit de gesprekken en workshops naar voren zijn gekomen (waar in voorbeelden namen van jongeren en begeleiders worden gebruikt, zijn deze gefingeerd om de anonimiteit te borgen). De gezichtspunten van de Eritrese jongeren, de jeugdbeschermers en de mentoren komen niet altijd met elkaar overeen. Indien relevant, worden die verschillen benoemd. Waar nodig wordt ook onderscheid gemaakt tussen tips voor mentoren en tips voor jeugdbeschermers.

Voor verdere informatie wordt hier en daar verwezen naar notities over de Eritrese context en de website van het kenniscentrum Eritrese AMV's. (Dit kenniscentrum is onderdeel van

het veerkrachtproject www.nidos.nl/uitgelicht/het-kenniscentrum-eritrese-amvs). Op die website vind je aanvullende informatie, inclusief verwijzingen naar relevante literatuur, overige websites, vragenlijsten en andere werkvormen. De toolkit, de notities en de website zijn in gezamenlijkheid ontwikkeld.

Beschouw de toolkit als een handreiking die om creatieve interpretatie vraagt. De belangrijke thema's worden behandeld, maar een toolkit als deze kan niet op alles antwoord bieden, alleen al omdat diverse omstandigheden en feiten onderhevig zijn aan verandering. Daarom is achterin een overzicht opgenomen waar je met overige vragen terecht kunt. Uiteraard is ook altijd het kenniscentrum Eritrese AMV's beschikbaar.



Op het moment van schrijven (eind 2017) staan er ongeveer 6.000 alleenstaande minderjarige vreemdelingen (AMV's) onder voogdij van Nidos. De meeste van deze jongeren komen uit Eritrea, Syrië en Afghanistan.² Het aantal is de laatste jaren enorm toegenomen. Dit hoofdstuk geeft een beknopte beschrijving van de achtergrond van AMV's en in het bijzonder die uit Eritrea.

OM WIE GAAT HET?

VOOR, TIJDENS EN NA DE VLUCHT

Bij het beschrijven van de ervaringen van AMV's kunnen we globaal drie periodes onderscheiden, die elk specifieke risico's met zich meebrengen: vóór, tijdens en na de vlucht.

Vóór de vlucht

AMV's hebben vaak te maken gehad met schokkende gebeurtenissen, zoals het verlies van familieleden of andere dierbaren. Soms waren ze rechtstreeks getuige van het martelen en doden van mensen. De jongeren hebben afscheid moeten nemen van familie en vrienden, het alledaagse leven met de voor hen vertrouwde sociale structuren en de eigen cultuur.^{3,4}

Sinds de officiële onafhankelijkheid van Eritrea (1993) zijn er geleidelijk aan steeds meer restricties doorgevoerd. Sinds 2001 is er sprake van een totalitair en repressief regime. Er zijn beperkte onderwijsmogelijkheden en economische kansen en weinig vrijheid op het gebied van meningsuiting, politiek en religie. Veel kinderen gaan niet naar school, omdat ze al vroeg beginnen met werken, of op jonge leeftijd het land ontvluchten. De National Service (dienstplicht) heeft al gevol-

gen voor (heel) jonge Eritreeërs; de kostwinner van het gezin (vader, of oudere broer of zus) moet voor onbepaalde tijd de National Service dienen, waardoor moeders en jongere gezinsleden de verantwoordelijk krijgen voor het inkomen. Veel jongeren uit Eritrea ontvluchten het land omdat er sprake is van dienstplicht voor onbepaalde tijd wanneer men 18 wordt. Het ontduiken van dienstplicht en het vluchten uit het eigen land worden streng bestraft. In gevangnissen, waar velen dan terechtkomen, vinden martelingen plaats.⁴

Tijdens de vlucht

Vluchtelingen uit Eritrea komen met name uit het grensgebied met Ethiopië. De meerderheid van hen behoort tot de Tigrinya bevolking en de Eritrees-Orthodoxe Tewahedo Kerk.⁴ Eritreeërs vluchten via de buurlanden Sudan en Ethiopië, waarna de meeste de reis voortzetten via Libië, om per boot de Middellandse Zee over te steken naar Italië.⁵ Van daaruit reizen sommigen door naar Noord-Europa. De vlucht kan soms jaren duren en brengt grote veiligheidsrisico's met zich mee.

De vlucht houdt meestal in dat de jongeren illegaal grenzen oversteken, zonder identiteitsdocumenten door landen moeten reizen en te maken krijgen met mensensmokkelaars en mensenhandelaars.⁶ Ze doorstaan gevaarlijke bootreizen en ontberingen zoals honger, dorst en uitputting, en hebben grote kans op het ondergaan of getuige te zijn van fysiek of seksueel geweld.⁷ Sommige jongeren moeten forse bedragen betalen om te kunnen vluchten.⁴

Na de vlucht

Ongeveer 98% van de vluchtelingen uit Eritrea die in Nederland aankomt krijgt een asielstatus toegewezen.⁸ Eenmaal in Nederland moeten jongeren leren om hier hun weg te vinden, verstoken van het vertrouwde sociale netwerk van ouders

Bij het opgroeien in Nederland hoort ook het volgen van onderwijs. Hoewel dit – ook door de meeste jongeren zelf – van groot belang wordt geacht, spelen hier eveneens maatschappelijke en culturele verschillen een rol. De Eritrese cultuur stelt waarden als respect en geduld centraal. In Nederland wordt veel meer waarde gehecht aan assertiviteit, iets dat in het Eritrese onderwijs juist wordt bestraft.⁹ In Eritrese scholen is met name sprake van klassikale lessen met weinig actieve participatie en er vindt geen zelfstudie plaats, terwijl in Nederland dit juist van AMV's wordt verwacht.¹⁰

ALLEEN

Contact met familieleden die nog in leven zijn kan een belangrijke bron van steun zijn. Veel jongeren geven aan zich zorgen te maken over het welzijn van familie en vrienden en zijn bang dat ook zij de gevaarlijke vlucht zullen maken.¹ Jongeren voelen zich vaak verantwoordelijk voor in Eritrea of elders achtergebleven familieleden. Zij willen

en andere dierbaren. Al snel blijkt dat het leven in Nederland veel onzekerheid met zich meebrengt: Mogen zij hier blijven? Kan hun familie hierheen komen? Hoe kunnen ze de taal leren, een opleiding volgen en werk krijgen zonder de steun van familie? De jongeren ervaren drastische verandering op allerlei gebied: het sociaal netwerk, het onderwijssysteem, religie, cultuur, taal en de directe leefomgeving. Niet iedereen zal hier gemakkelijk mee om kunnen gaan en het is goed voorstelbaar dat voor een nieuwkomer de bureaucratische en ingewikkelde administratieve systemen in Nederland niet meteen te doorgronden zijn. Sommige jongeren zullen zich snel aanpassen aan die nieuwe cultuur en integreren; andere zullen sterker blijven vasthouden aan hun oude tradities en gewoontes.^{1,2}

bijdragen aan hun welzijn door bijvoorbeeld geld te sturen. Soms worden familieleden vastgehouden door mensenhandelaren en worden de jongeren vervolgens gedwongen te betalen om deze familieleden vrij te krijgen. Omdat ze hun familieleden vaak niet kunnen helpen leidt dit tot gevoelens van machteloosheid.¹¹

Meer achtergrondinformatie over Eritrea

bekijk deze presentatie van Binyam Andebrhan:

www.lowan.nl/primair-onderwijs/nieuws/eritrea/

En lees de notities over dienstplicht en onderwijs in Eritrea en de notities over de mensenrechtensituatie en de vlucht en vluchtroutes van Eritrese AMV's



ADOLESCENTIE

De adolescentie is een belangrijke ontwikkelingsfase waarbij jongeren te maken kunnen krijgen met complexe uitdagingen zoals zelfstandig worden, zich losmaken van de opvoeders en de ontwikkeling van een eigen identiteit. Voor gevluchte jongeren bestaan die uitdagingen ook. Sommige daarvan zijn voor hen echter ingewikkelder, zoals het aangaan en onderhouden van vriendschappen en werken aan een toekomstperspectief in een nieuwe samenleving.¹² Identiteitsvorming wordt bemoeilijkt door het ontbreken van rolmodellen. En hoewel veel jongeren tijdens hun vlucht blijk hebben gegeven van grote zelfstandigheid, sluit dat moeilijk aan bij de vele regels en intensieve begeleiding waarmee ze hier in Nederland te maken krijgen.

“Hoe langer een jongere de tijd krijgt om zich te ontwikkelen, hoe meer mogelijkheden om een evenwichtige volwassene te worden en hoe beter het zelfbeeld vaak.”

Prof. Eveline Crone

Ook al kent de adolescentiefase universele verschijnselen, zoals biologische veranderingen, de psychosociale dimensie van deze periode is afhankelijk van de culturele context. Eritrese jongeren komen bijvoorbeeld uit een grootfamiliecultuur, wat betekent dat de familie grote invloed heeft op de besluitvorming. In Nederland wordt van adolescenten juist gevraagd dat zij zelf beslissingen nemen, zelfstandig hun eigen leven vormgeven en keuzes maken gericht op de eigen individuele ontplooiing. Dit contrast vormt voor deze jongeren een extra belasting.^{6,11}

AMV's moeten dus niet alleen hun leven oppakken in een vreemd nieuw land, met een andere cultuur en taal en zonder aanwezigheid van ouders, familie en andere dierbaren, maar staan daarbij tevens ook midden in een belangrijke ontwikkelingsfase.¹¹ Een fase waarin grote biologische, psychologische en sociale veranderingen plaatsvinden.¹³

TIPS

van collega's en Eritrea deskundigen

- Jongeren voelen zich vaak verantwoordelijk voor het lot van ouders en familie. Het is belangrijk hen te helpen bij het maken van onderscheid tussen wat de jongeren nu voor de familie kunnen doen en wat zij nu nog niet maar later mogelijk wel kunnen doen.¹²
- Sommige Eritrese jongeren vinden het lastig om bepaalde onderwerpen te bespreken. Zo kunnen jongeren het te persoonlijk vinden om in detail over hun familie te vertellen wanneer ze je pas kort kennen. Het is belangrijk om hier sensitief mee om te gaan: Probeer na te gaan of jongeren meer tijd nodig hebben om te praten. Te veel directe vragen (bijvoorbeeld: Wat doet jouw moeder?; Waar komt jouw vader vandaan?) kan de pupil afschrikken, met name wanneer die jou nog maar kort kent.
- Bij het aangaan van een gesprek over de familie kan het helpen om ook wat over jezelf te vertellen. Zo gaf een jeugdbeschermer aan: “Pupillen kunnen het vervelend vinden als jij wel alles over hen weet, maar zij niks over jou. Ik vind het leuk om iets te horen over hun familie en om foto's te bekijken. Als zij iets vertellen of laten zien, toon ik ook foto's van mezelf en mijn familie. Zo leren we elkaar beter kennen”.
- Als gezinshereniging niet lukt kan het verstandig zijn om samen met de familie een ander doel te formuleren voor de jongere in Nederland, waarmee hij /zij een nieuw toekomstperspectief krijgt.

KRACHTIG ÉN KWETSBAAR

AMV's hebben al laten zien over veerkracht te beschikken; ze zijn hun land ontvlucht en naar Nederland gereisd om hier een nieuw leven te beginnen. Ondanks alle aanwezige bronnen van stress geven veel gevluchte jongeren aan uiterst gemotiveerd te zijn om naar school te gaan en de taal te leren.¹⁴ Maar tegelijkertijd zijn deze jongeren ook kwetsbaar als gevolg van de scheiding van familie, de stressvolle vlucht, de grote veranderingen in hun omgeving en de zorgen die zij hebben over de asielprocedure, gezinshereniging en de achtergebleven familie. De gebeurtenissen die de jongeren hebben meegemaakt kunnen sporen achterlaten in hun verdere leven. Onderzoek wijst uit dat AMV's bijvoorbeeld een groter risico lopen op het ontwikkelen van emotionele en gedragsproblemen dan jonge vluchtelingen die samen met hun ouders arriveren.^{2,15} Het is

belangrijk deze tweeledigheid niet uit het oog te verliezen en dus zowel aandacht te geven aan de kracht (competenties) als aan de kwetsbaarheid van de jongeren. Want wanneer je een jongere enkel als kwetsbaar ziet, plaats je hem of haar in een hokje waaruit moeilijk te ontsnappen valt. Door juist de kracht van jongeren te zien en ze hierop aan te spreken kunnen hun mogelijkheden en potenties beter benut worden. Dit betekent niet dat hun 'kracht' als excuus mag worden gebruikt om dan maar niks extra's voor ze te doen, want soms is het belangrijker om hun blootstelling aan stress acuut te reduceren en concrete hulp te bieden en niet berustend alleen te vertrouwen op hun zelfredzaamheid.¹⁶ (zie hoofdstuk 4 voor meer informatie hierover).

2

AMV's staan bij aankomst in Nederland voor de opdracht om zonder ouders hun weg te vinden in de nieuwe samenleving. In dit hoofdstuk wordt besproken welke hindernissen zij te overbruggen hebben en hoe zij daarbij ondersteund kunnen worden.

LEVEN IN NEDERLAND

WEDERZIJDSE VERWACHTINGEN

Wanneer AMV's aankomen in Nederland is het voor hen onzeker wat ze kunnen verwachten. De jongeren zijn meestal blij dat ze veilig zijn en dat er wat rust in hun leven komt, maar kunnen teleurgesteld zijn omdat het moeilijk is om een zelfstandige woonplek te verwerven en het heel lastig is om hun familieleden naar Nederland te krijgen. Ze beschikken over minder financiële middelen dan ze hadden gehoopt en kunnen doorgaans niet voldoen aan hun wens om familieleden financieel te helpen.¹⁶

Daarnaast geven Eritrese jongeren zelf aan dat het onduidelijk kan zijn wat hier in Nederland van hen verlangd wordt, bijvoorbeeld hoe zich te gedragen in en om het huis. Ook weten ze vaak niet wat zij mogen verwachten van hun begeleiders. Ze zijn op zoek naar meer duidelijkheid en naar wegen om meer eigen regie te ervaren.

DE ROL VAN DE BEGELEIDER

Jongeren geven regelmatig aan dat het voor hen niet duidelijk is wie wat voor hen kan betekenen en waar ze moeten zijn met specifieke vragen. Soms kan dit als resultaat hebben dat je als begeleider niet aan bepaalde verwachtingen kunt voldoen. Zo geven jeugdbeschermers tijdens het onderzoek aan dat enkele jongeren (ten onrechte) verwachten dat de begeleiding invloed heeft op de uitkomst van de gezinsherenigingsprocedure. Ze zijn dan in je teleurgesteld wanneer de aanvraag niet gehonoreerd wordt. Ook voor jongeren die aangeven goed onderscheid te kunnen maken tussen de taken van mentoren en jeugdbeschermers kan toch nog behoorlijke onduidelijkheid bestaan, omdat ze regelmatig van de ene begeleider naar de andere zijn doorverwezen.¹

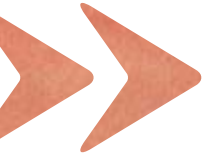
“Ik kende Nederland helemaal niet, ik wist niks van het land. Nederland is totaal anders dan Eritrea. Ik vind veel dingen wel gek, zoals homoseksualiteit. Daar had ik nog nooit over gehoord. Of dat er veel mensen geen geloof hebben. Ik vind dat allemaal niet erg, maar wel gek”.

Citaat Eritrese AMV

TIPS

van collega's en Eritrea deskundigen

- Ga er niet vanuit dat jij weet welke verwachtingen de betreffende jongeren hebben. Blijf je veronderstellingen testen en bevestig hen op open wijze, vul hun verwachtingen niet meteen zelf in!
- Probeer mythes en misverstanden te voorkomen door rechten en plichten in Nederland helder te maken en naast elkaar aan de jongeren te presenteren. Je hebt bijvoorbeeld het onderwijsrecht, maar ook de leerplicht. Oftewel: je krijgt in Nederland de kans om onderwijs te volgen, maar je hebt ook de plicht om naar school te gaan.
- Zeg niet altijd meteen 'nee' of 'dat weet ik niet', 'dus je kunt niet bij mij terecht'. Eritrese jongeren komen soms met specifieke vragen waarvan ze verwachten dat jij die kunt beantwoorden. Ook al heb je dan niet de daadwerkelijke kennis, je zult wel bereid moeten zijn om er toch aandacht aan te schenken. Je kunt bijvoorbeeld reageren door aan te geven dat jij het antwoord ook niet weet en vervolgens samen met de jongeren bedenken wie hen hiermee zou kunnen helpen. Het is belangrijk om de jongeren niet direct af te wijzen en empathisch te reageren, zodat ze vertrouwen in je houden.



Om duidelijkheid te scheppen bij wie de jongeren met welke vragen terecht kunnen, kan het helpen om visueel te maken met een tabel waarin de rol, verantwoordelijkheden en beschikbaarheid (tijd) per betrokkene staan aangegeven, zoals het geval is in jouw regio, op jouw locatie. Vertaal deze tabel indien mogelijk ook naar het Tigrinya en andere talen.

Voor jou als begeleider is het natuurlijk noodzakelijk dat je weet wat je eigen verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn en dat je kennis hebt van de sociale kaart.¹ Vervolgens is het van belang goed door te vragen naar de behoefte van de jongere. Bijvoorbeeld door de volgende vragen te beantwoorden: Waarmee zou je hen kunnen helpen? Hoe kunnen zijzelf het antwoord op hun vraag vinden? Bij wie kunnen ze met welke vragen terecht? Wanneer is diegene bereikbaar? Zo kun je de jongere gericht ondersteunen of doorverwijzen.

Het is bij dit alles belangrijk te beseffen dat in Eritrea over veel zaken onderhandeld wordt (ook met autoriteiten). Eritrese jongeren geven aan gewend te zijn om in onderhandeling te gaan met

de verschillende partijen, hetgeen kan resulteren in een afwijzing bij de een, terwijl de ander met eenzelfde bevoegdheid de aanvraag wél honoreert. In Nederland wordt dit onderhandelen bijvoorbeeld met verschillende begeleiders nogal eens als negatief beschouwd.¹⁷ Het kan ook gebeuren dat de begeleiding een onderwerp wil afronden, terwijl de jongere nog niet zover is en het onderhandelen nog niet wil opgeven. Jongeren geven aan dat ze het op zo'n moment prettig zouden vinden als begeleiders hun verzoek niet meteen afwijzen en met meer geduld reageren; de tijd nemen (ook al heb je dit al eerder gedaan) om uit te leggen waarom hun verzoek wordt afgewezen en uitleg geven over hoe je in Nederland invloed kunt uitoefenen / inspraak kunt hebben op bepaalde beslissingen.

