



14. Effectief communiceren met Eritrese amv's

Eritrese jongeren hebben net als andere jongeren behoefte aan informatie en duidelijkheid. Dat taal een barrière vormt in het communiceren is voor de hand liggend, maar er zijn ook andere factoren die communicatie kunnen bemoeilijken. Hierbij kan gedacht worden aan laaggeletterdheid, gezondheidsklachten, culturele en andere factoren. Deze factoren worden soms onderschat. Als begeleider, leraar of hulpverlener is het daarom extra belangrijk om 'effectief' te communiceren: letten op hoe je communiceert en hoe dit ontvangen wordt. Ook is het belangrijk dat je als professional verwachtingsmanagement toepast zodat aanwezige communicatieproblemen een goede verstandhouding met jongeren niet in de weg staan. Deze notitie legt uit waar je op moet letten. Er worden praktische tips voor communiceren gegeven en aan het einde is een lijst met onderwerpen te vinden waar jongeren meer voorlichting over zouden kunnen gebruiken. Voor het schrijven van de notitie zijn vragen van begeleiders en ervaringen met casuïstiek leidend geweest.

14. Effectief communiceren met Eritrese amv's.....	1
14.1 <i>Behoeftte aan informatie, duidelijkheid en communicatie</i>	1
Onderliggende vragen	1
Wordt er voldoende verwachtingsmanagement toegepast?	2
14.2 <i>Hoe maak je communicatie mogelijk en hoe zet je communicatie in?</i>	4
14.3 <i>Waar zou je in een gesprek rekening mee moeten houden?</i>	6
14.4 <i>Tips voor de begeleiding</i>	10
Onderwerpen voor voorlichting	12

Datum : 2 april 2018

Auteurs : Winta Ghebreab en Nebil Kusmallah - Kenniscentrum Eritrese amv's, Veerkracht project

Versie : 1.0

Het kenniscentrum Eritrese amv's is onderdeel van het project Veerkracht, een project van Nidos en Arq Psychotrauma Expert Groep gefinancierd door het AMIF-programma. Het kenniscentrum werkt samen met de culturele mediators, de gedragswetenschappers en de juridische afdeling van Nidos in het beantwoorden van vragen van begeleiders over Eritrese amv's.

14.1 Behoeftte aan informatie, duidelijkheid en communicatie

Dat Eritrese jongeren een grote behoefte hebben aan informatie en duidelijkheid blijkt uit hun steeds terugkerende vragen.¹ De vragen van jongeren hebben betrekking op allerlei regels, voorzieningen, administratieve en juridische procedures: leef- en kleedgeld, de opvangregeling, huisregels, transport, bureaucratische procedures, de asielprocedure, de aanvraag voor gezinshereniging, school, eigen woning bij 18 jaar en inburgeren.

“Waarom word ik als kind gezien en moet ik op een KWG wonen en hij als zelfstandig en mag hij op een KWE wonen, terwijl we even oud zijn? Waarom hebben sommige woongroepen meer computers beschikbaar voor de jongeren dan andere? Waarom krijgt zij meer inrichtingsgeld dan ik? Waarom verloopt zijn gezinsherenigingsproces sneller dan de mijne? Waarom is dit document niet goed genoeg? Wie is dan mijn jeugdbeschermer? Hoe lang moet ik nog op de POL-locatie blijven? Waarom is mijn woning nog niet klaar, mijn begeleider zei dat ik mocht verhuizen? Waarom moet ik een woning delen? Hoe kan ik als meisje op kamers gaan wonen als er ook mannen in het gebouw wonen?”

Onderliggende vragen

In de vragen van jongeren valt het op dat er drie onderliggende vragen te onderscheiden zijn:

1. Jongeren vragen zich af *waarom regels, voorzieningen en procedures op een bepaalde wijze zijn ingericht*. Dit zijn vragen die vooral duiden op de behoefte om hun nieuwe omgeving te begrijpen. Ze willen dingen begrijpen.
2. Jongeren vragen zich af *waarom er verschillen zijn in de uitvoering van beleid tussen amv's, tussen opvanglocaties en tussen gemeenten*. Dit zijn vragen die vooral duiden op de behoefte om te begrijpen hoe zij als persoon en als groep bejegend worden en waarom dat soms anders is. Hier staat persoonlijke bejegening centraal.
3. Jongeren vragen zich af *waarom verwachtingen en 'beloftes' van begeleiders of bijvoorbeeld de gemeente niet worden 'gehouden'*. Dit zijn vragen die vooral duiden op de behoefte aan houvast, daadkracht en betrouwbaarheid. Ze willen perspectief en ze willen weten of jij diegene bent die hen verder gaat helpen.