Zorg dat je zelf goed weet waar de jongeren moeten zijn met een specifieke vraag en wees helder bij doorverwijzingen. Overleg bij twijfel eerst met een collega/VluchtelingenWerk/etc. Check ten slotte bij de betreffende jongere of de vraag goed is beantwoord door degene naar wie jij hebt doorverwezen. Stel zorgvuldig af met je collega's wie waarvoor de verantwoordelijkheid neemt.

Citaat mentor



KNELPUNTEN RONDOM RELIGIE, VRIJETIJD-BESTEDING EN ETEN

Eritrese jongeren geven aan veel kracht te putten uit hun geloof. Maar zij voelen zich soms belemmerd in het uiten van hun religie en zouden daarin graag meer vrijheid krijgen. Begeleiders van deze jongeren zien wel in dat religie een belangrijke bron van steun is, maar zij maken zich ook zorgen dat het geloof te veel tijd in beslag neemt. Het gaat vaak ten koste van activiteiten die buiten de Eritrese gemeenschap plaatsvinden en staat bijvoorbeeld het leren van de Nederlandse taal in de weg. Dit leidt nogal eens tot onrust en frustraties tussen de jongeren en hun begeleiders.¹ Bovendien geven begeleiders aan geen helder beeld te hebben van wat er zich in die Bijbelse kringen afspeelt. Door die onzekerheid wordt er soms voor een rigide oplossing gekozen, zonder de individuele situatie te hebben beoordeeld en zonder hierover met de jongeren in gesprek te zijn gegaan.

Zowel de jongeren als de begeleiders geven aan dat ze het ondernemen van activiteiten erg belangrijk vinden, maar in de dagelijkse praktijk komt daar volgens hen niet veel van terecht. De jongeren zelf geven daarvoor de verklaring dat er weinig voor hen wordt georganiseerd en ook dat ze er niet genoeg geld voor hebben. Mentoren zeggen daarentegen dat de jongeren vaak weinig gemotiveerd zijn om deel te nemen aan de door hen georganiseerde activiteiten en dat daarmee hun motivatie voor het doen van een aanbod afneemt!¹ Soms kan het helpen om eerst bij de jongeren zelf na te gaan waar zij graag aan willen meedoen of wat ze willen ondernemen. Het is belangrijk om achter de oorzaak van de weerstand te komen – mogelijk hebben zij bijvoorbeeld meer behoefte aan een spontane activiteit in plaats van aan een georganiseerde waaraan ze op voorhand gebonden zijn.

In veel culturen is de maaltijd erg belangrijk. Ook is er in veel landen vaak op meerdere momenten van de dag eten beschikbaar. In Nederland zijn aan de eetmomenten echter vaak strakke regels verbonden: doorgaans wordt er niet gegeten tussen de drie hoofdmaaltijden en meestal kunnen gasten niet zomaar onaangekondigd aanschuiven. De Nederlandse eetcultuur is onbekend voor Eritreeërs en veel Eritrese AMV's uiten hierover hun onvrede. Als de jongeren zelf koken geven begeleiders soms aan dat er bepaalde voedingsstoffen ontbreken en/of dat er volgens hen ongezond wordt gegeten.^{2,18} Hierna volgende tips kunnen helpen om een brug te slaan tussen de wensen van zowel de jongeren als de begeleiders.



Eritrese AMV's en religie

Omdat omgaan met religie bij Eritrese

AMV's veel vragen oproep, zijn er door Nidos richtlijnen opgesteld bijvoorbeeld: dat de jongeren maar één keer per week naar de kerk gaan en niet in de kerk overnachten. Met jongeren die erg vaak naar de kerk gaan worden afspraken gemaakt om het kerkbezoek terug te brengen. Er kan wel worden overlegd over eventuele uitzonderingen, zoals speciale religieuze vieringen rond Pasen en Kerst. Nidos heeft in 2016 rondom de

kerkbezoeken afspraken gemaakt met het Eritrese kerkbestuur in Rotterdam en Amstelveen.

- Zie voor meer informatie de “Richtlijnen over hoe om te gaan met de Eritrese kerk door mijn Eritrese pupil”
- Lees de notitie over de Eritrees-orthodoxe kerk Tewahedo
- Hang de Eritrese kalender op aan een muur op je werkplek / woongroep zodat je op de hoogte bent van de feestdagen. Deze vind je op de [website van het kenniscentrum Eritrese AMV's](#).

van een Eritrea deskundige en een jongere

- Ga samen boodschappen doen, koken en eten. Probeer op deze manier interesse te wekken voor andere eetgewoonten en ideeën. Volg daarbij het tempo van de jongeren. Luister naar hen en wees geïnteresseerd in hun tradities en recepten. Het kan helpen om hierover afspraken te maken, bijvoorbeeld door middel van een planning met dagen dat de jongeren het recept mogen kiezen en dagen dat de mentoren mogen kiezen. Lees de notitie ‘De Eritrese keuken en eetcultuur’ voor extra tips.
- Het helpt als we praktische tips over Nederland krijgen. Ik heb bijvoorbeeld een mentor die me laat weten als er een actie is, als er kleding in de aanbieding is bijvoorbeeld. Hij kent Nederland goed en geeft tips over het land waar we wat aan hebben. Hij neemt ons bijvoorbeeld mee met de auto naar een bepaalde winkel of vereniging. Het helpt door niet altijd voor een gesprek aan tafel te zitten, maar actie te ondernemen, gewoon in praktijk te laten zien hoe het werkt in Nederland.

CONTACT MET DIERBAREN

Jongeren geven aan dat het voor hen belangrijk is om in contact te komen of te blijven met de ouders, en ook met andere belangrijke relaties zoals broers en zussen, overige familieleden of voormalige burens (zie voor meer informatie de notitie ‘Familie in de Eritrese Context’). Indien er nog ouders of andere familieleden zijn, waar ook ter wereld, kun je als jeugdbeschermer met hen samenwerken.

van een Eritrea deskundige

- Bespreek met de jongeren wat zij willen en verwachten betreffende contact met de ouder(s). In sommige gevallen willen de jongeren bijvoorbeeld niet dat jij slecht nieuws met de familie communiceert. Zij willen dit pas zelf doen als ze ook een vervolgplan kunnen presenteren, een beetje hoop kunnen bieden.
- Wanneer er telefonisch contact opgenomen wordt met familie in Eritrea en er bijv. gesproken wordt over gezinshereniging lopen familieleden risico op gevangenschap. Dit is een reden waarom jongeren voorzichtig zijn. Zie ook de notitie ‘Contact met familie in Eritrea’.
- In Eritrea is het niet gebruikelijk om op een heel directe manier slecht nieuws te brengen. Wanneer iemand problemen heeft of ernstig ziek is wordt dit bovendien niet alleen gedragen door het individu maar door een groep mensen. Deze mensen worden niet uitgenodigd, maar komen op eigen initiatief. Dit wordt ook verwacht. De betreffende persoon accepteert en waardeert dit gewoonlijk. Dit gebeurt ook in het buitenland. Mensen komen op bezoek wanneer er iemand overleden is of bij ziekte; problemen worden besproken en verdriet wordt gedeeld door samen te zijn (vaak is er ook een priester aanwezig). Wanneer je pupil bijvoorbeeld ernstig ziek is en je moet de ouders hiervan op de hoogte brengen, vraag dan of er een vriend/familieid in de buurt is en vraag hem/haar aan de telefoon en vertel deze persoon het slechte nieuws. Op die manier breng je slecht nieuws indirect en mobiliseer je directe steun.

TIPS

TIPS

van collega's

TIPS

- Jongeren zullen je in eerste instantie zelden toestemming geven om contact met de ouders op te nemen, omdat je als begeleider onvoldoende weet over de situatie in Eritrea om te kunnen bepalen of ouders het aan kunnen om problemen van de jongere aan te horen en iets kunnen betekenen voor de jongere. Leg aan de jongere uit dat je graag de familie van hem/haar leert kennen uit interesse en respect; omdat je de ouders wilt betrekken in de zorg van hun kind. Start in eerste instantie met een kennismakingsgesprek. Begin speels - complimenteer eerst de ouder met hun kind - maak kennis. En bespreek van tevoren met de jongere wat je gaat bespreken, neem hierbij ook de zorgen omtrent veiligheid in acht.

Er is een Voorlichtingskaart beschikbaar in het Tigrinya en Arabisch die de gezinsherenigingsprocedure voor de jongeren overzichtelijker kan maken. Deze vind je op de website van het Kenniscentrum Eritrese AMV's.



Meer informatie over de opties voor AMV's, die geen verblijfsvergunning hebben en ouder dan 18 zijn, vind je op de website van "Tell-Me" (www.tell-me.nl/index.php/amv/18-jaar-en-ouder)

Onderstaande organisaties ondersteunen vluchtelingen die uitgeprocedeerd zijn:

- Bridge to Better Foundation (www.bridgetobetter.org)
- ASKV (www.askv.nl)
- Pauluskerk (www.pauluskerkrotterdam.nl)
- INLIA (www.inlia.nl)
- IOM (www.iom-nederland.nl)

Lees voor meer informatie over de visie van Nidos de 'Double commitment bij terugkeer, CC-methode' (Verstegen, 2012).

TOEKOMSTPERSPECTIEF

Een veel voorkomende oorzaak van stress bij AMV's is de toewijzingsprocedure rond de verblijfsvergunning of gezinshereniging. Aanvragen voor gezinshereniging van Eritrese pupillen worden lang niet altijd toegekend. Het aantal toegewezen nareisaanvragen bij Eritrese vluchtelingen is bijvoorbeeld tussen eind 2015 en eind 2016 gedaald van 50% naar 30%.¹⁹ De procedure kan de jongeren behoorlijk in beslag nemen en bijvoorbeeld het naar school gaan en het leren van de Nederlandse taal ernstig belemmeren. Jongeren geven aan dat de procedure vaak veel vragen, onduidelijkheid en stress oproepen. Om deze reden is het belangrijk om laagdrempelig concrete informatie in de eigen taal aan te bieden, bijvoorbeeld met behulp van de voorlichtingskaart (zie hiernaast).

Voor bijna alle AMV's is de familie heel erg belangrijk en kunnen zaken waaraan jij wilt werken, denk aan zelfontplooiing, in schril contrast staan met waar jongeren op dat moment mee bezig zijn. Ook wanneer de gezinshereniging wél wordt toegekend ontstaan er soms problemen.⁶ De tips op pagina 24 kunnen helpen in het omgaan met de complexe gezinsherenigingsprocedure.

TIPS

van collega's en jongeren

- Laat je informeren, durf anderen te bevragen over de gezinsherenigingsprocedure! Er ligt bijvoorbeeld veel informatie bij de juridische afdeling van Nidos - denk hierbij aan voorbeelden van inspanningsverklaringen of beeldmateriaal van relevante documenten van andere landen. Ook kan deze afdeling jou mogelijk in contact brengen met personen die je verder kunnen helpen.
- Het blijft voor de jongeren vaak onduidelijk welke documenten ze nodig hebben voor de gezinsherenigingsprocedure. Het helpt om hun afbeeldingen te laten zien van de documenten die ze nodig hebben (dan weten ze beter waarnaar ze moeten zoeken) en hun zo concreet mogelijk uit te leggen wat ze kunnen doen - stapje voor stapje.
- Het is fijn als je voogd je via Whatsapp iedere week op de hoogte brengt van wat er die week van belang is, maar dat kan dus ook als er helemaal niks gebeurd is en er bijvoorbeeld nog altijd gewacht moet worden op een reactie van de IND. Het is gewoon fijn om te weten dat je voogd aan je denkt en dat er 'nog steeds' aan jouw zaak gewerkt wordt.
- Veel begeleiders hebben geen idee van de situatie in Eritrea en hoe moeilijk het is om aan bepaalde documenten te komen, bijvoorbeeld een huwelijksakte. Het is moeilijk voor ons dat aan ze uit te leggen. Meer begrip hiervoor kan helpen.

3

In het dagelijks leven ervaren de jongeren en hun begeleiders barrières in de communicatie, onder meer vanwege taal-culturele- en contextuele verschillen. Dit hoofdstuk biedt handvatten om dergelijke verschillen te overbruggen.

OP ZOEK NAAR DIALOOG

ELKAAR GOED VERSTAAN IS MEER DAN ELKAAR HOREN

- > Steeds mijn eigen boontjes gedopt, en nu kom jij je met mij bemoeien;
 - > Je bent mijn moeder/vader niet;
 - > Ik versta je niet goed;
 - > Jij begrijpt me niet;
 - > Hoezo?
 - > Hoe kan ik je vertrouwen?
 - > Ik word niet gehoord.
- Grote zorgen over de asielpcedure en over de familie in het land van herkomst en het gevoel van verantwoordelijkheid jegens hen.
 - De jongere gaat ervan uit dat jij hem of haar nooit kunt begrijpen. Een diep geworteld wantrouwen dat gestoeld is op de situatie in het land van herkomst en ervaringen tijdens de vlucht speelt hierbij mee.
 - Je vindt of krijgt weinig aanknopingspunten voor een gesprek (en je wilt ook niet steeds vragen blijven stellen waar toch geen antwoorden op komen en waardoor wantrouwen kan ontstaan).
 - Je blijft te afstandelijk, de jongere ervaart geen zorgzaamheid of oprechte betrokkenheid.

Dit zijn enkele uitspraken van jongeren met wie gewerkt wordt. In gesprek komen kan lastig zijn omdat soms de volgende drempels moeten worden overwonnen:

- Omgaan met de veelheid aan regels na een vlucht met veel zelfstandigheid (zie ook vorige hoofdstukken).
- Verschil in taal; de jongere spreekt nog geen Nederlands of Engels.

“Iemand vertrouwen of betrouwbaar achten is voor een deel ook cultuurgebonden. Wij nemen pas mensen in vertrouwen van wie we van vrienden gehoord hebben dat ze te vertrouwen zijn. Verder is het voor ons belangrijk dat iemand tijd voor je maakt en jouw problemen als zijn problemen beschouwt. In Nederland is alles veel zakelijker. Bij ons is bijvoorbeeld ‘op tijd komen’ helemaal geen principiële kwestie, hoewel dat juist in Nederland ertoe bijdraagt of je betrouwbaar of juist onbetrouwbaar wordt gevonden.

Citaat Eritrese Cultural Mediator

HET GAAT HIER ALLEMAAL ANDERS

Jongeren die zich na hun vlucht uit het thuisland in hun nieuwe omgeving moeten aanpassen maken in korte tijd grote veranderingen mee en worden geconfronteerd met professionals (mentoren, jeugdbeschermers, leerkrachten) alsook met leeftijdsgenoten die soms andere verwachtingen hebben over hoe je met elkaar omgaat. Voor een deel heeft dat te maken met wat wordt gezien als de confrontatie van de collectivistische (‘wij’) versus individualistische (‘ik’) cultuur. In ‘wij’-culturen bepaalt de groep of samenleving hoe je je gedraagt; in ‘ik’-culturen zijn de individuele ontwikkeling van de persoon en autonomie het hoogste doel. Besef wel dat deze dichotome opdeling (óf een collectivistisch óf een individualistisch perspectief) een versimpeling van de complexe realiteit is; doorgaans is er sprake van een mix van beide perspectieven en verklaren ook andere aspecten de verschillen in verwachtingen. Vanuit deze tweedeling tussen ik- en wij-culturen, maar ook vanuit andere maatschappelijke en sociale omstandigheden, zijn er bijvoorbeeld verwachtingen op het gebied van:^{20,21}

Vertrouwen

Vluchtelingen vertellen vaak te zijn opgegroeid in omgevingen waar ‘de muren ogen en oren’ hebben. In veel landen kan het levensgevaarlijk zijn om een afwijkende mening te hebben. In afhankelijkheid van overheidsinstellingen was vaak geen sprake van rechtvaardigheid en transparantie. Wantrouwen is bij vluchtelingen dan ook een logische ‘coping-strategie’.

Schaamte

Veel jongeren zijn opgegroeid in een grootfamiliecultuur, waarbij hoort dat het belang van de groep (familie) voorop staat en je de naam van de groep (familie) niet wilt beschamen. Ook hier in Nederland willen jongeren het goed doen en de familie niet beschamen. Terwijl de familie vaak

op grote afstand leeft wil een Eritrese AMV graag toch nog leven volgens de verwachtingen van zijn familie. De verwachtingen van de familie kunnen belangrijker zijn dan de eigen ideeën over wat goed voor hen is. Soms raken jongeren hierdoor in de knel, omdat goede adviezen van thuis niet mogelijk zijn of totaal niet aansluiten bij de eisen van de Nederlandse omgeving. Of een jongere is niet gewend om voor zichzelf te beslissen en heeft daar een belangrijke, of vertrouwenwekkende anderen bij nodig.

Eerlijkheid

De waarde die gehecht wordt aan eerlijk is soms anders wanneer jongeren afkomstig zijn uit een grootfamiliecultuur. Het wordt soms in het belang van de familie beschouwd om niet de gehele

waarheid te vertellen, bijvoorbeeld over wat er is gebeurd tijdens de vlucht, of wat zij hebben moeten doen om te kunnen overleven, of dat ze getuige of slachtoffer zijn geweest van geweld of zelf geweld hebben gebruikt. Jongeren vrezen soms dat hun familieleden eveneens de keuze maken om te vluchten en dan aan soortgelijke ervaringen worden blootgesteld.

Regie en zelfstandigheid

Het is nogal een opgave voor de meeste AMV's die bijvoorbeeld uit Eritrea komen om, wanneer zij eenmaal 18 jaar zijn, ineens zelfstandig als individu in Nederland te moeten (kunnen) wonen en functioneren. Ook het grote verschil in de manier waarop onze samenleving is georganiseerd, sterk gereguleerd en gedigitaliseerd, stelt deze jongeren voor problematische opgaven.


Interculturele communicatie houdt in dat men zich rekenschap geeft van eigen invullingen die mensen geven aan de hierboven genoemde aspecten. Niet iedereen uit eenzelfde land denkt daar

hetzelfde over. Of een jongere uit een stad of van het platteland afkomstig is en ook het aantal jaren genoten onderwijs doen er toe.