¹ Dit blijkt uit de ervaringen met cultureel mediation, uit het Veerkrachtonderzoek en uit de workshops die gehouden zijn met jeugdbeschermers en amv-begeleiders. Zie verder ook “Overleven in Nederland: Onderzoek naar het verloop van de inburgering en de integratiebehoefte van Eritrese statushouders (18-23 jaar) op de geclusterde woonlocatie op de Griftdijk in Lent”, Preciesadvies, 2016

Wist je dat

- ... wanneer je een heel ander referentiekader hebt, zoals veel Eritrese jongeren dat hebben, dat dan meer uitleg dan gewoonlijk nodig is. Je zou dan eerst een paar stappen terug moeten nemen.
- ... jongeren al vanaf de eerste dag vragen en verwachtingen hebben. Zij zijn namelijk al heel lang onderweg geweest en bezig geweest met 'de toekomst'; hun leven in Nederland. Wanneer zij er eindelijk zijn, hebben ze bepaalde voorstellingen en verwachtingen. Wanneer dat verschilt met de werkelijkheid, kunnen ze teleurgesteld raken. Ze zoeken dan verklaringen.
- ... jongeren erg opmerkzaam en alert kunnen zijn. Ze zien de kleinste handelingen; wat je doet en niet doet. Jongeren staan veel in contact met elkaar en communiceren continue met elkaar over van alles.
- ... omdat Eritrese jongeren doorgaans moeite hebben zichzelf te uiten, naast de taalbarrière die ze al ervaren, zullen ze geneigd zijn om eerder bij elkaar dan bij begeleiders antwoorden te zoeken voor hun vragen.

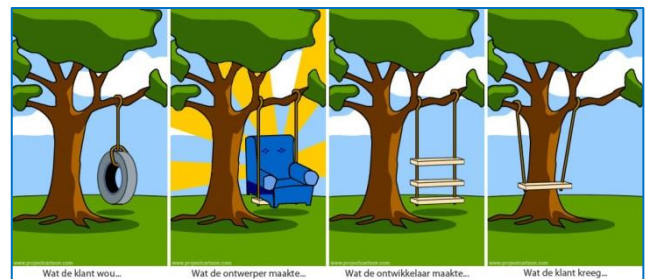
Amv's zijn jongeren die vroeg volwassen zijn geworden. Ze hebben zelfstandig een lange reis gemaakt en ze blijven vele verantwoordelijkheden dragen voor achtergebleven familieleden. Die zelfstandigheid willen ze niet opgeven na aankomst. Het stellen van vragen is dan ook een manier om meer grip te krijgen op hun huidige en toekomstige situatie. Ze willen weten waar ze staan en wat de mogelijkheden zijn. Hoewel ze al direct na aankomst over allerlei zaken geïnformeerd worden, wordt de onderliggende behoefte niet altijd herkend, met als gevolg dat de informatie in meerdere opzichten niet aan de behoefte voldoet:

- De informatie is niet voldoende;
- Niet alle vragen worden (in voldoende mate) beantwoord/onderliggende vragen worden niet herkend
- De informatie wordt niet begrepen; het sluit niet aan bij de leefwereld
- De boodschapper van informatie wordt niet vertrouwd (bijv. te *top down*, te hiërarchisch)
- De informatie komt te laat

Wordt er voldoende verwachtingsmanagement toegepast?

Als je als begeleider hier niet bewust van bent of niks mee doet, dan kunnen er snel misverstanden ontstaan.

Een klant wil een boomschommel



Hieronder worden twee scenario's geschetst die voorkomen.



Negatieve spiraal

De terugkerende vragen en klachten van jongeren leiden tot vermoeidheid onder begeleiders en spanning op een locatie.