Cultuur is veranderlijk en binnen landen als Eritrea zijn bovendien meerdere culturen te onderscheiden die behoorlijk van elkaar verschillen. Kennis van één bepaalde cultuur biedt daarom niet altijd de sleutel tot beter contact. Cultuursensitief werken stoelt niet alleen op het kennis hebben van de bepaalde cultuur, maar gaat vooral om de vraag hoe de jongere zijn of haar cultuur daadwerkelijk beleeft en wat hij of zij er belangrijk in vindt en per se in stand wil houden, wil blijven naleven. Om hierover in gesprek te komen, kun je bijvoorbeeld deze vraag stellen: “Wat vind jij belangrijk dat ik van jouw cultuur weet?”. En stel die vraag ook aan jezelf. Het is namelijk tevens belangrijk om inzicht te hebben in je eigen culturele identiteit en de daarop gebaseerde overtuigingen en handelingen. Pas als je weet wie je zelf bent kun je zinvol ingaan op de wensen en behoeften van de jongeren.²²

HANDREIKINGEN VOOR EEN DIALOOG

Een goede dialoog start met wederzijdse belangstelling en in ieder geval met respect. Behalve respect behoren ook vertrouwen, empathie, interpersoonlijke communicatievaardigheden, acceptatie tot aspecten van cultuursensitief handelen.²¹ Vanuit de ervaringen van mentoren en jeugdbeschermers en richtlijnen voor interculturele communicatie zijn er de volgende aandachtspunten:



In het contact met een voogd is vooral deze aan het woord. Jijzelf krijgt vaak nauwelijks de kans om te praten. Hoewel, mijn voogd pakt het nu anders aan: zij vraagt altijd eerst wat ik wil bespreken en daarna vertelt ze over haar eigen punten en zorgen. Dat is prettig, omdat ik dan ook de mogelijkheid krijg om mijn vragen te stellen en mijn zorgen te uiten.”

Citaat Eritrese AMV

Gezonde belangstelling

Een ‘not-knowing stance’ helpt om een gezonde belangstelling aan de dag te leggen. Wat beweegt die jongeren, of die mentor/jeugdbeschermer om zo te denken, zich zo te voelen of te gedragen? Let er hierbij op dat je jongeren niet overlaadt met vragen, want ze vinden het doorgaans niet prettig om uitgehoord te worden, omdat het negatieve associaties kan oproepen met bijvoorbeeld een IND-verhoor.²³

Respect

Wie respect toont krijgt respect terug. Op basis van wederzijds respect tussen jongere en begeleider kan samenwerking ontstaan. Maar wanneer de taal een groot probleem is, er regels overtreden worden, of het gevoel ontstaat dat er zaken ‘achter de rug om’ gebeuren, werkt dat een meer directieve of zelfs autoritaire houding in de hand. Immers, je hebt als mentor of jeugdbeschermer wel de uiteindelijke verantwoordelijkheid. Mocht je het gevoel hebben hier problemen mee te krijgen, overleg dan met collega's uit je team hoe dit aan te pakken. Intervisie is sowieso belangrijk en kan je helpen uit een lastige interactie te komen.

Iets van jezelf laten zien

‘Self-disclosure’ (jezelf blootgeven) kan nuttig zijn; los van de inhoud is timing hierbij belangrijk. Jongeren beklagen zich nogal eens dat bijvoorbeeld docenten te vaak zichzelf aan het presenteren zijn. Dan wordt het doel gemist. Het gaat erom dat wat je deelt past bij waar de jongere mee bezig is, over nadenkt of piekert. Aansluiten bij de perceptie of belevingswereld van de jongere is ook hierbij leidend.

Meer nadruk leggen op mogelijkheden dan op wat niet mogelijk is

Blijf uitleggen als iets niet (op dat bepaalde tijdstip) kan, maar geef ook aan wat dan wél kan. Benadruk binnen de gegeven beperkingen vooral de mogelijkheden. Het is beter te leren accepteren dan louter te blijven steken in een negatieve houding.

Om te voorkomen dat je na verloop van tijd vooral “nee” op verzoeken of vragen van jongeren moet verkopen, is het belangrijk dat wederzijdse verwachtingen helder zijn. Dus over die verwachtingen is vanaf het begin veel transparantie nodig (zie ook Hoofdstuk 2).

Problemen samen oplossen

Een goed begrip van een probleem is de allereerste en misschien wel belangrijkste stap. Een herhaling van een bepaald gesprek, eventueel met tolk en/of cultureel mediator kan helpen. Pas wanneer er een juist begrip is over waar ‘de schoen wringt’, kan aan een oplossing worden gewerkt. Betrek daarbij zo nodig anderen, bijvoorbeeld de leerkracht als het probleem zich op school voordoet. Maak wel altijd duidelijk wie je erbij gaat betrekken en waarom. Het kan ook helpen samen iets heel concreets aan te pakken, bijvoorbeeld een klusje klaren waarmee de jongere direct geholpen is, bijvoorbeeld het plakken van een fietsband. Dit kan het begin zijn voor een gesprek over moeilijker zaken.

Zelfreflectie

Kijk kritisch naar jezelf en overdenk daarbij je eigen handelen. Hierdoor ben je in staat je eigen aandeel te zien in de interactie met de jongeren en kun je je eigen aanpak zo nodig aanpassen. Stel hierbij jezelf de vraag: “Denk ik niet te veel vanuit mijn eigen culturele en contextuele kader?”

Het winnen van vertrouwen

Het is hiervoor al een paar keer aangegeven:

- > transparantie (zeggen wat je doet, en doen wat je zegt);
- > aandacht (menselijk contact);
- > herhaling;
- > voorspelbaarheid;
- > continuïteit;
- > duidelijkheid en
- > een belangstellende en respectvolle attitude

dragen allemaal bij aan vertrouwensvolle interacties. Misschien wel de beste investering voor de toekomstige ontwikkeling van de jongere is dat hij/zij leert samen te werken bij het oplossen van problemen.

TIPS

van collega's en Eritrea deskundigen

- Het allerbelangrijkste is dat je het gevoel geeft tijd voor ze te nemen. Ga niet de hele tijd achter een computer zitten om mee te gaan typen terwijl de jongere praat. Begin een gesprek ook niet meteen met “ik heb maar 20 minuten dus laten we direct beginnen over...” In Eritrea werkt tijdmanagement niet zo direct! Je kunt bijvoorbeeld wél aangeven: “Ik moet helaas zo meteen alweer weg, omdat ik mijn kinderen moet ophalen van school. Ik had graag meer tijd voor je gehad, maar ik kom overmorgen weer zodat we dan verder kunnen praten”.
- Jongeren hebben nog vaak het gevoel niet gehoord te worden en daardoor ontstaat frustratie. Probeer regelmatig een gedeelte van het gesprek samen te vatten en vraag dan nadrukkelijk of je hem of haar zo goed begrepen hebt, of je conclusie de juiste is? En ga na of ze jou goed begrepen hebben. Soms zeggen Eritrese jongeren uit beleefdheid dat ze het begrijpen, maar blijkt dit later niet het geval te zijn. Dus probeer dit echt goed te checken.
- Geef de nodige voorbeelden en probeer bepaalde zaken visueel te maken, zodat de jongeren beter begrijpen wat je bedoelt. Je verhaal wordt dan concreter.
- Wantrouwen komt voort uit wantrouwen. Als jij de jongere niet vertrouwt is de kans groot dat die jou ook niet vertrouwt. Vertrouwen komt niet uit de lucht vallen en dient in belangrijke mate wederzijds te zijn.
- Jongeren maken zich vaak zorgen over hoe zij met problemen moeten omgaan wanneer ze 18 worden en geen begeleiding meer krijgen van een jeugdbeschermer of mentor. Het kan helpen om deze zorgen uit te vragen en samen met de jongere te bedenken wie hierbij zou kunnen helpen als de jongere 18 wordt. Je kan mensen die de jongere zouden kunnen helpen, zoals een leerkracht, een vriend en/of een buurman, kunnen uitnodigen voor een gesprek waarin de zorgen besproken worden. Doordat iedereen dan kan aangeven hoe zij de jongere kunnen ondersteunen, kan je een stukje van deze stress weggenomen worden.

WANNEER ER ZORGEN ZIJN OVER HET GEDRAG

Soms zijn gedragingen zorgelijk. Bijvoorbeeld wanneer een jongere zich steeds terugtrekt op zijn of haar kamer en niet naar school te bewegen is. Of als over een jongere veel klachten binnenkomen van de school of de politie. Hoe daarmee om te gaan?

Voor gedrag zijn vaak verschillende verklaringen te geven. Het komt dan ook regelmatig voor dat begeleiders hierover van mening verschillen en daarbij een andere reactie en/of benadering voorstaan. Dat laatste kan niet alleen verwarring scheppen tussen begeleiders onderling, maar kan ook een bron zijn voor conflicten tussen begeleiders en jongeren. Hieronder een schematisch weergegeven voorbeeld van mogelijke beoordelingen van een ongewenste gebeurtenis (die staat in de middelste blok beschreven).

“Ach, dit is typisch pubergedrag, het is niet zo gek dat ze zo reageert. Mijn eigen zoon slaat ook zo vaak met deuren als ik hem nee verkoop.”

“Jongeren uit Eritrea zijn gewend om samen te slapen en het is ongebruikelijk om te zeggen dat dat niet mag, vandaar dat ze boos is.”

Het is een doordeweekse avond en een Eritrees meisje vraagt of een vriendin mag komen logeren. De mentor zegt nee. Ze wordt boos, rent naar haar kamer en slaat de deur dicht. Als de mentor naar haar kamer komt, is ze nog steeds boos en wil ze er niet over praten.

“Ze heeft deze week slecht nieuws gehad over de gezinsherenigingsprocedure, dus daarom vindt ze het fijn als iemand komt logeren en reageert ze feller dan anders.”

“Dit meisje heeft tijdens de vlucht veel meegemaakt. Misschien heeft ze er een trauma aan overgehouden en vindt ze het eng om zonder haar vriendin te slapen. Ik denk dat ze daarom ook wat prikkelbaar is.”

Het gedrag van dit Eritrese meisje kan verklaard worden vanuit de adolescentie, actuele stressoren, nare gebeurtenissen in het verleden of de culturele achtergrond. En er zijn nog veel meer verklaringen te benoemen, zoals persoonlijkheid (“ze heeft nou eenmaal een opvliegend karakter”) of opleiding (“misschien snapt ze het niet goed”). De verschillende verklaringen kunnen bovendien naast elkaar bestaan. Door specifiek gedrag steeds vanuit eenzelfde en op min of meer routinematige manier te verklaren of te benaderen, loop je het risico dat je niet goed aansluit bij wat de jongere op dat moment nodig heeft. Wanneer je de situatie slechts door één bril bekijkt (dus het is óf het een óf het andere) loop je het risico dat je de situatie versimpelt en daarmee de jongere tekort doet. Wanneer je bijvoorbeeld overtuigd vaststelt dat het om pubergedrag gaat, kun je al snel over het hoofd zien dat het Eritrese meis-

je (ook) psychische problemen of een trauma heeft. Bezie je haar gedrag louter als het gevolg van trauma, dan negeer je haar ‘pubergedrag’ misschien weer te veel. Ook al denk je de betreffende jongere goed te kennen en te begrijpen, het blijft toch wenselijk om telkens (opnieuw) met de jongere zelf na te gaan wat bepaald gedrag betekent en hoe daar het best mee omgegaan of op gereageerd kan worden.

Wanneer de verschillende perspectieven op het gedrag zijn nagegaan, en in grote lijnen overeenkomen, bespreek dan je zorgen met de jongere en toets of hij/zij deze herkent. Heldere taal en afspraken over verandering om de problemen te vermijden zijn nodig. Herhaal deze of schrijf ze op. Kom later nog eens terug op het gesprek. Spreek bijvoorbeeld een vervolggelbesprek af waarbij onderzocht wordt of de afgesproken veranderingen zichtbaar zijn geweest.

SLECHT-NIEUWS-GESPRAK

Wanneer je voor de taak staat om een voor de jongere negatieve boodschap over te brengen, bedenk dan hoe het zou zijn als je zelf in zijn of haar schoenen stond. Op welke manier zou jij zelf de boodschap willen horen? In Nederland gelden over het algemeen de volgende vuistregels:

- > Kies tijd en plaats; zorg dat de jongere nog tijd heeft om de informatie te verwerken;
- > Wees helder;
- > Bied tijd voor emotionele reactie, maar besef wel dat dan informatie niet goed wordt gehoord of begrepen;
- > Geef daarna tijd om te bespreken wat het bericht betekent; wat zijn de vervolgstappen;
- > Check of de boodschap goed is begrepen;
- > Bespreek hoe de jongere met dit bericht en de reacties om zal gaan en wat helpt om te herstellen;
- > Plan een vervolggelbesprek op korte termijn.

Tot slot: besef dat de manier waarop slecht nieuws gecommuniceerd wordt heel verschillend kan zijn in verschillende landen. Nederlanders zijn vaak recht door zee en communiceren direct. Hoewel indirecte en non-verbale communicatie een gangbare communicatiestrategie is in Eritrea.²⁴ In Eritrea wordt slecht nieuws vaak indirect en via een familielid of goede vriend aan een jongere meegedeeld (zie ook hoofdstuk 2). Het is niet gezegd dat dit ook per definitie de te volgen manier is in Nederland. Onderzoek van tevoren hoe communicatie over belangrijke zaken voor een bepaalde jongere het best kan verlopen.



“Ik vind het lastig om mijn broers te vertellen dat ik geen geld heb. Ik wil niet dat ze zich zorgen maken, dat ze me niet geloven, of dat ze denken dat ik ze niet wil helpen. Mijn voogd bood aan, toen ik dit vertelde, om mijn broers te bellen en uit te leggen waarom ik geen geld heb, maar dat wil ik net niet!

Citaat Eritrese AMV

TIPS

van collega's en jongeren

- De jongeren hebben al veel meegemaakt, slecht nieuws hoeft hen niet altijd overstuur te maken, ze kunnen veel aan. Je moet het slechte nieuws niet achterhouden.
- Als de jongere boos wordt, wat dan? Reflecteer wat je ziet: 'Ik zie dat je verdrietig wordt'. Of reageer met: 'Ik kan me niet voorstellen hoe het is om in jouw schoenen te staan, maar hoe kan ik je helpen?'
- Als de jongere boos wegloopt moet je hem of haar soms even tijd gunnen om uit te razen. Maar dit betekent niet dat je het gesprek hierover verder maar moet vermijden. Blijf in gesprek!
- Als je met slecht nieuws komt moet je jongeren de ruimte geven hun emoties te uiten. Soms weet je niet zo goed waar ze behoefte aan hebben (even afzonderen of juist extra informatie bieden). Vraag het dan gewoon: "Wil je liever alleen zijn, of zullen we samen verder kijken naar..."
- Als je een goede band hebt, als je merkt dat je begeleider het beste met je voorheeft, dan zullen wij alles gemakkelijker accepteren: goed nieuws, slecht nieuws, wat er wordt verwacht, etc...
- Als je slecht nieuws komt brengen is het verstandig om dit te combineren met een advies voor vervolgstappen. Bijvoorbeeld: het lukt nu niet, maar we gaan wel de volgende stappen ondernemen. Het is belangrijk om toekomstperspectief te bieden.

MOEILIJKE GESPREKSONDERWERPEN

Seksualiteit en soms ook religie zijn onderwerpen die verbonden zijn met taboes, schaamte en verlegenheid. Niet alleen worden verwachtingen ten aanzien van seksualiteit, omgaan met de andere sekse en het aangaan van intieme relaties beïnvloed door de Eritrese culturele achtergrond, ook het leven in Nederland bepaalt gedragskeuzes. Het verschil tussen een Eritrese achtergrond en het leven in Nederland kan ten aanzien van seksualiteit verwarrend zijn. De meeste Eritrese AMV's hebben bijvoorbeeld geen seksuele voorlichting gehad en weinig kennis over bijvoorbeeld zwangerschap en soa's. Meestal pas wanneer iemand trouwt wordt er in Eritrea over dit soort onderwerpen gesproken. In die cultuur wordt bovendien veel waarde gehecht aan eerbaarheid. Vrouwen kunnen bij verkrachting of seks buiten het huwelijk een negatieve reputatie krijgen en mannen verliezen dan hun reputatie van 'beschermers van de vrouwelijke eer'. Onder andere daarom zullen jongeren niet makkelijk praten over seks. Dit kan ook gelden voor onderwerpen als homoseksualiteit en eerwraak. Ook in andere domeinen, zoals religie bijvoorbeeld, kan heel verschillend worden gedacht.

Als er strikt persoonlijke keuzes gemaakt moeten worden, bijvoorbeeld in geval van een onvoorziene zwangerschap, dan adviseren professionals van Eritrese afkomst dat je ervoor moet zorgen dat je pupil in alle vrijheid met je kan praten zonder enige invloed of in het bijzijn van anderen, zelfs geen beste vriendin. Ga dan vooral na om welke keuzes het gaat en laat je pupil beslissen wie als vertrouwenspersoon in dezen kan adviseren en/of de verdere begeleiding kan geven. Moeilijke problemen of onderwerpen in de taboesfeer kun je ook bespreekbaar maken door in de derde persoon te praten; door niet naar persoonlijke ervaringen of situaties te vragen, maar te refereren aan anderen, of te vragen of ze iemand kennen die een bepaalde nare ervaring heeft meegemaakt of zich in een bepaalde lastige situatie bevindt. Eritrese cultural mediators hebben de ervaring dat dit eerder leidt tot iets bespreekbaar krijgen dan wanneer er rechtstreeks naar persoonlijke ervaringen wordt gevraagd.



Lees voor meer informatie de notitie met achtergrondinformatie voor gesprekken over gender, relaties, seksualiteit en gezondheid.

JONGEREN "NEE" LEREN ZEGGEN

Assertief zijn, opkomen voor jezelf, veronderstelt dat je goed weet wat je wilt en wat je niet wilt en dat je je eigen grenzen kent. Daarbij is het handig om over de juiste woorden te beschikken als je 'nee' moet verkopen. Eritrese AMV's hebben vaak wat oefening nodig om goed 'nee' te kunnen zeggen: tijdig, niet te emotioneel, en in passende bewoordingen.

Dit is gemakkelijker gezegd dan gedaan. Er kunnen zich situaties voordoen waarin geleidelijk een zekere afhankelijkheid is gegroeid ("hij heeft dit allemaal voor mij gedaan; ik kan hem nu niet afwijzen") waardoor 'nee' zeggen als een gepasseerd station wordt beschouwd.

Het is aan te bevelen binnen woongroepen over 'het stellen van grenzen' te praten: hoe lastig is het om verzoeken te weigeren? Wat is billijk, wat niet? Mag je hulp aanvaarden en de wederdienst dan toch zelf bepalen? Hoe zorg je uit een 'samenzwering' te blijven en zelfstandig te kunnen blijven beslissen? Kunnen stilzwijgende verwachtingen ("als ik dit voor jou doe, verwacht ik stilletjes dat terug") gedeeld en expliciet gemaakt worden binnen de groep?

WERKEN MET TOLKEN

Veel AMV's spreken en verstaan wel wat Nederlands of Engels. Het gesprek begint dan meestal voortvarend, maar als je doorvraagt wordt het doorgaans lastiger. Belangrijke informatie kan zo worden gemist en er kan zelfs sprake zijn van miscommunicatie.²⁵ Communiceren moet vaak met handen en voeten of met behulp van Google translate, of een andere jongere van de woongroep assisteert. Maar er zijn situaties waarin beslist een professionele tolk nodig is. Die afweging maak je het liefst in overleg met de jongere.

Soms hebben jongeren bezwaar tegen het inschakelen van een tolk vanwege een zeker wantrouwen van landgenoten. Je kunt dan benadrukken dat het erom gaat dat het gesprek zo soepel mogelijk en liefst zonder misverstanden verloopt en dat tolken privacy

moeten garanderen volgens onze wet. Vaak stemmen jongeren dan alsnog in. (Tot voor kort waren er geen beëdigde Eritrese tolken beschikbaar in Nederland en momenteel zijn het er ook nog maar een paar.)

Hou in het gesprek met een tolk rekening met het volgende:

- Tolken kunnen nooit letterlijk alles vertalen wat jij en de jongere zeggen. Bepaalde woorden zijn ook niet beschikbaar in het Tigrinya.
- Een tolk vertaalt alleen maar (maar woorden zijn slechts een deel van de communicatie). Houd dus ook goed de non-verbale communicatie in de gaten en probeer aan te voelen of er niet nog iets anders speelt. Verwoord bij een telefonische tolk die non-verbale aspecten. Vertel dan wie er allemaal aanwezig zijn en geef aan als er iets gebeurt wat de tolk niet kan zien.
- De spreekbeurten mogen niet te lang zijn, opdat de tolk kan onthouden wat er gezegd is.
- Spreek directief tot de jongere en formuleer in heldere en directe vragen (dus niet: “wilt u aan de jongere vragen of hij zijn ouders gecontacteerd heeft”, maar: “heb je contact gehad met je ouders?”). Vermijd ingewikkelde zinsconstructies en leg lastige termen en/of benamingen ook uit aan de tolk.²⁶
- Als een tolk te veel eigen initiatief neemt kun je deze daar gerust op aanspreken.
- Als je met meerdere mensen in gesprek bent, maak dan steeds duidelijk wie je aanspreekt. In veel talen is de aanspreekvorm voor man of vrouw verschillend en een telefonische tolk ziet de aangesprokene niet.²⁵

Voor- en nagesprek met de tolk?

Soms is het nodig om van tevoren de tolk nog even te informeren over de inhoud en het doel van het gesprek. Vaak is hier echter geen tijd voor en wil je ook voorkomen dat er met jou en de tolk een soort bondgenootschap ontstaat.²⁵ Daarom is het goed om de tolk te informeren waar de jongere bij is en dit dan de tolk ook te laten vertalen. Het is niet de bedoeling om met een tolk te praten over het functioneren van een jongere of deze anderszins te kwalificeren; houd het neutraal!

Tevreden met de tolk?

Het is van belang om competente tolken in te zetten. Zo nu en dan melden jongeren alsook begeleiders niet tevreden te zijn met de tolk. (Voor het indienen van klachten, lees de notitie “Wat zou ik moeten weten over Eritrese tolken-diensten?”) Dan is het zaak om een volgende keer een andere tolk te regelen. Tijdens het onderzoek vertelden Eritrese jongeren dat ze niet goed weten wat hun rechten hieromtrent zijn. Vandaar dat voor de toolkit samen met de jongeren Box 1 (vragen over of ze tevreden zijn met de tolk) is opgenomen en vertaald is in hun moedertaal.

Houd er rekening mee dat andere instellingen (zoals gezondheidsinstellingen of politie) gebruik kunnen maken van tolken die de jongeren onpretig vinden en/of niet correct tolken vanwege persoonlijke belangen. Laat bijvoorbeeld nooit een pleegouder tolken als het om een conflict gaat tussen een jongere en zijn of haar pleegouders.

BOX 1

Ben je tevreden over de tolk?

Sommige jongeren geven aan dat ze niet tevreden zijn met de tolk. Zo kunnen ze merken dat iemand niet goed vertaald, of dat ze de tolk niet goed begrijpen of dat ze tolk niet vertrouwen. Als jongere heb je het recht om aan te geven of je een goede of slechte ervaring met de tolk heb gehad. Wij vragen hiernaar omdat we de volgende keer mogelijk een andere tolk kunnen vragen, waar jij je prettiger bij voelt.

Vind je de tolk goed?

- Ja (ik begreep de tolk)
- Nee (ik begreep de tolk niet)

Zal ik deze tolk de volgende keer weer vragen als we met elkaar in gesprek gaan?

- Ja (deze tolk de volgende keer weer vragen)
- Nee (graag een andere tolk de volgende keer vragen)

Indien nee, leg uit waarom niet?

.....

.....

በተርጓሚ ዕጉብ ዲካ/ኪ?

ብኣስተርጓሚ ዕጉብ ዲኻ/ኺ?

ገለ ገለ መንከሰያት ብኣስተርጓሚ ዕጉባት ከምዘይኮኑ ይሕብሩ። ንኣብነት ኣቲ ኣስተርጓሚ ጽቡቕ ጌሩ ኣየተርጓሚን ከኸውን ይኸክል ኣዩ። ወይ ድማ ነቲ ኣስተርጓሚ ብግቡኡ ኣይተረድኡውን ይኸኑ። ወይ ውን ኣይኣምንዎን ይኸኑ። ከም መንከሰይ መጠን፡ ንስኻ/ኺ ኣውንታዊን ኣሉታዊን ተመክሮኻ/ኺ ብዛዕባ ተርጓሚቲ ከትገልጽ መሰልካ/ኪ ኣዩ። ኣዚ ንኣተካ/ኪ ዘለና ምኽንያት፡ ኣብ መጻኢ ካልኦ ዝሓሸ ኣትብሎ/ኣትደልዩ ንዓኺ/ኻ ዝላማማዕ ኣስተርጓሚ ንኸንቅርብ ብምባል ኪና።

ነዚ ኣስተርጓሚ ተረዲኡካ/ኩዩ ‘ዶ?

ሀ) ኣዎ (ነቲ ኣተርጓሚ ፡ ብግቡኡ ተረዲኡዮ።)
ለ) ኣይዳል (ነቲ ኣተርጓሚ፡ ብግቡኡ ኣይተረዲኡኩምን።)

ኣብ መጻኢ ኣብ ኮንገብር ዝርርብ ነዚ ኣስተርጓሚ ደግማይ ንኸመጽኡ ከኣተ’ዶ?

ሀ) ኣዎ (ኣዚ ኣስተርጓሚ’ዚ ኣብ መጻኢ ቆጸራና ከመጽኡ ምስደለኹም ነረ።።።)
ለ) ኣይዳል (ኣብ መጻኢ ቆጸራና ካልኦ ኣስተርጓሚ ይመርጽ።።)

መልስኻ/ኺ ኣይዳል ምስዝኸውን ስለምንታይ፡



Lees de notitie: Wat moet ik weten over Eritrese tolkdiensten. En zie voor meer informatie over het inzetten van tolken: www.pharos.nl/nl/kenniscentrum/tolken-in-de-zorg

HOE GA JE IN GESPREK?

In dit 'draaiboek' wordt beschreven hoe je in gesprek kunt gaan met een groep AMV's. Het is gebaseerd op eigen ervaringen en die van professionals in het veld. Dit 'draaiboek' kan nuttig zijn voor het bespreken van lastige onderwerpen, zoals seksualiteit, stress en religie. Maar is ook bruikbaar als je samen met de jongeren wilt werken aan het verbeteren van de groepssfeer. Misschien wil je uitleggen hoe bepaalde processen in Nederland werken, of hoe de huisregels in elkaar zitten. Het 'draaiboek' kan helpen met de jongeren in gesprek te gaan waarbij ze hun eigen mening kunnen uiten. Het geeft ook aanbevelingen als er veranderingen moeten worden doorgevoerd waarbij de zeggenschap van jongeren dient te worden gemobiliseerd.

1. Creëer een prettige setting

Kijk of het mogelijk is om in een rustige ruimte te gaan zitten, waar de jongeren over vertrouwelijke zaken vrijuit kunnen spreken. Als er tevens wat te eten en te drinken is kan dat bijdragen aan een goede sfeer; het samen eten en drinken maakt de setting minder formeel en Eritrese jongeren geven aan dit prettig te vinden. En zorg ervoor dat de verhouding tussen het aantal jongeren en begeleiders in balans is; dus niet teveel begeleiders, want dat kan intimiderend voor de jongeren zijn.

2. Verwachtingen bespreken

Vraag wat de jongeren verwachten van het gesprek. Zijn er zaken die ze per se willen bespreken? Kunnen die kwesties aan bod komen, zo niet, wat zal er dan mee gebeuren? Leg uit wat de jongeren kunnen verwachten en wat je zelf verwacht.

3. Ijsbreker

Start de bijeenkomst met een 'ijsbreker'. Hieronder worden daarvoor wat voorbeelden gegeven:

- Neem een bal mee en stel een vraag aan de jongeren, bijvoorbeeld: Wat is jouw lievelingskleur? Wat betekent jouw naam? Wat is jouw lievelingseten? Werp de bal naar een van de jongeren, die moet vangen en dan de vraag beantwoorden. De bal wordt vervolgens naar iemand anders gegooid die dan de beurt krijgt. Laat de jongeren ook zelf vragen stellen en bied de mogelijkheid om de bal ook naar jou te gooien, zodat zij ook jou beter leren kennen. Houd het speels en stel dus geen intieme vragen; jongeren moeten niet het gevoel krijgen uitgehoord te worden, want dat roept wantrouwen op.

- Geef de jongeren de opdracht in een rij te gaan staan, bijvoorbeeld op lengte, op geboortedag, of op de eerste letter van hun naam. Je kunt hierbij afspreken dat ze niet mogen praten, maar moeten proberen slechts door te gebaren op de goede volgorde uit te komen.
- Zorg dat je vellen papier en pennen beschikbaar hebt. Laat een van de jongeren een figuur tekenen. Laat die jongere, zonder dat hij zijn plaatje laat zien, zo nauwkeurig mogelijk uitleggen wat hij getekend heeft en de andere jongeren krijgen vervolgens de opdracht dit zo goed mogelijk na te tekenen. Laat die tekeningen aan mekaar zien en vraag hoe het was om het figuur uit te leggen en om het na te tekenen. Je kunt hiermee laten zien hoe lastig het kan zijn om te beschrijven wat je bedoelt en ook hoe lastig het kan zijn om goed te begrijpen.

4. Houding

Bedenk van tevoren wat je zou willen bespreken en welke vragen je wilt stellen, maar sta open voor hun input en feedback. Volg de jongeren met jouw vraagstellingen en wees nieuwsgierig naar wat zij te vertellen hebben. Het kan zijn dat de jongeren wel erg veel vragen hebben, omdat ze voor het eerst de mogelijkheid krijgen om met een tolk of culturele mediator te werken. Misschien zijn ze ook wel erg kritisch en dat kan frustrerend zijn, maar probeer dan niet direct in verzet te gaan - zie een voorbeeld in Box 2. Probeer open te staan voor wat ze te zeggen hebben.

BOX 2

Een voorbeeld

Nina (mentor KWG), organiseert een bijeenkomst om in de groep huisregels te bespreken. Ze schakelt een live-tolk in. De jongeren gebruiken vervolgens de bijeenkomst vooral om hun onvrede te uiten en vragen te stellen over de gezinshereningsprocedure. Dit was niet Nina's bedoeling. Ze raakt hierdoor gefrustreerd en heeft eigenlijk weinig zin meer om nog eens zo'n bijeenkomst te organiseren. Toch pakt ze door en ze merkt dat na een paar keer de bijeenkomsten zich steeds meer gaan richten op het samen aanpakken van problemen i.p.v. louter kritiek leveren op elkaar. Door de bijeenkomsten consequent met regelmaat te organiseren ontstaat er rust in de groep, omdat de jongeren nu ook weten dat er voor onbeantwoorde vragen wel weer een volgende bijeenkomst komt.

5. Afsluiten

Neem de tijd om de jongeren te bedanken voor hun deelname aan het gesprek en vat een en ander samen. Laat de jongeren weten dat je ze gehoord hebt door dit expliciet aan te geven en ook door een concrete vervolgstap aan te kondigen. Hieronder vind je enkele voorbeelden hoe de sessie afgesloten kan worden:

- Bel samen de jeugdbeschermer om een afspraak te maken.
- Schrijf samen een brief naar een instantie.
- Stel in de verschillende talen voor in huis een lijst met omgangsregels op.
- Plan nieuwe afspraken in om over een onderwerp verder te kunnen praten.

6. Evalueren

Om na te gaan of je hebt bereikt wat je zou willen bereiken, is het belangrijk om de gesprekken te evalueren. Evalueer ten eerste met de groep: Wat vonden zij ervan? Wat zou er anders kunnen of moeten? Evalueer de gesprekken ook binnen het team: Wat was het doel van het gesprek? Is dit doel bereikt? Zo nee, wat moet er worden gedaan om het doel wél te bereiken?

Naast vaste evaluatiemomenten is het belangrijk om continuïteit in de gesprekken te hebben. Zo blijf je in gesprek over complexe onderwerpen als seksualiteit en stress en streef je er samen met de jongeren naar om de sfeer in de groep goed te houden en hun zeggenschap te versterken.

4

Jonge vluchtelingen zijn gedurende het migratieproces steeds afhankelijk van anderen. Onbekendheid met de Nederlandse samenleving maakt hen opnieuw sterk afhankelijk. Als begeleider probeer je juist onafhankelijkheid en zelfstandigheid te stimuleren om deze jongeren goed voor te bereiden op het leven na hun achttiende verjaardag. Dit is een hele opgave! Dit hoofdstuk ondersteunt je hierin en geeft tips om te werken vanuit de zelfregie van jongeren en daarbij uit te gaan van hun wensen en mogelijkheden.

VOORBEREIDEN OP ZELF- STANDIGHEID

TOEKOMSTPERSPECTIEF

Zoals ook in hoofdstuk 2 beschreven hebben jongeren over hun toekomst (in Nederland) uiteenlopende verwachtingen. Vanwege hun school- en taalachterstand en onbekendheid met het Nederlandse schoolstelsel hebben ze van meet af aan een achterstand. Dit is frustrerend en kan demotiverend werken. Dit is vooral het geval bij jongeren die in hun geboorteland al bezig waren met een gedegen (voor)opleiding, maar ook voor jongeren die bijvoorbeeld automonteur willen worden en soms niet begrijpen waarom ze eerst nog in de schoolbanken moeten zitten voordat ze in de praktijk kunnen bezig zijn en geld kunnen gaan verdienen.

Veel Eritrese AMV's voelen zich verantwoordelijk voor achtergebleven familieleden. Ze willen hen helpen, maar hebben daar niet altijd de middelen voor. Omgekeerd kunnen familieleden onrealistische verwachtingen hebben. Dit zorgt voor stress bij de jongeren en als begeleider kun je je daar machteloos bij voelen. Maar je kunt jongeren wel helpen met het verwerken van de realiteit en daarbij bevorderen dat men perspectief gaat zien en wat daarvoor nodig is (op dit moment kan hij/zij soms nog weinig betekenen voor de familie, maar mogelijk over enkele jaren wel)¹¹

Als begeleider kun je jongeren motiveren door je te richten op de positieve kanten van hun functies en van het verblijf in Nederland. Bijvoorbeeld door een compliment uit te delen vanwege de steun die betreffende geeft aan vrienden die het moeilijk hebben, of vanwege de eerste verdienste van een bijbaantje, of het behalen van een diploma. Dit kan jongeren voldoening geven en gevoelens van trots¹² - waarbij het overigens voor veel Eritrese jongeren niet gebruikelijk is dat te tonen of te benoemen.

Sommige jongeren moeten nog leren om hulp en advies te vragen in Nederland. Wij kennen het spreekwoord: Nee heb je, ja kun je krijgen. Maar dit is niet voor alle jongeren zo gebruikelijk.”

Citaat Mentor

“Het is fijn als jongeren snel expliciet geleerd krijgen waar hier in Nederland waarde aan gehecht wordt, zoals dat je bijvoorbeeld moet aangeven wat je kunt, dat dat niet als arrogant gezien wordt hier in Nederland.”

Citaat Eritrese Cultural Mediator

“Begeleiders gaan ervan uit dat wanneer ik problemen heb ik dan zelf naar ze toe ga. Dan pas gaan ze iets voor mij doen. Dat wist ik eerst niet. Het is moeilijk voor mij om te weten waarin ik vastloopt en dat ik dan daarvoor om hulp mag vragen. Anders doen ze het niet. Mijn voogd gaf bijvoorbeeld aan dat ik bepaalde documenten moest regelen voor de Gezinsherengingsprocedure. Ik had geen idee hoe ik aan die papieren moest komen en was de hele tijd gestrest. Toen bleek dat ik dat heel duidelijk moest aangeven en dat ze me toen ging helpen met hoe ik aan de documenten kon komen.

Citaat Eritrese AMV

ZELFREDZAAMHEID VERGROTEN

Jongeren geven aan soms het gevoel te hebben weinig invloed en zicht te hebben op wat er door begeleiders geregeld wordt. Een mogelijk gevolg is dat ze zelf weinig initiatief meer nemen of juist zelf alles gaan uitzoeken en dan via kennissen en vrienden ongewaardeerde informatie bemachtigen.^{1,27}

Om jongeren aan te sporen actief te zijn en het heft in eigen handen te nemen hebben ze begeleiding nodig. Daar is ook vertrouwen voor nodig. Het opbouwen daarvan gaat meestal in kleine stapjes, waarbij je steeds laat zien beschikbaar te zijn om te helpen. De voorbeeldfunctie kan de jongeren activeren om vervolgens zelf beter gebruik te gaan maken van de eigen hulpbronnen. Bij jonge vluchtelingen gaat het in eerste instantie om praktische zaken als bijvoorbeeld helpen met bellen of meegaan naar de huisarts. Hierdoor neem je enerzijds een stressfactor weg (bijvoorbeeld ongerustheid over lichamelijke klachten) en anderzijds bevorder je de coping (ze zien nu hoe jij de dokter benadert en misschien durven ze het een volgende keer zelfstandig).

Het blijft echter een spanningsveld: regel je als begeleider misschien te veel voor de jongeren en laat je ze te weinig zelf aanpakken; of verwacht je juist te snel dat de jongeren al zelfstandig zaken in Nederland moeten kunnen regelen? In Box 1 hieronder staan vier stappen tot zelfstandigheid beschreven die kunnen helpen om met maatwerk geleidelijk naar die zelfstandigheid toe te werken. In Nederland zijn de zaken veelal totaal anders geregeld dan zij gewend zijn en zelfs ogenschijnlijke kleine verschillen (bijvoorbeeld wat betreft omgangsvormen) kunnen soms toch tot problemen of conflicten leiden. Jongeren in Eritrea hebben bijvoorbeeld geleerd om autoriteiten te vermijden om niet in de problemen te komen, terwijl dergelijke vermijdingsgedrag in Nederland juist voor problemen zorgt.