Jongeren vinden dat hun vragen te weinig en te laat beantwoord worden. En dat zij niet individueel aandacht krijgen voor hun vraag. De informatie die ze wel ontvangen sluit onvoldoende aan op hun situatie, capaciteiten en beperkingen. Jongeren begrijpen de informatie niet goed en/of willen het niet accepteren. De gegeven informatie leidt dan ook niet tot de gewenste acties. Omdat jongeren met vragen blijven lopen, voelen ze zich niet

gehoord of begrepen. Ontevredenheid voedt wantrouwen en wantrouwen vergroot de afstand tussen jongere en begeleider. Jongeren gaan hun eigen invulling geven aan de verschillen in begeleiding, regels en voorzieningen die ze zien. Er ontstaan allerlei misverstanden. Wanneer er vervolgens wel op gepaste wijze actie wordt ondernomen, kan dat voor alle partijen een teleurstellende ervaring zijn. Jongeren kunnen dan te boos zijn om op constructieve wijze gebruik te maken van de gelegenheid. Ze kunnen de gegeven informatie of zelfs het hele gesprek afwijzen. Ze kunnen weigeren een gesprek aan te gaan, weglopen of zelfs agressief gedrag vertonen. Achteraf kunnen ze spijt hebben dat ze niet verder zijn gekomen in het gesprek waar ze zo lang op gewacht hebben.² Gebrek aan communicatie of miscommunicatie schaadt het vertrouwen en het contact. Wanneer het vertrouwen niet goed zit bestaat de kans dat de informatie die je geeft niet geaccepteerd wordt.



Positieve spiraal

Iedere vraag wordt serieus genomen en naar behoefte beantwoord. Dat wil zeggen dat er frequent contact is

met de jongere, er rekening wordt gehouden met zijn achtergrond, omstandigheden en individuele capaciteiten en beperkingen. Daarnaast wacht je niet af met het geven van informatie totdat een incident of spanningen zich voordoen maar doe je dit op periodieke en preventieve basis. Het

beantwoorden van vragen van jongeren wordt door begeleiding gezien als dé manier om met jongeren in contact te komen, vertrouwen en een goede verstandhouding op te bouwen. Er wordt in hem geïnvesteerd en hij wordt betrokken en als gelijkwaardige gesprekspartner gezien. Aan de jongere laat dit zien dat hij gezien en gewaardeerd wordt. Het vertrouwen en de goede verstandhouding die je nu opbouwt, helpen later om ook gesprekken over moeilijke onderwerpen te voeren en eventuele misverstanden met respect voor elkaar te bespreken.

“Als Eritreeërs beginnen we eerst altijd met de relatie. Niet met de problemen of vragen die er liggen. We zorgen dat we elkaar leren kennen door over van alles en nog wat praten en dat we elkaar kunnen vertrouwen. Ik vertel altijd iets over mezelf. Wie ik ben en waarom ik zo gedreven ben om dit werk te doen. Ik laat zien dat ik het vanuit mijn hart doe. Ik zeg dat ze me alles mogen vragen en vertellen en dat ik mijn best zal doen om hun te helpen. Daarom mogen ze me ook bellen na mijn bezoek. Ze toetsen me dan een beetje. Maar weet je, de jongeren willen zo graag geholpen worden. Ze zijn al zo oprecht blij en dankbaar met weinig. Eigenlijk is het best makkelijk om hun vertrouwen te winnen. Ik ben zelf zo dankbaar dat ik met deze groep mag werken”

Cultureel mediator

Communiceren is dan ook een proces van verbinden. In dat proces wordt je als begeleider door de jongere ‘getoetst’ wordt: ben je te vertrouwen, ben je daadkrachtig, ben je zorgzaam, help je mij vooruit?