Door vooral ook de kracht van de jongeren te zien kunnen hun potenties benut worden. De jongeren geven aan door hun begeleiders serieus genomen te willen worden. Dit kun je bevorderen door de capaciteiten die een jongere reeds heeft tentoongespreid expliciet te duiden en te evalueren, waarbij hij/zij overziet wat allemaal op eigen kracht ondernomen en bereikt is.

BOX 1

Vier stappen tot het zelfstandig ondernemen van activiteiten

Het doel van Nidos bij de opvang van AMV's is het voorbereiden op de zelfstandigheid van de jongeren wanneer ze 18 jaar oud worden⁶. De meeste AMV's komen in Nederland aan als ze 16-17 jaar zijn². Ze hebben dan kort de tijd om de taal te leren, te wennen aan het leven in Nederland en zelfstandig te worden voordat zij 18 jaar worden en de voogdij van Nidos stopt.

“Wanneer een jongere op zijn of haar achttiende nog niet zelfredzaam genoeg is, dan is het belang dat op tijd vervolg-begeleiding georganiseerd wordt.”

Citaat Gedragswetenschapper

“Wij worden opgevoed met ‘kele-alem’ (geduld + bescheidenheid); geen mensen kwetsen. Na al die jaren in Nederland begrijp ik nog steeds niet goed wat assertieve communicatie betekent.”

Citaat Eritrese Cultural Mediator

Het doel van de hieronder beschreven vier stappen is om op een simpele manier en dus stap voor stap, samen met de jongeren bepaalde activiteiten te oefenen om zelfstandig uit te voeren, zoals boodschappen doen, naar een sportclub gaan, internetbankieren en dergelijke. Eritrese jongeren geven aan dat sommige dingen in Nederland totaal anders verlopen dan wat zij gewend zijn en dat ze vaak wat te verlegen zijn en niet assertief genoeg om aan onbekenden hulp te vragen. Een keer voordoen of meegaan door de begeleiding is soms niet voldoende om de activiteit daarna meteen ook zelfstandig uit te kunnen voeren. Het stappenplan van Binyam Andebrhan moet ertoe leiden dat de jongeren meer het gevoel van eigen control krijgen en niet dat ze slechts ‘in het diepe worden gegooid’.

De stappen worden toegelicht aan de hand van het voorbeeld ‘boodschappen doen’.

1. De activiteit voordoen. Spreek met de jongere af dat je samen naar de winkel gaat om boodschappen te doen. Leg per onderdeel uit wat er nodig is om dit te doen: bijvoorbeeld het maken van een boodschappenlijstje, het meenemen van geld, maar ook hoe je producten moet kiezen. Vertel hoe jij het zelf doet.
2. De activiteit samen doen. Neem de jongere weer mee om boodschappen te doen, maar doe het dit keer samen. Laat de jongere meedenken over het boodschappenlijstje en laat hem of haar ook enkele producten kiezen en zoeken.
3. De activiteit laten doen en meekijken. Ga weer samen boodschappen doen. Deze keer neemt de jongere de leiding, maar jij kijkt mee. Denk wel nog mee met de jongere en geef hem of haar advies als deze er nog niet goed uitkomt.
4. De activiteit geheel zelfstandig laten doen. Nu gaat de jongere helemaal alleen boodschappen doen. Wees wel beschikbaar om de activiteit voor en na te bespreken.

Let op: Voor sommige jongeren kan het nodig zijn een stap meerdere malen uit te voeren. Ook kan het zijn dat het nodig is om een stapje terug te doen of om eentje over te slaan. Vraag je steeds af of de hulp die je biedt er uiteindelijk toe bijdraagt dat de jongere zich zelfstandig weet te redden. Bij sommige activiteiten (o.a. de huisarts bellen) kun je bijvoorbeeld een rollenspel hanteren om te oefenen i.p.v. stap 2.

Om aan te sluiten bij de behoefte van de jongere is het tevens van belang om na elke stap samen te evalueren. Bespreek bijvoorbeeld:

- > Hoe vond je jongere het gaan?
- > Hoe vond jij als begeleider het gaan?
- > Wat is een aandachtspunt voor de volgende keer?
- > Wat is de volgende stap?
- > Vinden zowel de jongere als jij dat hij/zij klaar is voor de volgende stap?
- > Kan er een stap overgeslagen worden?

VERSTERKEN VAN HET SOCIALE NETWERK

Veel Eritrese jongeren gaven tijdens het onderzoek onder meer aan wel graag contact te willen met Nederlandse jongeren, maar dit moeilijk te kunnen realiseren vanwege de taalbarrière, maar ook vanwege eigen introversie en verlegenheid. Omdat AMV's overwegend met andere jonge vluchtelingen in aanraking komen, zijn die vaak hun belangrijkste informatiebron bij het leren kennen van het dagelijks leven in Nederland. Jongeren kunnen elkaar dus prima ondersteunen, maar dit brengt ook risico's met zich mee, omdat binnen de eigen gemeenschap frequent onjuiste informatie circuleert.¹

Door allerlei omstandigheden en regels verschilt de aangeboden ondersteuning per woonlocatie, per gemeente en begeleider. In de onderlinge communicatie van de jongeren komen deze verschillen – zonder verdere informatie over de achtergronden ervan – nogal eens aan bod en worden dan als oneerlijk ervaren. Deze verschillen kunnen wantrouwen jegens de eigen begeleiders in de hand werken en kunnen tot onlogische beslissingen leiden (zie box 2 voor een voorbeeld).¹ Het verkrijgen van informatie via andere bronnen en het geven van concrete

informatie in de eigen taal over onderwerpen die onzekerheid en stress veroorzaken is dus erg belangrijk. Als begeleider moet je hier de nodige tijd aan besteden. Je zult moeten achterhalen hoe de jongeren over bepaalde zaken denken en ze moeten leren hoe zelf de correcte informatie te verwerven. Hierbij is het belangrijk te beseffen dat er bijvoorbeeld geen Google in het Tigrinya beschikbaar is. Om informatie op het internet te vinden moeten Eritrese jongeren dus Engels of Nederlands kunnen lezen en schrijven.

“Contact maken in Nederland verloopt moeilijker dan in Eritrea, omdat in Eritrea mensen elkaar op straat aanspreken en mensen ook de tijd nemen om een praatje met je te maken. In Nederland moet je hiervoor eerst een afspraak maken.

Citaat Eritrese AMV

BOX 2

Een voorbeeld

Aman is 17 jaar en is als vakkenvuller aangenomen bij de plaatselijke supermarkt. Hij is blij en tevreden met dit werk. Wanneer hij bijna 18 is stopt hij er plotseling mee. Zijn jeugdbeschermer begrijpt er niks van. Ze wil weten waarom hij gestopt is met werken en begint hierover een gesprek. Ze komt erachter dat kennissen hem dit geadviseerd hebben, omdat hij anders na zijn 18de minder geld zou ontvangen dan dat hij met een uitkering kan krijgen zonder te werken. De jeugdbeschermer gaat vervolgens met hem in gesprek over waar hij zijn informatie vandaan heeft en de afwegingen die hij maakt. Zij maakt hierbij gebruik van een voorbeeld van een oud-pupil van haar met wie Aman zich kan identificeren. Dit verhaal illustreert het belang van werkervaring en het hebben van een baan voor de toekomst; het jezelf ontwikkelen, de Nederlandse taal leren, een fatsoenlijke dagbesteding hebben, een cv opbouwen, over een arbeidscontract beschikken.

van collega's

- Misschien kennen ze de term “hobby” niet, dus vraag bijvoorbeeld wat ze in hun land van herkomst leuk vonden om te doen na school, in hun vrije tijd.
- Soms is het voor meisjes wat moeilijker om iets te bedenken. Reik dan ook zelf dingen aan: vertel over buurthuizen waar ze andere jongeren kunnen ontmoeten, over sportclubs en andere verenigingen in de buurt. Organiseer bijvoorbeeld een naai-workshop als de meisjes iets met mode willen doen.
- Wees wat betreft de financiering creatief: fondsen werven, gemeentepotjes aanspreken, regelingen maken met sportclubs. En deel de kennis met collega's!

TIPS

VERBETEREN VAN HET KLIMAAT BINNEN DE GROEP

Wonen in een groep kan voor de nodige strubbelingen zorgen. Als mentor probeer je de sfeer in de groep goed te houden en de zelfredzaamheid van de groep te vergroten. Uit het veerkrachtonderzoek kwam naar voren dat dit onder meer kan door jongeren de nodige inspraak te geven bij bepaalde woonregels en door gezamenlijke activiteiten te ondernemen. Het gaat erom de nodige aandacht te geven aan wat de jongeren zelf belangrijk vinden, ze de ruimte te bieden om (onder toezicht) te experimenteren. Het kan lastig zijn om hierin een goede balans te vinden: je wilt oog hebben voor de individuele wensen en behoeften van de jongeren in de betreffende groep en tegelijkertijd ook duidelijke algemeen geldende regels stellen (zie hiernaast tips van collega's).

“Ik wilde naar een KWE, ik was al bijna 18 maar kwam op een KWG terecht. Waarom, werd mij niet duidelijk. Ook deze vraag werd niet beantwoord. Om die reden gaf ik het op: ik ben een tijdje niet op de KWG geweest, niet naar school gegaan en zelfs met muziek gestopt, ook al was dit zo belangrijk voor mij. Als regels onduidelijk zijn en er geen antwoord wordt gegeven op je vragen, word je passief, moedeloos.

Citaat Eritrese AMV

De overgang van de ene naar de andere woon-situatie komt voor sommige jongeren te onverwachts en voor andere is het weer onduidelijk waarom zij juist niet mogen overstappen en verhuizen. Sommige jongeren in een KWG willen bijvoorbeeld graag naar een KWE verhuizen en vragen zich af waarom dit maar niet gebeurt.

Ze vinden zich daarvoor zelfstandig genoeg en het is voor hen onduidelijk op basis waarvan er beslist wordt. Maak inzichtelijk op basis van wat en wanneer overplaatsing naar een KWE mogelijk is. Beargumenteer je handelingen en beloof geen dingen die je niet kunt waarmaken. Houd je aan de gemaakte afspraken en voorkom daarmee verlies aan vertrouwen.

TIPS

van collega's

- Laat de jongeren merken dat het hun huis is. Bij een KWE kun je bijvoorbeeld aanbellen (i.p.v. zelf de deur open te maken) en uitleggen dat je dit doet omdat je bij hen thuis langs komt.
- Neem de tijd om uit te leggen waarom huisregels nodig zijn en stel ze zoveel mogelijk samen op. Schakel zo mogelijk een live-tolk in, zeker wanneer er meerdere jongeren in de groep nieuw zijn. Als je hierin voldoende investeert is het makkelijker iedereen aan de regels te houden of er eenvoudig naar te verwijzen, zonder steeds als politieagent corrigerend te hoeven optreden (bijvoorbeeld of de kamers zijn opgeruimd).
- Pak dingen samen aan. Stel voor om samen op te ruimen. Soms helpt het ook om zelf ergens mee te beginnen. Ik begon laatst te stofzuigen en ze kwamen aangerend om het van me over te nemen.
- Betrek de jongeren bij zaken om het gezamenlijke verantwoordelijkheidsgevoel te vergroten. Denk hierbij aan: het maken van de huisregels, het opstellen van een schoonmaakrooster, het bedenken van activiteiten, samen koken het creëren van sfeer door het talent van de jongeren aandacht te geven in de groep (tekeningen van jongeren in de woonruimte ophangen).
- Vraag de jongeren om het jou te leren/ voor te doen; bijvoorbeeld hoe men in Eritrea kookt. Je toont hiermee interesse en legt tevens de regie in hun handen.
- Creëer een huiselijke sfeer door vrolijke dingen in te brengen. Denk aan: plantjes, 'n lekkernij, momentje om samen thee/frisdrank te drinken, 'n leuk muziekje. Voorkom vernieling en vervang of herstel meteen spullen die kapot of beschadigd zijn.

BEVORDEREN VAN DE SCHOOLGANG

Scholing wordt door veel jonge vluchtelingen gezien als dé sleutel naar een betere toekomst en het geeft jongeren het gevoel ergens controle over te hebben, namelijk de eigen schoolprestaties. Veel AMV's zijn gemotiveerd om naar school te gaan. Tegelijkertijd kan school ook grote frustraties opleveren en kunnen ook andere stressoren voor problemen op school leiden.²⁸ Vooral voor jongeren die weten dat ze na hun achttiende Nederland moeten verlaten is het moeilijk om voor school gemotiveerd te blijven.

Veel AMV's hebben al een lange tijd geen onderwijs meer genoten. Sommige jongeren zijn analfabeet of kennen het Latijnse schrift niet. Ze zijn niet bekend met het Nederlandse onderwijsstelsel en haar didactische opzet. In Eritrea zijn jongeren vertrouwd met een autoritaire stijl van doceren en ze zijn niet gewend om in de les actief te participeren (lees de notitie over onderwijs in Eritrea). Het is dus voor deze jongeren, zeker als ze al wat ouder zijn, een hele opgave om voor hun achttiende het gewenste of noodzakelijke niveau te behalen.

Enkele begeleiders geven aan dat wanneer een jongere niet goed meekomt op school, het lastig kan zijn om te bepalen of er sprake is van laaggeletterdheid of bijvoorbeeld van een lichte

verstandelijke beperking (LVB). In sommige gevallen wordt er dan een IQ-test afgenomen. Het afnemen en interpreteren van een dergelijke test bij nieuwkomers is vaak lastig en kan verminderd betrouwbaar zijn. Het is belangrijk om te realiseren dat de uitslag van een IQ-test negatieve implicaties, zoals stigma en onderschatting, met zich mee kan brengen.

Docenten zien ook signalen of hebben ideeën over het functioneren van de jongeren die belangrijk kunnen zijn voor de begeleiding en andersom. Het is belangrijk dit bespreekbaar te maken en gemaakte afspraken over de schoolgang goed met elkaar af te stemmen (zie hiernaast tips van collega's).



Er wordt een appel gedaan op je aspiraties, je doorzettingsvermogen, te durven vallen en opstaan. Maar er is vaak schaamte, geen fouten willen maken in het bijzijn van anderen, want dan word je uitgelachen. Als je faalt, word je als verliezer beschouwd. Dus als je iets in het openbaar doet, wil je als succesvol gezien worden. Er is dus geen ruimte voor falen of fouten maken. Bijvoorbeeld: geen Nederlands willen spreken in de klas waar ook andere Eritrese mensen zijn die je kunnen uitlachen, al weet je ook wel dat je een taal alleen kunt leren spreken door te oefenen.”

Citaat Eritrese Cultural Mediator

van collega's

- Het gaat er ook om hoe je vragen stelt, daar kan al een vooroordeel in zitten. Vraag dus bijvoorbeeld “Hoe was het op school?”, in plaats van “Ben je naar school gegaan?”.
- Van één docent ontvang ik iedere vrijdagmiddag een kort berichtje hoe de jongere het die week gedaan heeft op school. Hierdoor ben ik op de hoogte en geef ik ook meteen aan de docent door hoe de jongere het in de woongroep heeft gedaan. Dit dwingt mij even stil te staan bij zijn functioneren en het zorgt er tevens voor dat we goed op de hoogte zijn en ook afspraken en regels met elkaar kunnen afstemmen. Bijvoorbeeld: toen een familielid was overleden en de leerling zich slecht kon concentreren, moest hij wel naar school gaan maar mocht hij eerder weg en kon ik hem vervolgens thuis opvangen.

TIPS

Het kan voor jongeren moeilijk zijn zich te concentreren op huiswerk wanneer andere jongeren daar geen zin in hebben en er een ruimte ontbreekt om zich terug te trekken. Als mentor kun je ervoor zorgen dat huiswerk gemaakt kan worden door structuur aan te brengen in de woongroep of door een ruimte hiervoor in te richten. Dit kan helpen, maar is niet altijd de oplossing; ook met een duidelijke structuur kan een jongere zich soms slecht concentreren op het huiswerk, bijvoorbeeld vanwege zorgen om de familie of herinneringen aan nare ervaringen.

Een grote groep Eritrese AMV's geeft aan dat beheersing van de Nederlandse taal ervoor zou zorgen dat ze op hun eigen benen kunnen staan in de Nederlandse samenleving. Sommige jongeren zouden daar dan ook graag meer aandacht aan willen besteden. Als begeleider kun je ze hierbij ondersteunen. Zo geven sommige mentoren aan dat ze met de jongeren binnen de groep het Nederlands oefenen door samen Nederlandse series te kijken en actuele posters te maken voor de woongroep, of door bijvoorbeeld in de eigen regio op zoek te gaan naar mogelijkheden om (extra) taalles te krijgen (bijvoorbeeld via Vluchtelingenwerk).



Relevante organisaties en links:

- > UAF: Stichting die hoogopgeleide vluchtelingen ondersteunt bij het realiseren van een passende maatschappelijke positie.
- > Handreiking vluchtelingenkinderen op school Pharos: www.pharos.nl/documents/doc/handreiking_vluchtelingenkinderen_op_school.pdf
- > Website: www.hetbeginmettaal.nl

5

Jeugdbeschermers en mentoren hebben veel vragen over stressklachten bij AMV's. Bijvoorbeeld: Hoe gaan AMV's om met negatieve ervaringen in het verleden en heden? Hoe signaleer ik stress- en traumaklachten? Hoe kan ik ze hierbij ondersteunen?

In dit hoofdstuk komen deze vragen aan de orde.

SIGNALEREN EN MONITOREN VAN GEZONDHEIDS- PROBLEMEN

REACTIES OP STRESS- VOLLE GEBEURTENISSEN

In hoofdstuk 1 “Om wie gaat het?” zijn ervaringen en omstandigheden genoemd die veel stress kunnen opleveren. Jongeren kunnen echter heel verschillend reageren op hun ervaringen. Zo geven Eritrese AMV's aan dat ze, doordat ze zoveel hebben meegemaakt en ook in Nederland stress ervaren, last hebben van slaapproblemen, problemen met concentreren op school, gedragsproblemen, maar ook van teruggetrokken gedrag of somberheid. Zie Box 1 voor veelvoorkomende stressreacties van jongeren die zijn blootgesteld aan nare gebeurtenissen. Nare ervaringen veroorzaakt door volwassenen en/of andere jongeren kunnen er ook toe leiden dat de jongere het vertrouwen verliest in andere mensen. Dit zal invloed hebben op de relatie tussen de jongere en jou als begeleider.

Het is eigenlijk normaal dat de meeste jongeren die iets schokkends hebben meegemaakt stressreacties vertonen en dit wordt daarom ook wel beschreven als ‘normale reacties op abnormale gebeurtenissen’. Bij de meeste jongeren worden deze stressreacties na verloop van tijd minder. Dan zul je merken dat het na enige tijd weer goed gaat met de jongere op school, thuis en met vrienden. Relatieve rust en veiligheid dragen bij aan dit herstel.

Maar bij sommige jongeren gaat dit niet zomaar vanzelf. Zij blijven langer van stressreacties last houden of krijgen na een tijdje opnieuw eerdere klachten. Als de actuele situatie nog steeds extra stress met zich meebrengt kan geen natuurlijk herstel plaatsvinden en nemen de klachten niet af (soms nemen ze zelfs toe). Deze klachten kunnen passen bij psychologische classificeringen, zoals een posttraumatische stress stoornis (PTSS), depressie of andere aandoeningen.

BOX 1

Meest voorkomende stressreacties & voorbeelden

- > Slaapproblemen (problemen met inslapen of doorslapen; nachtmerries)
- > Piekeren (over welzijn familie; de toekomst)
- > Problemen op school (concentratie- en geheugenproblemen)
- > Gedragsproblemen (agressief gedrag/ woede-uitbarstingen)
- > Lichamelijke pijn of last (buikpijn, hoofdpijn)
- > Depressieve klachten (somber, droevig, lusteloos, moe)
- > Herbelevingen

LICHAMELIJKE KLACHTEN

Oorlog, geweld, verkrachting, marteling en het lang op de vlucht zijn (waardoor er bijvoorbeeld een lange periode niet of niet gezond gegeten is, of lange tijd de ontlasting opgehouden is) kunnen niet alleen psychisch, maar ook fysiek belastend zijn. Het kan leiden tot lichamelijke problematiek, zoals zenuwbeschadiging, slecht genezen van fracturen of schade aan organen.²⁹ Jongeren hebben dan zowel voor hun lichamelijke als psychische klachten de juiste zorg nodig.

OVERMAND WORDEN DOOR STRESS

Wanneer jongeren worden blootgesteld aan té grote bedreiging en stress, kunnen zij hier verschillend op reageren. Het kan gebeuren dat iemand zichzelf als het ware ‘uitschakelt’ en geen aandacht besteedt aan binnenkomende prikkels. De binnenkomende prikkels vallen buiten de ‘window of tolerance’. Dit houdt in dat de nieuwe prikkels te veel zijn om te verdragen. Gevolg is bijvoorbeeld dat iemand niet meer helder denkt of flauwvalt.

In andere gevallen kan iemand juist zeer alert worden tijdens stressvolle situaties en de neiging hebben om snel te reageren en zelfs te vechten. Nadat iemand geweld en bedreigende ervaringen heeft meegemaakt kan het zijn dat het stressreactiesysteem extra gevoelig is geworden. Reacties op alledaagse irritaties of uitdagingen worden dan heftiger. Dus een jongere wordt bijvoorbeeld bovenmatig boos op een huisgenoot of mentor, omdat de manier waarop hij of zij wordt toege-

sproken een eerdere herinnering aan bejegening oproept. Zie ook tabel 1 begin volgende pagina.

Hoewel deze reacties gezien kunnen worden als overlevingsmechanismen die je beschermen bij stressvolle en bedreigende situaties, zijn ze in de veranderde omstandigheden, bijvoorbeeld nu in Nederland, vaak niet meer functioneel.

BOX 2

Toename van stress

- > Hart gaat sneller kloppen
- > Bloedvaten verwijden zich (met duizeligheid en/of flauwvallen)
- > Zweten
- > Tintelingen
- > Slappe spieren, of juist hoge alertheid

Hyperarousal (Te hoge spanning)	Emotionele reactiviteit Hoge waakzaamheid Piekeren Spanning, trillen
Optimale arousal (Optimale spanning)	“Window of tolerance”
Hypoarousal (Te lage spanning)	Niet helder kunnen denken Verdoofd voelen Depressieve gevoelens Flauwvallen

Tabel 1. Window of tolerance

COPING

Jongeren kunnen veel verschillende verklaringen hebben voor de door hen ervaren reacties op de nare gebeurtenissen. Zo kunnen zij de klachten ervaren als ‘bezeten zijn’; een bepaalde kracht en macht heeft hen in de greep en bepaalt wat zij meemaken. De gedachte kan dan worden (aangereikt) dat het uitdrijven van de geesten de oplossing biedt.

Jongeren hebben verschillende manieren om met hun stress en reacties om te gaan. Zo geven veel jonge vluchtelingen aan niet meer over het verleden te willen nadenken, maar zich op de toekomst te willen richten, een copingstrategie die in veel culturen gewoon is en in bepaalde situaties ook functioneel kan zijn.³⁰ Ook religie is een belangrijke copingstrategie voor veel Eritrese jongeren. Zo kan religie houvast en troost bieden.⁶ Sommige jongeren zoeken soelaas in drank of (soft)drugs, waardoor ze zich wat verdoofd kunnen voelen.

“Contact met mede-Eritreeërs is voor veel vluchtelingen belangrijk en steunend. In Eritrea komen mensen vaak samen om elkaar te helpen, problemen worden niet alleen gedragen door een individu, maar door de gehele groep.
Citaat Eritrese Cultural Mediator



Samen met de jongeren kun je nagaan welke strategieën zij eerder hebben ingezet om met moeilijke situaties en stress om te gaan: Wat heeft hen geholpen en wat juist niet? Hoe kunnen deze strategieën worden versterkt? Hierbij kunnen de onderstaande vragen helpen.

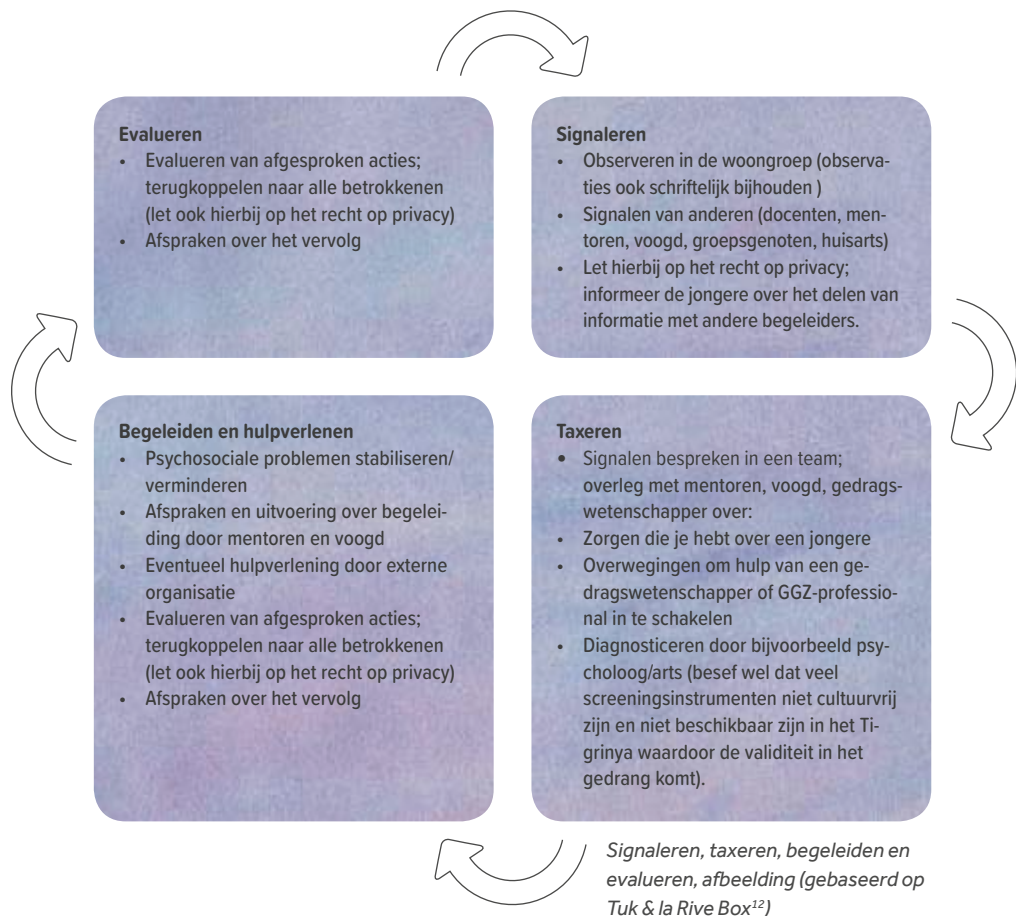
- Soms hebben jongeren verschillende manieren om hun problemen te beschrijven aan hun familie of vrienden. Hoe zou jij jouw stress/problemen/zorgen (gebruik hier een woord dat aansluit bij het vocabulaire van de jongere) aan iemand anders beschrijven?
- Heb je er eerder last van gehad? Ken je iemand die het heeft gehad?
- Wat is volgens jou de oorzaak van jouw problemen? (Soms zit het hoofd van een jongere helemaal vol, het kan dan helpen om samen met de jongere te ontrafelen welke mogelijk verschillende oorzaken hieraan ten grondslag liggen en wat per oorzaak zou kunnen helpen - je kan dit samen visueel maken door een hoofd met verschillende tekstballontjes (oorzaken) te tekenen.³¹)
- Jongeren kunnen verschillende manieren

hebben om met hun problemen om te gaan. Wat doe jij zelf om met problemen om te gaan? (Bijvoorbeeld bidden, sporten, er met iemand over praten.) Heeft dat tot nu toe geholpen?

- Hoe ging je in ‘land van herkomst’ om met stress? En hoe ging dat tijdens de vlucht? Is het mogelijk om deze manieren ook nu te gebruiken?
- Wat zouden je familieleden/vrienden in ‘land van herkomst’ jou adviseren?
- Bespreek met jongeren welke personen hun steun kunnen bieden als zij zich niet goed voelen. Hoe ziet het sociaal netwerk eruit? Met wie kunnen ze praten over stress of afleiding zoeken?
- Leg uit dat er veel jongeren zijn die nare gebeurtenissen hebben meegemaakt en ten gevolge hiervan stressklachten hebben ontwikkeld.
- Leg uit dat jongeren op verschillende manieren kunnen proberen om met stress om te gaan. Voor niet iedereen werkt hetzelfde. Misschien heb je zelf een goed voorbeeld? Of gebruik voorbeelden van jongeren zelf.

ZELFBESCHERMING

Het is belangrijk dat begeleiders van AMV's alert zijn op signalen van emotionele en gedragsproblemen en jongeren zo nodig doorverwijzen naar GGZ-professionals. De volgende figuur illustreert hoe je vanuit signaleren tot gepaste ondersteuning kunt komen.



Signaleren van problemen doe je nooit alleen. Vaak tonen niet alleen jeugdbeschermers en mentoren maar ook docenten veel betrokkenheid en ook zij kunnen problemen signaleren, zoals dagdromen, concentratieproblemen, moeilijk toegankelijk zijn, geringe resultaten scoren en aandacht vragen.¹¹

Om zicht te krijgen op het psychisch welzijn van een jongere is het belangrijk stil te staan bij zijn of haar gevoelens en belevingen. Je vertrekt dan dus vanuit de jongere en probeert te begrijpen wat een bepaalde belastende situatie (bijv. onzekerheid over gezinshereniging) nu voor hem of haar betekent of waarom deze jongere bepaald gedrag vertoont. Het is belangrijk om de betekenis die een bepaalde situatie voor een jongere heeft en zijn of haar gevoelens hierbij te peilen, want juist een extern persoon kan soms jongeren helpen om hiertoe te komen. Je kunt ze dan bijv. vragen: 'Wat betekent dit nu voor jou?' Eigenlijk doe je dan 'niks', maar je geeft wel ruimte voor gevoelens. Soms hoeft je niks 'letterlijk' te doen voor een jongere; soms is het enige wat de jongere wil dat zijn of haar gevoel er mag zijn en dat er erkenning voor is. Je kunt je als begeleider af en toe misschien machteloos voelen, omdat je geen oplossing kunt bieden voor jongeren in bepaalde situaties, maar je kunt wel wat voor ze betekenen door stil te staan bij hun belevingen en gevoelens.

Uit: Derluyn, Wille, De smet, Broekaert (2005). Op weg. Psychosociale en therapeutische begeleiding van niet-begeleide buitenlandse minderjarigen. Garant: Antwerpen/ Apeldoorn.

Blijf in de gaten houden hoe het met de jongere gaat. Zijn er opvallende veranderingen in het gedrag? Trekt een jongere zich plotseling meer terug? Gebruikt een jongere drugs/alcohol? Maar signaleer ook als het beter gaat met een jongere en vraag dan hoe hij of zij dit voor elkaar heeft gekregen. Door dit ook schriftelijk bij te houden krijg je een goed inzicht in de ontwikkeling van de jongere over een langere periode. Goede informatieoverdracht is noodzakelijk om niet alleen te zorgen voor continuïteit in de begeleiding, maar ook om te garanderen dat bepaalde informatie en taken effectief overgedragen kunnen worden. Dit betekent overigens niet dat je alles wat een jongere jou in vertrouwen vertelt ook direct moet delen met andere collega's. Dit kan namelijk wan-

“Als je iets aan een mentor vertelt, schrijft ze het op of vertelt ze het door aan haar collega's. Zelfs de kleine dingen. In de groep waar ik woon is er één mentor die dat niet doet en die is te vertrouwen is. Als je aan de anderen vraagt iets niet door te vertellen, zouden ze het toch gelijk door vertellen.

Citaat Eritrese AMV

trouwen naar de begeleiding oproepen - zie citaat van een Eritrese AMV uit het onderzoek naar vertrouwen bij deze groep.¹⁷ Wanneer je noodzaak bent informatie te delen met anderen tegen de wil van de jongere in, leg dan goed aan hem of haar uit waarom je dit moet doen.

Om na te gaan of een jongere professionele hulp nodig heeft kun je als mentor de signaleringslijst gebruiken (deze lijst is opgenomen in de methodiek AMV-opvang van 2010³²). Bespreek vervolgens je zorgen met de jeugdbeschermer die een gedragswetenschapper van Nidos kan raadplegen.

Als je merkt dat een jongere regelmatig overweldigd raakt door negatieve emoties, kun je samen de volgende vragen beantwoorden: Op welke momenten wordt de jongere emotioneel? Waar gebeurt het? Wat gebeurt er? Wie is er bij? Zo kun je samen proberen te achterhalen of er bepaalde triggers zijn. Misschien herkent de jongere bij zichzelf signalen vooraf dat hij of zij weer emotioneel overmand raakt. Bespreek dan wat hij of zij in dat geval kan doen: bijvoorbeeld even weglopen uit de situatie.”

Citaat Guus van der Veer

“Een goede mentor die me kent ziet wanneer het niet goed met me gaat; dat ik bijvoorbeeld niet lach die dag. Hij of zij vraagt er dan nadrukkelijk naar en geeft niet snel op. Andere begeleiders denken: Hij gaat toch niet zeggen wat er aan de hand is, dus ik doe geen moeite. Maar ik vind het juist fijn als ze me zien en ook laten merken dat ze me zien, ook al vertel ik soms niets.”

Citaat Eritrese AMV

Wanneer een jongere overspoeld raakt door emoties, bied dan ruimte om deze (boze, verdrietige, angstige) emoties te ventileren. Wanneer jongeren hun verhaal kwijt kunnen en hun gevoelens kunnen uiten, zakken de emoties vaak wat weg en kunnen ze zich opgelucht voelen. Luister naar wat iemand te vertellen heeft en laat goed merken dat je het uiten van emoties accepteert. Maar Je kunt soms ook een rem zetten op het uiten van deze emoties, zie bijvoorbeeld het citaat van van der Veer¹.

Wanneer een jongere overspoeld is door verdriet of boosheid (gaan vaak samen), heeft het verder niet veel zin om in te zetten op een goed gesprek. De emoties zullen eerst moeten bedaren voordat je redelijk met elkaar kunt praten. Dat werkt eigenlijk voor iedereen zo. Wat je dan het beste kunt doen is aangeven dat je later zult terugkomen op wat zojuist gebeurde, en alleen troost (bij verdriet) of ontspanning (bij boosheid, agressie) bieden.

Als je het gesprek aangaat over stress en klachten, kan het voor de jongere fijn zijn als je zijn/haar woordgebruik 'spiegelt'. Spreek bijvoorbeeld niet over psychische stoornissen of symptomen, maar luister goed naar hoe de jongere zelf zijn klachten beschrijft. Eritrese jongeren gebruiken

bijvoorbeeld vaak het woord 'stress'. Tegelijkertijd kan het woord 'stress' ook aan inflatie onderhevig raken – er is er zoveel van dat het aan betekenis inboet. Het is belangrijk om uit te leggen dat datgene wat de jongere in het verleden heeft meegemaakt invloed heeft op hoe het nu met de jongere gaat. Sommige jongeren zullen dit voor het eerst horen. Leg bijvoorbeeld uit dat dagelijkse stress en ook wat de jongere mogelijk eerder heeft meegemaakt kan leiden tot slaapproblemen, nachtmerries en concentratieproblemen en dat deze stressklachten ook invloed hebben op bijvoorbeeld het presteren op school.

Per jongere zal het verschillend zijn wat hij of zij weet van stressklachten en geestelijke gezondheid. Sommige jongeren zullen nog nooit hebben gehoord van een psycholoog, terwijl andere weer wel bekend zijn met therapie. Bij veel AMV's zal er ook sprake zijn van een stigma met betrekking tot 'geestelijke gezondheid' en kan gedacht worden dat iemand die naar de psycholoog gaat 'gek' is. Gebruik de woorden, uitdrukkingen of korte omschrijvingen die de jongere zelf als antwoord geeft om met hem en haar hierover te praten en mogelijk te motiveren voor professionele hulp.