² Zoals boos worden en ruzie maken, weglopen, zwijgen. “Alleenstaande minderjarigen uit Eritrea in Nederland: kansen en bedreigingen aan het begin van een nieuw leven”, Arq en Nidos, 2017

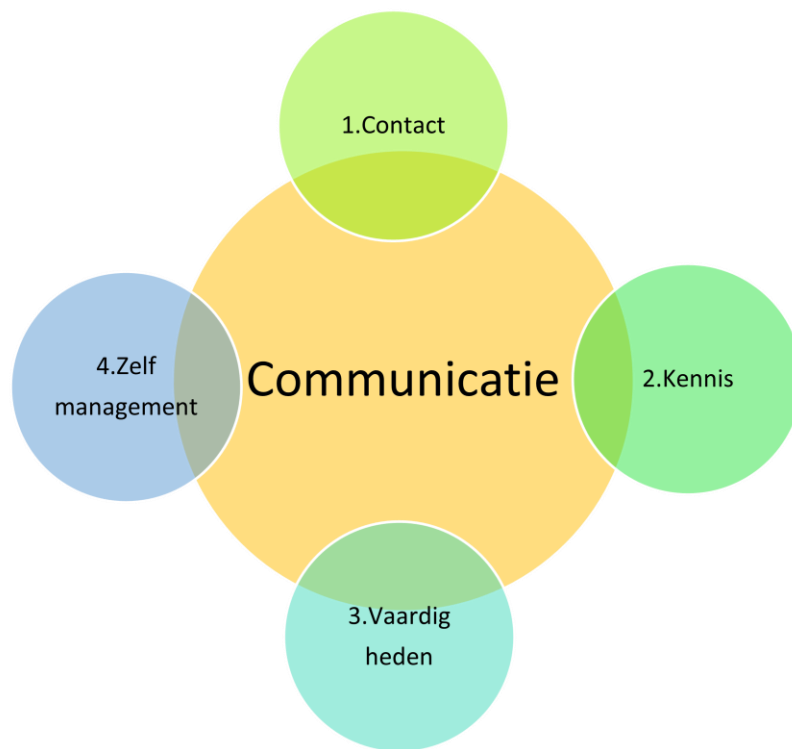
“Hoe je communiceert, bepaalt je relatie met je gesprekspartner. Hoe je luistert, bepaalt wat je hoort en hoe kijkt, bepaalt wat je ziet”³

14.2 Hoe maak je communicatie mogelijk en hoe zet je communicatie in?

Het is belangrijk om je als begeleider naast het behartigen van de belangen van de jongeren in de asielprocedure, de aanvraag voor gezinshereniging en het werken naar zelfredzaamheid, je ook te richten op de zelfmanagementvaardigheden van de jongere: kennisondersteuning, interactievaardigheden en andere vaardigheden opbouwen. De ervaring leert dat problemen rondom zelfredzaamheid en bijvoorbeeld een toename van tienerzwangerschappen, niet opgelost worden als het perspectief (de werkelijkheid) van jongeren niet meegenomen wordt. Oplossingen sluiten dan niet aan. Daarnaast willen jongeren regie ervaren over hun leven. Uit de theorie en praktijk blijkt dat amv's zich het beste kunnen herstellen en ontwikkelen als belangenbehartiging ook inhoudt dat er naar regie over het eigen leven toegewerkt wordt.⁴ Regie zonder effectieve communicatie is niet mogelijk.

³ Kaveh Bouteh, adviseur en trainer bij Pharos. “Je kunt niet niet communiceren”

⁴ Kinderen, gevlucht en alleen, een interculturele visie op de begeleiding van alleenstaande gevluchte kinderen; Marjan Schippers, 2017



Contact: Om communicatie mogelijk te maken moet je contact hebben. Contact is de belangrijkste voorwaarde om miscommunicatie te voorkomen. Contact maak je door attent, eerlijk en oprecht te zijn. Door interesse en betrokkenheid te tonen en je in te leven in de ander (perspectiefwisseling). Hoe ziet zijn werkelijkheid eruit? Het gaat hier om het kunnen verbinden. Met contact kun je een goede verstandhouding opbouwen en dat is een randvoorwaarde om communicatie ook functioneel in te zetten: te werken aan begeleidingsthema's.

Kennis: In een kennismaatschappij als Nederland zijn kennis en vaardigheden essentieel om zelfredzaam te zijn. Wanneer er naast een taalbarrière, er ook contextuele verschillen zijn die overbrugd moeten worden dan is het essentieel om aan een gedeeld referentiekader te werken. Dit doe je door kennisondersteuning en het ontwikkelen van (interactie)vaardigheden. Dit is vooral belangrijk bij jongeren die laaggeschoold zijn en van het platteland in Eritrea komen.