HET GESPREK AANGAAN

Begeleiders behoren wat terughoudend te zijn met gesprekken over nare gebeurtenissen, omdat het risico bestaat dat de klachten dan verergeren.⁶ Dit betekent echter niet dat je zo'n gesprek uit de weg moet gaan, want als een jongere jou wat wil vertellen zijn steun en betrokkenheid juist essentieel. Laat wel de regie bij de jongere; hij of zij bepaalt zelf wat er wordt verteld. Een luisterend oor kan heel goed zijn, maar let er dus op dat je geen persoonlijke ontboezemingen afdwingt, zeker niet als je de jongere nog maar amper kent, want dit kan bij Eritrese jongeren weerstand oproepen.²⁴ Het is belangrijk dat je actief luistert. Dit vraagt om concentratie, een open instelling, empathie en professionele betrokkenheid.³³

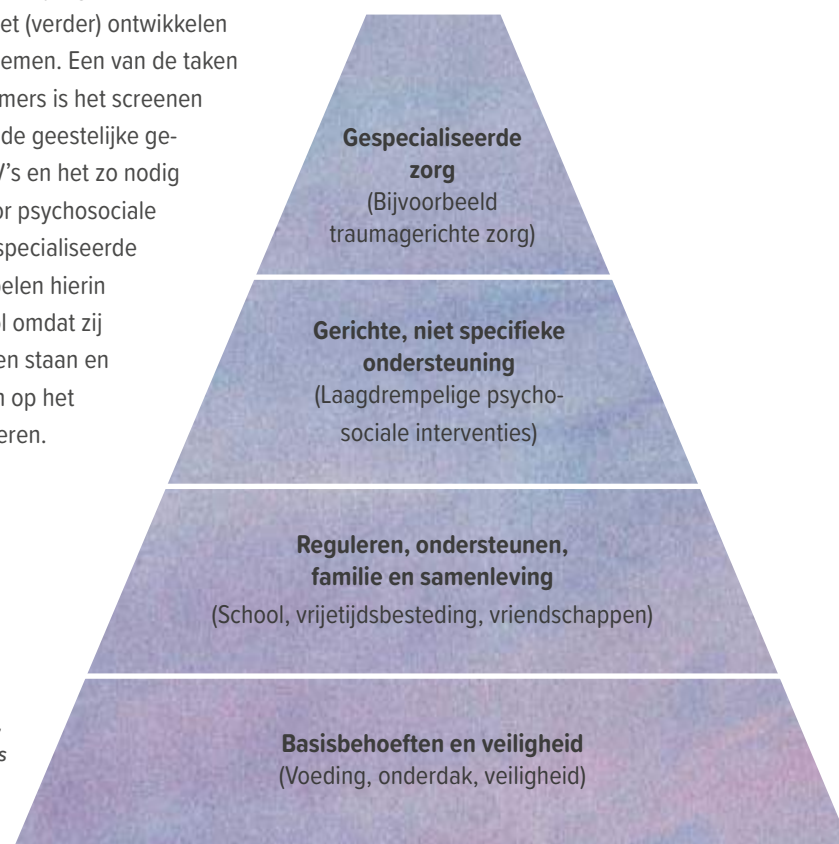
“Ik begrijp heel goed dat je boos bent, het is ook een vervelende situatie, maar probeer even wat rustiger te worden voordat we verder gaan. Dan kan ik je verhaal ook beter begrijpen. Neem even een slokje water.”

Citaat Guus van der Veer

WAT KAN IK DOEN?

De interventiepiramide is een model voor het verbeteren van de psychische gezondheid. In dit model wordt duidelijk dat het fundament wordt gevormd door het voldoen aan de basisbehoeften, zoals voeding, onderdak en veiligheid. De tweede laag bestaat uit stabilisatie en het ondersteunen van de jongeren bij hun dagelijkse bezigheden, zoals school, vrijetijdsbesteding en vriendschappen. De derde laag bevat laagdrempelige psychosociale interventies en de top ten slotte specialistische (traumagerichte) zorg. Als begeleider kun je invloed hebben op het versterken van beschermende factoren in verschillende lagen, bijvoorbeeld door het bieden van veiligheid en stabiliteit, het ondersteunen bij de ontwikkeling van een goed sociaal netwerk, zinvolle vrijetijdsbesteding en onderwijs dat aansluit bij het niveau en de interesses van de jongeren.

Deze factoren kunnen jongeren soms beschermen tegen het (verder) ontwikkelen van mentale problemen. Een van de taken van jeugdbeschermers is het screenen en monitoren van de geestelijke gezondheid van AMV's en het zo nodig doorverwijzen voor psychosociale interventies of gespecialiseerde zorg. Mentoren spelen hierin een belangrijke rol omdat zij dichtbij de jongeren staan en goed zicht hebben op het dagelijks functioneren.



Interventiepiramide, gebaseerd op Pharos (2017), Arq Psycho-trauma Expert Groep (2016)^{34,35}

MOTIVEREN VOOR BEHANDELING

Het kan heel lastig zijn om jongeren zover te krijgen dat ze zich melden bij een GGZ-instelling, zelfs als ze ernstige klachten hebben die hun dagelijks functioneren sterk beïnvloeden. Bij sommigen speelt een rol dat ze niemand in vertrouwen willen nemen. Andere jongeren hebben het gevoel dat ze toch door niemand geholpen kunnen worden. Hoe kan de drempel zo laag mogelijk gehouden worden?

- Je kunt uitleggen dat de jongere tijdens een eerste gesprek de kat uit de boom kan kijken en vrijblijvend kan bezien of het gesprek hem of haar bevalt. Als begeleider kun je ook aangeven dat je, indien de jongere dit prettig vindt, voor een eerste gesprek mee kunt gaan.
- Probeer zoveel mogelijk continuïteit in de hulpverlening te bieden. Een aanmeldings- of 'intake'-gesprek bij de ene hulpverlener en vervolcontacten bij een andere hulpverlener kan er gemakkelijk toe leiden dat de jongere wegblijft. Het is voor een gevluchte adolescent dikwijls zeer moeilijk vertrouwelijke zaken aan een vreemde toe te vertrouwen. Als de hulpverlener vervolgens aankondigt dat hij niet zelf met de gesprekken zal doorgaan, wordt dat al snel als een persoonlijke afwijzing ervaren. Als begeleider is het goed dit soort zaken in de gaten te houden.
- Je kunt de jongere aan de hand van een metafoer uitleggen wat er gebeurt tijdens de traumabehandeling: "Elk leven is als een boek, met op elke bladzijde dingen die je meemaakt. Ook al is het boek dicht, de beschadiging blijft en het totale verhaal van het boek (jij als unieke persoonlijkheid)

blijft verstoord en incompleet en zelfs voor anderen 'onzichtbaar', want het boek blijft immers dicht ...

- Het is belangrijk om aan de jongere uit te leggen waarom je naar een GGZ-professional gaat. Hierbij kan de volgende uitleg helpen: "In Nederland zijn er veel jongeren die in hun eentje zijn gevlucht. Veel van hen hebben last van stress [gebruik terminologie/taal van de jongere]. Wanneer iemand in Nederland iets naars meemaakt en daar last van heeft, zoekt diegene vaak naar hulp. In Nederland zijn er de nodige geschoolde mensen die werken met jongeren die iets naars hebben meegemaakt en jongeren die zijn gevlucht. Zij weten wat jou kan helpen, bijvoorbeeld bij het leegmaken van je hoofd. Je kunt samen met hem of haar kijken wat het beste bij jou past. Misschien wil je niet alles vertellen, of heb je helemaal geen zin om te praten, dat is ook oké, dan kun je dat gewoon zeggen."
- Zie ook de flyer voor de jongere op pagina 74 - 75, deze is ook vertaald naar Tigrinya op pagina 76 - 77.

DOORVERWIJZEN

We horen van veel begeleiders dat een Westerse behandeling vaak niet aansluit bij wat deze jongeren nodig hebben. Er zijn echter wel instellingen en hulpverleners die gespecialiseerd zijn in het werken met jongeren met een andere culturele achtergrond. Die hebben veel ervaring met dit soort problemen en de medewerkers zijn opgeleid om cultuursensitief te werk te gaan. Overleg eerst met de gedragswetenschapper van je organisatie wanneer je zorgen hebt over een jongere en denkt dat behandeling geïndiceerd is. De gedragswetenschapper kan je adviseren naar wat voor een behandelaar (welke instelling) je het best op zoek kunt gaan. Wanneer je doorverwijst naar een behandelaar is het verstandig om na te gaan welke opleiding en registraties die heeft. Vraag bijvoorbeeld of de behandelaar ervaring heeft met de betreffende doelgroep. Ga ook na of het een *geregistreerd* therapeut betreft. Vraag of zoek bijvoorbeeld naar de volgende (keur)kenmerken:

- Heeft de behandelaar ervaring in het werken met gevluchte jongeren?
- Heeft hij/zij ervaring met transculturele GGZ?
- BIG-registratie. Het BIG-register biedt duidelijkheid over welke behandelingen een zorgverlener kan en mag uitvoeren: www.bigregister.nl
- VGCT-registratie. Veel behandelaren die met kinderen werken bieden cognitieve gedragstherapie aan. Diegenen die deze behandeling geven, kunnen een registratie behalen. Op de website van de Vereniging voor Gedragstherapie en Cognitieve Therapie (VGCT) zie je een overzicht van behandelaren met een dergelijke registratie: www.vgct.nl/vind-een-cognitief-gedragstherapeut

Stress

Veel jongeren die naar Nederland zijn gevlucht hebben nare dingen meemaakt, misschien nog in het land waar ze vandaan komen, bijvoorbeeld toen ze van hun ouders werden gescheiden. Tijdens de vlucht en hebben ze bijvoorbeeld met mensenshandelaren te maken gehad of in een vluchtelingenkamp gezeten. Ook in Nederland krijgen ze vaak te maken met moeilijke gebeurtenissen en onzekerheid, zoals lang moeten wachten op een verblijfsvergunning of gezinshereniging, en zorgen om de familieleden in het land van herkomst.

Gevolgen

We horen van jongeren dat ze door deze nare en moeilijke gebeurtenissen in land van herkomst, tijdens de vlucht en in Nederland vaak last hebben van klachten, zoals:

- > Slaapproblemen; nachtmerries of 's nachts wakker liggen;
- > Problemen op school, zoals moeite met concentreren;
- > Zorgen, bijvoorbeeld over de toekomst of over familie;
- > Lichamelijke klachten, zoals buikpijn, hoofdpijn of duizeligheid.

Hoe verder

Als je last hebt van stress en merkt dat dit invloed heeft op hoe je slaapt of bijvoorbeeld hoe het op school gaat of tussen jou en je vrienden, dan zijn er dingen die kunnen helpen. Zo zijn er mensen die veel ervaring hebben in het ondersteunen van jongeren die veel hebben meegemaakt. Zij willen graag helpen. Jongeren die met deze mensen in contact zijn geweest zeggen vaak zelf dat deze hulp goed heeft gewerkt. Je kunt aan je mentor of voogd/jeugdbeschermer (Nidos) melden dat je last hebt van stress. Zij kunnen je verder helpen en met de geschikte mensen in contact brengen die jou gespecialiseerde hulp kunnen bieden en je hoeft dan echt niet alles te vertellen als je dat niet wilt.



Op deze website en facebookpagina kun je meer informatie vinden over waar je hulp kunt krijgen in Nederland als je last heb van stress of andere gezondheidsklachten. Deze informatie is ook beschikbaar in Tigrinya.

- > www.gezondinnederland.info
- > www.facebook.com/eritreers.gezond

TIPS

van jongeren

Jongeren die hier last van hebben, vertellen dat ze wel dingen doen die helpen bij het omgaan met deze problemen. Zij geven bijvoorbeeld de volgende tips:

- “Ik zie vaak op tegen sporten als ik stress heb, dan wil ik het liefste thuis blijven. Maar als ik toch ga sporten, merk ik dat het helpt om mijn gedachten ergens anders op te richten. Daarna voel ik me vaak opgelucht.”
- “Ik vind het fijn om te praten over wat ik heb meegemaakt. Bijvoorbeeld met iemand die ik vertrouw of iemand die hetzelfde heeft meegemaakt als ik. Soms helpt alleen praten al om de stress te verminderen.”
- “Soms kan iemand anders tips geven over hoe die omgaat met stress.”

ጭንቀት፤

ብዙሐት ካብ'ቶም ናብ ነዘርላንድ ዝመጹ መንከሰያት ብዙሕ ሕማቕን ከበድቲ ነገራትን ዘጋጠሞም'ዮም። ከዞም ሽግራት ምናልባት ካብ ሃገርም ካብ ዝመጹሉ ጀሚሩ፡ ካብ ስድርኩም ክፋለዩ ከለዎ፡ ካብ ጉዕዞኩም ብደለልቲ/ካሰጋገርቲ ዘጋጥሞም ሽግራት፡ ከምኡ'ውን ካብ ዝካተዎም ናይ ስደተኛ መጻሕፍት (ካምፕታት) ዝብገሉ'ዮም። ብተወሳኪ፡ ካብ ነዘርላንድ ካብ ዝካተዎሉ ከውን ከንተኾነ ብዙሕ ስግኣትን ዘይምትክምማንን የጋጥሞም'ዩ። ድሕሪ ቐለ መሕተት (ኢንተርቪው) ምግባር ናይ ንናይ ዑቕባ ሑቶኩም መልሲ ካብ ዝጽበይሉ ክዋን፡ ናይ ስድራ ጥርናፈ ሓቲቶም ንመልሲ ብሻቅሎት ዝጽበይዎ ግዜ ከምኡ'ውን ባቶም ካብ ሃገርም ዝሓደግዎም ስድራቤቶም ዘይምቅላንን፡ ሻቅሎትን ምስዘጋጥሞ - ክጥቀሱ ይከክሉ።

ሳዕቤናቲ፤

ካብ ብዙሐት መንከሰያት ከምዝሰማዕናዮ ካብቲ ብሰንኪ ዝጋጠሞም ከበድቲ ሽግራት (ካብ ሃገርም፡ ካብ ጉዕዞ፡ ካብ ነዘርላንድ) ዝሰዕቡ ጸገማት ክጥቀሱ ይከክሉ፤

- ጸገማት ካብ ቤት ትምህርቲ፡ ንካብነት፡ ካድህቦ ምስክሰን
- ሻቅሎት፡ ንካብነት ናይ ስድራኩም መጻኪ
- ካካላዊ ጸገማት፡ ከም፡ ቅርጽት ከብዲ፡ ሕማም ርክሲ ወይ ጽርውርው ምባል።

ብሽመይ ትቅጽልዎ፤

ከንተደካ ትጭንቅ ኮይንካ/ኪ ከሞ ከዚ ሽግር ድማ ካብ ድቃስካ/ኪ፡ ካብ ትምህርቲ፡ ካብ መንገዥን/ኾን መንገዥ ካዕሩትኻን/ኾን፡ ጽልዎ ዝገብረልካ/ኪ ኾይኑ፡ ኾሎግዮኻ/ኺ ክኾኑሉ ነገራት ካለዉ። ከምዚ ሽግር ዘለዎ መንከሰያት ዝሕግዩ፡ ብዙሕ ልምዲ ዘለዎም ብዙሐት ኪኢላታት ሰብ ሞያ ካለዉ። ንሳቶም ነዞም ከምዚ ሽግራት ዘለዎም መንከሰያት ንምሕጋዝ ግብ ድልዮት ካለዎም።

ምስዞም ክኢላታት ዝተረኹሉ መንከሰያት ርክቦም ምስቶም ኪኢላታት ካዝዩ ከምዝጠቀሞም ነገርም። ከንተደካ ትጭንቅ ኮይንካ/ኪ ንናትካ/ኪ ንመንቶር (መኒተር) ወይ ንፎኸድ ናይ ኒዶስ (ሞግዚት) ጭንቀት ክትሕብሮም ትኾኑሉ። ንሳቶም ብወገኖም ምስቶም ተመኩር ዘለዎም ክኢላታት ንኾትረኹሉ ክሕግዩኹም'ዮም። ከዞም ሰብ ሞያ ከካ ንግዥ/ኺ ንምሕጋዝ ኩሉ ግዜ ድልዎት'ዮም። ምስ ካለይትኹም ክትዛረብሉ ድልዮት ዘይብልኹም ነገራት፡ ንኾትዛረብሉ ካይትገደዱ።



ተወሳኺ

ጭንቀት ይኹን ካልኦ ናይ ጥዕና ጸገም ምስዝህልዎኩም ካብዚ ስዒቡ ዝርከብ ዌብ ሳይትን(ሊንክ) ገጽ ናይ ፌስብዩክን ኦቲ ትደልዩዎ ሓገዝ ካብ ነዘርላንድ ካብይ ክትረኽቡ ከምትኾኑሉ ዝያዳ ሓበሬታ ካብኩ ክትረኽቡ ትኾኑሉ ኢኹም፡ ኦቲ ሓበሬታ ብትግርኛ'ውን ካለኩም።

- > www.gezondinederland.info
- > www.facebook.com/eritreers.gezond

ሓገዝቲ ምኽርታት፤

ከምዚ ግይነት ጸገማት ዘለዎም መንከሰያት ነዚ ካብ ታሕቲ ተጠቂሱ ዘሎ ሓገዝቲ ምኽርታት ምስክተግባርዎ ሓጋዚ ከምዝኾነ ይሕብሩ። ከም ካብነት ንምጥቃስ፤

- “ከንተደካ ተጨንቀ ስጋርት ክሰርሕ ደስ ካይብለንን ወይ ክሰርሕ ካይደልን'ዩ። ካብ ናብ ስጋርት ምካድ ካብ ገዛ ኮፍ ምባል ይመርጽ። ከንተደካ ስጋርት ሰሪሐ ግን፡ ካብ'ቲ ዘጨንቀኒ ነገራት ናብ ካልኦ ነገር ክሓስብ ይሕግዘኒ ከሞ ፍኹስ ይብለኒ።”
- “ብዛዕባ ዘጋጠመኒ ጸገማትን ሽግራትን ምዝርብ ብጣዕሚ ይሕግዘኒ። ንካብነት ምስ ሓደ ዝካምኖን ከምቲ ናተይ ሽግር ዘሕለፈ ወይ ዘጋጠሞ ሰብ ሽግሪይ ብምኽፋል'ዩ። ሓደ ሓደ ግዜ ምዝራብ ጥራይ ንባዕሉ ነቲ ዘለካ/ኪ ጭንቀት የቃልለልካ'ዩ።”
- “ሓደ ሓደ ግዜ ከዚ ሽግር ዘለዎ ሰብ፡ ክጭንቅ ከሎ ጭንቀቱ ንኾኑሉ ንኾልኦ ከምኡ ዝበለ ሰብ ክመክር ይኾኑል።”

TIPS

6

Als begeleider van AMV's sta je dicht bij jongeren, die vaak veel hebben meegemaakt. Het werk kan stressvol zijn en je voor bijzondere uitdagingen stellen. Je moet je richten op de gevoelens en ervaringen van deze jongeren, zonder die van jezelf uit het oog te verliezen. Dit hoofdstuk besteedt aandacht aan noodzakelijke zelfzorg.

HOE ZORG IK VOOR MEZELF?

UITDAGINGEN

Begeleiders geven aan dat het werken met AMV's lastig kan zijn, met name wanneer:

- > Contact tijdrovend is;
- > Dezelfde vragen steeds opnieuw gesteld worden;
- > Jongeren een dwingende indruk maken;
- > De oplossing van problemen niet binnen eigen bereik liggen (en een gevoel van machteloosheid wordt gedeeld), en;
- > Het meegemaakte geweld en de verliezen diepe indruk maken.