Vaardigheden: Een gesprek kunnen aangaan met je begeleider, interactie hebben met een leraar of een ambtenaar van de gemeente vraagt om context (Nederland) specifieke kennis en vaardigheden. Ervan uitgaan dat jongeren die bezitten is een verkeerde aanname, want jongeren hebben vaardigheden geleerd die vooral van toepassing zijn voor de Eritrese context. Jongeren weten bijvoorbeeld hoe ze een probleem kunnen oplossen in Eritrea, maar niet hoe ze dat in Nederland kunnen doen. Naar wie ga je, wat doe je? Het 'conflict' (misverstand) ontstaat wanneer jongere problemen en vragen op dezelfde manier proberen op te lossen als in Eritrea. Hoe je een hulpvraag in Nederland stelt is een voorbeeld van een essentiële vaardigheid die jongeren nog moeten leren. Andere zijn: 'weten hoe je een gesprek aan gaat en ontevredenheid en klachten kunt uiten' 'Weten hoe je om betrokkenheid en regie kunt vragen'. Hoe beter de jongere en de begeleider leren communiceren, hoe beter het perspectief van jongeren meegenomen kan worden in de begeleiding, hoe meer samenwerking er tussen amv en begeleider kan zijn, hoe beter de verstandhouding zal zijn.

Zelfmanagement/ regie: Wanneer jongeren problemen kunnen herkennen en bespreken, weten welke oplossingen er zijn, en er ook aandacht is voor de visie en perspectief van jongeren in de begeleiding kan er samenwerking plaatsvinden (wisselwerking van ideeën) en kunnen jongeren geïnformeerde beslissingen maken. Dit geeft jongeren perspectief en regie. Ze leren dat communiceren werkt! Voor jongeren die geleerd hebben niet te communiceren (zwijgen, geheimhouding, liegen, passief zijn, bescheiden zijn) is zo'n positieve ervaring essentieel.

14.3 Waar zou je in een gesprek rekening mee moeten houden?

1. **Taalbarrière: wanneer er geen tolk gebruikt wordt of sprake is van een kwalitatief slechte tolkdienst is.** De afweging om wel of geen tolk in te zetten moet je bij elk gesprek maken. Het kan lastig zijn een goede tolk te vinden, maar een tolk is vaak van groot belang omdat een jongere anders niet altijd zijn volledige verhaal kan doen. Zorg ervoor dat relevante informatie altijd in de eigen taal gecommuniceerd wordt. Als er gebruik is gemaakt van een tolk, vraag dan of de jongere tevreden is over de toegewezen tolk door de vraag te stellen of hij dezelfde tolk weer zou gebruiken of liever een andere? Lees voor meer tips de notitie over tolken.

2. **Laaggeletterdheid en andersgeletterden.** Herken de symptomen, herken individuele capaciteiten en beperkingen en pas je informatie hierop aan. Sommige jongeren schamen zich voor hun schoolachterstand en kunnen doen alsof ze meer onderwijs hebben gehad dan ze daadwerkelijk gevolgd hebben. Het aantal jaren onderwijs zegt eigenlijk ook niet veel over hun niveau omdat de kwaliteit van het onderwijs ver beneden niveau kan zijn.

Enkele tips:

- Niet eenmalige gesprekken of voorlichtingssessies maar meervoudige acties. Neem een stapsgewijze benadering, bouw het op en maak het behapbaar. Het kan ook behulpzaam zijn om eerst wat bredere achtergrondinformatie te geven

voordat op het onderwerp zelf ingegaan wordt.

- Geef zo veel mogelijk informatie in eigen taal, totdat ze de Nederlandse taal machtig zijn. Betrek andere jongeren die al verder zijn met taal in het geven van uitleg, dat kunnen vrienden zijn van de jongere.
- Varieer in methoden. Geef waar mogelijk informatie ook op visuele wijze, of bijvoorbeeld dmv spel.
- Laat jongeren zien waar ze zelf informatie kunnen vinden.

3. **Verschillen in maatschappelijke achtergrond:** Veel jongeren zijn afkomstig van het platteland, uit kleine afgelegen dorpen waar ze zonder elektriciteit, stromend water, wegen en openbaar vervoer zijn opgegroeid. Jongeren kunnen ook heel lang in vluchtelingenkampen gewoond hebben, waar weinig voorzieningen aanwezig waren. Als begeleider kun je aannames hebben die voor jongeren niet vanzelfsprekend zijn. Denk aan dagelijkse termen en concepten, maar ook aan processen die centraal staan in ons werk en samenleving. Zorg dat je bekend bent met hun leefwereld. Neem geen enkele aanname en toets alles wat ze zeggen te weten of begrijpen, om er zeker van te zijn dat ze mee kunnen komen. Leg continu uit wat je doet en waarom je iets doet en werk naar een gedeeld referentiekader toe.

4. **Culturele verschillen: manier van begroeten, nieuwsgierigheid, onderhandelen, jezelf uiten, schaamte,**

zwijgen en liegen, verschillen in spreekstijl.

- Manier van begroeten verschillen tussen culturen. Bij Eritreeërs is de begroeting tamelijk uitgebreid en een belangrijk onderdeel van het contact. Niet alleen tijdens de eerste kennismaking, maar bij iedere ontmoeting. Ieder gesprek begint met een begroeting. Als je op een locatie bent waar meerdere jongeren aanwezig zijn, dan zul je iedereen persoonlijk moeten begroeten. Je laat daarmee zien dat je elke jongere respecteert als persoon.

“On the contrary I would say: If Eritreans do not make eye contact, especially for older people it is a sign of respect and not disrespect, and sometimes it is inability to speak to unfamiliar faces. Please tell the pupil that in the Netherlands it is important to keep eye contact while speaking; it is a sign of respect and interest.”

- Als het om een eerste kennismaking gaat, introduceer je jezelf goed. Leg uit wie je bent en waarom je er bent. Dat vergroot de acceptie en samenwerking. Als begeleider kun je anderen ook vragen om dit te doen. Bijvoorbeeld aan leidinggevenden of gasten die op de locatie op bezoek komen.
- Je vraagt bij voorkeur ook even hoe het met hen en hun familie gaat. Eritrese mensen gaan nooit direct ter zake, maar zullen eerst een kort praatje willen maken. Vertrek wanneer mogelijk ook niet direct na afronding van het ‘zakelijke’ gesprek. Drink eerst een kopje thee met de

jongere en toon interesse. Niet uit nieuwsgierigheid, dat is taboe, maar uit zorgzaamheid want dat wordt wel gewaardeerd.

- Eritrese jongeren kunnen oogcontact vermijden tijdens het gesprek en neerkijken. Dit doen ze uit respect voor de gesprekspartner, niet uit gebrek aan interesse. Leg uit dat het in Nederland anders opgevat kan worden. Wanneer zij zich op hun gemak voelen, zullen ze dat doorgaans ook doen maar er zijn jongeren voor wie dat moeilijk blijft omdat ze het niet gewend zijn met onbekende mensen in gesprek te gaan.

“Eritreans are not polite, being polite as understood using words like please, can you ..?, may I ..? etc. I would even say that they are aggressive and insensitive. How did this come about I do not know, probably from the independence struggle, military service, etc. Please understand I am not criticizing the Tigrinya language, oh no that wonderful language has many ways to be polite”

- In Eritrea zullen mensen net zolang met elkaar in gesprek gaan tot er een oplossing, een win-win situatie, gevonden is. Jongeren proberen ook hier te onderhandelen over regels waar ze niet blij mee zijn om tot een oplossing te komen, maar dat wordt niet altijd gewaardeerd. Het wordt snel als iets negatiefs beschouwd. Als begeleider kun je begrip tonen en proberen te begrijpen waar ze ontevreden over zijn, en wat ze proberen te bereiken. Willen ze in gesprek gaan? Willen ze duidelijkheid?

Willen ze meer regie? Het is belangrijk dat jongeren snel realiseren wat wel en niet sociaal wenselijk gedrag in Nederland is en alternatieve vaardigheden leren om toch enige invloed te kunnen hebben op hun situatie.