Hoe kun je hiermee omgaan? Hieronder worden enkele algemeen geldende vuistregels gegeven, die mogelijk van toepassing zijn.

Contact is tijdrovend

Het klinkt misschien als erg voor de hand liggend, maar neem de tijd. Accepteer dat dit betekent dat er in dezelfde tijd minder gedaan kan worden, maar dat die keuze de kwaliteit ten goede komt. Het naar beneden bijstellen van verwachtingen wat je effectief kunt doen op een dag of tijdens een dienst, kan helpen. Makkelijker gezegd dan gedaan zullen velen direct zeggen.

Herhaling van vragen

Het kan lastig zijn wanneer de jongere telkens terugkeert met dezelfde vragen. Wat is er aan de hand?

- > Heeft iemand je uitleg niet goed begrepen?
- > Strookt de uitleg niet met wat de jongere had gehoopt of verwacht ("het kan niet waar zijn...")?
- > Kan of wil de jongere het antwoord niet accepteren en ontstaat een soort strijd?

- > Verwacht de jongere dat hij kan onderhandelen over het antwoord op zijn/haar vraag? (In Eritrea is dit gebruikelijk - zie ook hoofdstuk 2).

Voorop staat dat je je geduld niet verliest en probeert de 'angel' uit het gesprek te halen. Dit kun je doen op vele manieren, en misschien helpt:

- > Concentreer je op de herhalingen, en niet op de inhoud; dus:
- > Benoem dat je al eerder antwoord hebt gegeven en ga na of dat goed is opgepikt?
- > Schakel een tolk in, om het nog eens te bespreken, en:
- > Vraag de jongere de belangrijkste punten uit het antwoord te herhalen om er zeker van te zijn dat hij/zij het nu wel begrepen heeft; bespreek de consequenties ervan.
- > Bedenk of het de moeite loont om het op te schrijven, zodat er later op kan worden teruggegrepen.

Jongeren komen soms dwingend over

Ofwel jongeren zijn gewend geraakt (hebben geleerd) dat afdwingen een handige manier is om snel iets te bereiken of gedaan te krijgen, ofwel zij ervaren ergens spanning over en als gevolg daarvan zetten ze je onder druk. Besteed opnieuw aandacht aan de manier waarop zij met je communiceren; soms is het raadzaam tegelijkertijd iets over de kwestie zelf te zeggen. Je zoekt dan mogelijkheden om de samenwerking in stand te houden. Soms is het handig om wat ruimte in tijd te laten. Je geeft eerst aan dat je onder dwang niet kunt helpen, maar dat je wel bereid bent tot 'overleg', maar later.

Het gaat hier over 'proces' en 'inhoud' van communicatie. Een voorbeeld: "Ik kan niet goed naar je luisteren wanneer je schreeuwt, probeer eerst rustiger te praten en dan wil ik graag horen wat het probleem is." (Zie ook hoofdstuk 5.) Het eerste deel gaat over de manier waarop gecommuniceerd wordt en wat het met je doet of hoe dat bij je binnenkomt, het tweede over het onderwerp zelf. Je wilt beide aspecten adresseren zodat de jongere zich gehoord voelt, maar eerst en vooral de agitatie eruit hebben. Immers, wanneer iemand geagiteerd, angstig, in paniek of boos is, kan het onderwerp zelf nooit goed uit de verf komen. Je helpt in feite de jongere controle over zijn emotie te krijgen, en geeft tegelijkertijd je eigen grens aan.

Geen oplossing weten (op korte termijn)

Hoe lastig soms ook, wanneer je de oplossing van een probleem niet voorhanden hebt, of niet bij machte bent daarvoor te zorgen, is het belangrijk

dat de jongere dat weet, en helder heeft wat hij kan verwachten en vragen. Daarmee schep je duidelijkheid. Nederland is een bureaucratisch land met ingewikkelde administratieve systemen; dat je als nieuwkomer door de bomen het bos niet meer ziet is voorstelbaar (zie ook hoofdstuk 1). Zoek samenwerking en overleg met andere professionals (school, mentor/jeugdbeschermer, NIDOS, advocaat) om geïnformeerd te blijven over de situatie van jongeren. Als het jouw competentie niet is, wie weet het dan wel? Zie ook hoofdstuk 2.

Onder indruk van doorstane geweld en verlies

De jongeren hebben nogal eens bijzonder veel geweld en verlies meegemaakt en dat kan diepe indruk maken. Ze kunnen van gruwelijke en mensonterende voorvallen getuige zijn geweest. Je kunt je hierdoor machteloos gaan voelen en de verhalen kunnen je van stuk brengen. Het kan lastig zijn een goede balans te vinden tussen het bieden van een luisterend oor en het afstand weten te houden. Is het acceptabel om Facebook-vrienden te worden? Volg je jongeren op social media? De grenzen bepalen is maatwerk: wat voor de één acceptabel voelt, is het voor een ander niet. Je collega's kunnen je hierbij steunen tijdens intervisiebijeenkomsten. Bovendien kan overleg met een gedragswetenschapper ondersteunend zijn. Het zal helpen als je goed op de hoogte bent van de mogelijkheden om door te verwijzen (zie hoofdstuk 5). Niet alleen voor jou zelf biedt een tijdige doorverwijzing verlichting, maar voor de jongere kan dit ook de beste vervolgstap zijn.

ALGEMENE AANBEVELINGEN

Het gezond blijven en stevig in de schoenen staan in dit uitdagende type werk vergt een goede balans tussen je persoonlijke en professionele leven. Om dit te bewaken volgen nog enkele algemene aanbevelingen.

Attitude ten aanzien van werk in het algemeen

In het algemeen geldt dat elk werk een goede balans tussen investeringen (tijd, inspanningen, deskundigheid) en opbrengsten (loon, zinvolheid/nut, plezier, wijsheid) biedt. Werk wordt wel een ‘eigenaardig medicijn’ genoemd³⁶ – je kunt er ziek, maar ook juist beter van worden. Het is belastend maar tegelijk uitdagend, het stompt af maar zorgt ook voor ontplooiing. Jij hebt niet voor niets voor dit type baan gekozen. Sta er eens bij stil: zijn de zaken die je ooit belangrijk vond nog steeds voldoende in je werk aanwezig en ontleen je er nog voldoende genoegdoening aan?

Omgang met collega’s

Om te voorkomen het gevoel te krijgen er alleen voor te staan als begeleider, klop tijdig aan bij een collega. Bovendien is goede informatieoverdracht belangrijk. Niet alleen om voor continuïteit in de begeleiding te zorgen en om te garanderen dat bepaalde taken effectief uitgevoerd worden, maar ook om je werklast draagbaar te houden.

Maak eventuele stress bespreekbaar

Het is belangrijk om binnen het team ruimte te creëren om zaken waar je tegenaan loopt te bespreken. Zo is van belang om met regelmaat momenten van intervisie of supervisie in te plannen.³⁷ Je kunt met collega’s ook ruimte organiseren om het over het werk te hebben, bijvoorbeeld door bij de vergaderingen een “sfeerrondje” te doen – hoe zit iedereen erbij? Het is dan belangrijk dat er ruimte is voor alles wat op tafel komt, praktische en emotionele zaken, maar dat het niet verplicht is om dit te bespreken. Het is bijvoorbeeld niet nodig om uitgebreid te spreken over emoties wanneer iemand daar geen behoefte aan heeft.

Als je ziet dat een collega het zwaar heeft, probeer hem of haar dan te ondersteunen. Dit kun je bijvoorbeeld doen door te vragen of je een taak kunt overnemen. Collega’s hebben soms moeite met ‘loslaten’, terwijl ze dit misschien wel graag zouden willen. Je mag daarin soms best directief zijn en je hulp concreet maken door te vragen wat jij kunt doen en daarbij zelf suggesties geven hoe en wanneer.

MOGELIJKE STRESSREACTIES

Als er toch sprake is van disbalans tussen de bronnen van stress en energie die je uit je werk haalt – als de draaglast groter wordt dan de draagkracht - kan dit leiden tot overspannen reacties en wat veel voorkomt:

In persoonlijk welzijn:

- > moeite met concentreren of vergeetachtigheid
- > moeite met in- of doorslapen
- > veel piekeren
- > minder aandacht en tijd aan sociale activiteiten besteden
- > vaak moe zijn en weinig energie hebben

In professioneel functioneren:

- > het lastig vinden om grenzen aan te geven
- > cynisch of ongevoeliger worden
- > het werk kost meer tijd en moeite dan voorheen
- > overdreven kritisch naar jezelf en anderen zijn
- > het moeilijk vinden om hulp te vragen.

Merk je dat je last hebt van deze stressreacties? Maak dan gebruik van de adviezen die eerder in dit hoofdstuk zijn genoemd en zoek uit waar je terecht kunt als de klachten aanhouden.

VOOR OVERIGE VRAGEN

Gedragwetenschappers Nidos

De afdeling gedragwetenschappers is dagelijks bereikbaar via de helpdesk voor alle soorten consultatievragen. Daarnaast kunnen voorstellen tot overleg ingepland worden in de agenda's of via de mailbox van de gedragwetenschappers.

Juridische afdeling Nidos

Ook de juridische afdeling is dagelijks via de helpdesk of per email te bereiken voor vragen of overleg op juridisch gebied over asielprocedures, gezinshereniging, terugkeer, voogdijoverdracht.

Nidos Kenniscentrum Eritrese AMV's

Dit kenniscentrum is onderdeel van het project 'Veerkracht' en heeft tot doel om achtergrondinformatie over Eritrese AMV's beschikbaar te maken voor begeleiders. Het kenniscentrum werkt samen met culturele mediators en professionals van Eritrese afkomst. Het kenniscentrum kan bereikt worden via de afdeling Gedragwetenschappers en de Juridische afdeling en via de website.

ANDERE KENNISCENTRA EN ORGANISATIES

Arq Kenniscentrum Migratie

Het Arq Kenniscentrum Migratie biedt psychosociale ondersteuning aan vluchtelingen, (ex-)asielzoekers en migranten. Op de website delen ze bestaande kennis hieromtrent. Je kunt er terecht voor consultatie en advies.

migratie.arq.org

Pharos Ondersteuningsprogramma Gezondheid Statushouders

Dit programma biedt praktische informatie over de gezondheid van statushouders en een integrale aanpak rondom hun gezondheid en vitaliteit. Op de website vind je de nodige rapporten, methodieken en handreikingen, gericht op het verbeteren van de gezondheid en veerkracht van vluchtelingen, waaronder jonge vluchtelingen.

www.pharos.nl/nl/kenniscentrum/kennisdelingsprogramma-gezondheid-statushouders

Rutgers

Rutgers is een Nederlands kenniscentrum voor seksualiteit. Het probeert de seksuele gezondheid van mensen in Nederland en daarbuiten te verbeteren. Op de website vind je o.a. voorlichting, spelmaterialen en onderzoeksrapporten die kunnen helpen om gevoelige onderwerpen rond seksualiteit bespreekbaar te maken. Zij bieden ook trainingen aan.

www.rutgers.nl

Europe External Policy Advisors and European Programme with Africa (EEPA)

Op de website van EEPA kun je meer lezen over de situatie in Eritrea, de mensensmokkel vanuit Eritrea en over de Eritrese gemeenschap in Nederland.

www.eepa.be

REFERENTIES

- ¹ Sleijpen, M., van Es, C., te Brake, H. & Mooren, T. (2017). Alleenstaande minderjarigen uit Eritrea in Nederland. Utrecht: Nidos.
- ² Pharos (2017). Factsheet alleenstaande minderjarige vreemdelingen (amv's). Utrecht: Pharos.
- ³ Mooren, T., & Bala, J. (2016). Goed ouderschap in moeilijke tijden. Utrecht: Pharos.
- ⁴ Van Beelen, N. (2016). Van ver gekomen. Een verkenning naar het welzijn en de gezondheid van Eritrese vluchtelingen. Utrecht: Pharos.
- ⁵ Ministerie van Veiligheid en Justitie (2014, 19 mei). Kamerbrief, stand van zaken ontwikkelingen asielinstream vanuit Eritrea. Geraadpleegd op 6 oktober 2017, van www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2014/05/20/stand-van-zaken-ontwikkelingen-asielinstream-vanuit-eritrea
- ⁶ Schippers, M. (2017). Kinderen, gevlucht en alleen. Utrecht: Nidos.
- ⁷ Andebrhan, B. (2017). Workshop Eritrese vluchtelingen. LOWAN.
- ⁸ VluchtelingenWerk Nederland (2016, 25 augustus). Vluchtelingen in getallen 2016. Geraadpleegd op 6 oktober 2017, van www.vluchtelingenwerk.nl/sites/public/u895/Vluchtelingeningetallen2016.pdf
- ⁹ Ghebreab, W. (2017). Notitie: Wat zou ik moeten weten over onderwijs in Eritrea. Utrecht: Nidos.
- ¹⁰ Ferrier, J., & Massink, L. (2016). Overleven in Nederland. Nijmegen PreciesAdvies.
- ¹¹ Van der Veer, G. (2002). Gevluchte adolescenten: ontwikkeling, begeleiding en hulpverlening. Utrecht: Pharos.
- ¹² Tuk, B., & de la Rive Box, A. (2000). Welkom op School. Utrecht: Pharos.
- ¹³ www.brainanddevelopmentlab.nl
- ¹⁴ Sleijpen, M. (2017). Crossing borders: Trauma and resilience in young refugees. A multi-method study. Diemen: Arq Psychotrauma Expert Groep.
- ¹⁵ Huemer, J., Karnik, N.S., Voelkl-Kernstock, S., Granditsch, E., Dervic, K., Friedrich, M. H., & Steiner, H. (2009). Mental health issues in unaccompanied refugee minors. *Child and Adolescent Psychiatry and Mental Health*, 3. doi: 10.1186/1753-2000-3-13
- ¹⁶ Sleijpen, M. (2015). Niet voor spek en bonen: Veerkracht bij jonge vluchtelingen. *Cogiscope*, 4, 25-28.
- ¹⁷ Van Reisen, M., Kusmallah, N., & Zanzottera, C. (2017). Unaccompanied Minors from Eritrea in The Netherlands: Perceptions of Trust in Care. Tilburg: Tilburg University.
- ¹⁸ Ghebreab, W. (2017). Notitie: De Eritrese keuken en eetcultuur. Utrecht: Nidos.
- ¹⁹ Pharos (2017). Factsheet Eritrese vluchtelingen. Utrecht: Pharos.
- ²⁰ Hofstede, G., Hofstede, G. & Minkov, M. (2016). Allemaal andersdenkenden: Omgaan met cultuurverschillen. Vlaardingen: Business Contact.
- ²¹ Boedjarath, I. (2016). Cultuurbewust hulpverleners: kennis, houding en vaardigheden combineren. In: Borra R., van Dijk R., Verboom R. (eds), *Cultuur en psychodiagnostiek* (pp.17-33). Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- ²² Knipscheer, J. W., & Kleber, R. J. (2017). *Psychologie en de multiculturele samenleving* (4de druk). Amsterdam: Boom Koninklijke Uitgevers.

- ²³ Shadid, W. (2010). Interculturele competenties: een vak apart. Afscheidscollege Universiteit van Tilburg. Te raadplegen op www.interculturelecommunicatie.com/download/interculturele-competenties.pdf
- ²⁴ Araya, B. (2000). Counseling in an Eritrean context. The Red Sea Press
- ²⁵ Bot, H. (2013). Taalbarrieres in de zorg. Over tolkenbeleid en tolken met beleid. Assen: Van Gorcum
- ²⁶ Bot, H. (2007, juni). Gespreksvoering met behulp van tolk. Geraadpleegd op 26 oktober 2017, van mighealth.net/nl/images/8/8d/Tolk_Bot_Psychol_2007.pdf
- ²⁷ Uzozie, A. & Verkade, M. (2016). Volg je dromen tot je niet langer kunt leven. Vrienden van SAMAH.
- ²⁸ Sleijpen, M., Mooren, T., Kleber, R.J., & Boeijs, H.R. (2017). Lives on hold: A qualitative study of young refugees' resilience strategies. *Childhood* 24, 348-365.
- ²⁹ Pharos (z.d.) Impact oorlog en vlucht op gezondheid. Geraadpleegd op 26 oktober 2017, van www.pharos.nl/nl/kenniscentrum/asielzoekers-en-vluchtelingen/asielzoekers-en-vluchtelingen/impactoorlog-en-vlucht-op-gezondheid
- ³⁰ Hiller, R. M., Halligan, S. L., Tomlinson, M., Stewart, J., Skeen, S., & Christie, H. (2017). Post-trauma coping in the context of significant adversity: a qualitative study of young people living in an urban township in South Africa. *BMJ open*, 7. Doi: doi:10.1136/bmjopen-2017-016560.
- ³¹ Kraijenhoff, L (2016). Het vollehoofdenboek: een werkboek voor kinderen en volwassenen. Leuven: Acco.
- ³² Centraal orgaan opvang asielzoekers (2010). Vernieuwde methodiek AMV-opvang. COA: Den Haag.
- ³³ Slachtofferhulp Academie. Het voeren van een (telefoon) gesprek. Slachtofferhulp Nederland.
- ³⁴ Arq Psychotrauma Expert Groep (2016). Veerkracht en vertrouwen: De bouwstenen voor psychosociale hulpverlening aan vluchtelingen. Diemen: Arq.
- ³⁵ Pharos (2017). Psychische problematiek bij vluchtelingkinderen en –jongeren. Utrecht: Pharos.
- ³⁶ Achterhuis, H. J. (1984). Arbeid, een eigenaardig medicijn. Amsterdam: Ambo.
- ³⁷ De Haan, E. (2006). Leren met collega's. Assen: Van Gorcum.

In Nederland wordt een aanzienlijk aantal alleenstaande jeugdige vluchtelingen opgevangen. Mentoren, jeugdbeschermers en anderen die daarmee te maken hebben zitten met vragen over hoe deze minderjarigen goed te begeleiden om zelfstandig in Nederland hun weg te kunnen vinden.

Stichting Nidos en Arq Psychotrauma Expert Groep hebben daarop het project 'Veerkracht' geïnitieerd. Deze toolkit is daar een onderdeel van. Ze geeft informatie over en aanbevelingen voor het begeleiden van gevluchte alleenstaande minderjarigen en in het bijzonder die uit Eritrea. Ze is bedoeld voor medewerkers die direct bij de opvang van en de zorg voor deze groep betrokken zijn. Een en ander is gebaseerd op informatie die via interviews en workshops is verkregen. Daarnaast zijn ervaringen van Eritrese AMV's zelf en Eritrese cultural mediators een belangrijke bron geweest. Met de bundeling van kennis en inzichten, alsook concrete tips en praktische handvatten is de toolkit bedoeld om de veerkracht van deze jongeren te optimaliseren.