- Jongeren zullen niet altijd direct vertellen waar ze mee zitten of wat ze nodig hebben. Ze zullen dit soms in verdeckte termen doen. Eritrese jongeren zijn over het algemeen niet gewend om over hun gevoelens te praten en te verwoorden wat ze willen of denken. Probeer te begrijpen wat ze je aan het vertellen zijn. Jongeren kunnen bij problemen te laat om hulp vragen uit schaamte of omdat het niet duidelijk is wat ze moeten doen. Bij het oplossen van problemen is het belangrijk de prioriteiten van de jongere mee te nemen. Vraag de jongere om een rangorde te maken en vergelijk deze met die van jou. Betrek waar mogelijk familie bij beslissingen die gemaakt moeten worden.
- Zwijgen of liegen als coping mechanisme is een manier om ouders en verzorgers niet te willen teleurstellen en schaamte te voorkomen. Als je van huis uit niet geleerd hebt te communiceren over problemen en fouten, de taal niet machtig genoeg bent en het moeilijk vindt om jezelf tegenover een volwassene te verantwoorden, dan zijn zwijgen en liegen alternatieve manieren om hiermee om te gaan.
- In de Tigrinya taal is het normaal om vragen in gebiedende wijs te stellen. Als jongeren hun vragen letterlijk vertalen naar het Nederlands, komt dit dwingend over. Dit is echter niet zo bedoeld: jongeren zijn zich niet ervan

bewust hoe het overkomt. Hoewel de taal rijk genoeg is om een zachte, beleefde of vriendelijke toon aan te houden, is de spreekstijl –de Tigrinya taal en cultuur- misschien ook wel in de laatste decennia veranderd door de onafhankelijkheidsoorlog. De samenleving is enigszins ‘verhard’ door de heersende militaire cultuur en dit kan invloed gehad hebben op hoe mensen met elkaar praten en met elkaar omgaan. Laat jongeren zien en oefen met jongeren hoe ze vragen kunnen stellen. Wat een vraag beleefd en onbeleefd maakt, wat het verschil in stijl en toon is. Wat een gebiedende of een verzoekende stijl is.

5. **Wantrouwen als coping mechanisme: onbekendheid met professionele hulpverlening, bescherming van veiligheid en behoefte aan privacy.**

- Eritrese jongeren zijn niet bekend met professionele hulpverlening en weten niet altijd wat ze kunnen verwachten van begeleiders. Leg je eigen functie en die van je organisatie goed uit. Leg ook uit hoe je met (persoonlijke) informatie over jongeren omgaat en dat het uitwisselen van informatie tussen collega’s noodzakelijk kan zijn. Wanneer jongeren hier zelf achter komen kunnen ze zich ongemakkelijk, boos of beschaamd voelen. Vertelt de jongere jou iets in vertrouwen? Toets dan de verwachtingen van de jongere mbt geheimhouding en privacy. Zie jij de noodzaak om de informatie te delen met collega’s? Doe dit dan op een discrete en sensitieve wijze en

zorg dat de jongere begrijpt waarom jij de informatie deelt.⁵

- Begeleiding geven betekent ook restricties aangeven; uitleggen wat een jongere wel of niet kan of mag doen. Jongeren zijn het niet altijd eens met de restricties en dit kan deels te maken hebben met de onduidelijkheid over begeleiding zelf.
- Niet zomaar informatie willen aannemen is gezond gedrag, maar bij Eritrese jongeren is soms ook achterdocht merkbaar. Jongeren kunnen je motieven als begeleider in twijfel trekken. Door uitleg te geven kan je achterdocht wegnemen maar bij sommige jongeren kan het een grotere uitdaging zijn om hiermee om te gaan. Zij kunnen ook andere Eritreeërs wantrouwen. Zij kunnen negatieve ervaringen hebben opgedaan. Zij kunnen laaggeschoold zijn en niet weten hoe zij informatie moeten beoordelen. Zij kunnen erg leunen op anderen en zich alleen veilig voelen bij hun eigen netwerk: andere dorps- of kerkgenoten. Als begeleider is het dan belangrijk dat je goed contact legt met de jongere.
- Privacy is voor Eritrese jongeren om meerdere redenen belangrijk: 1) Veiligheid: persoonlijke informatie over de jongere en zijn familie kan bij de Eritrese overheid terecht komen wat risico's met zich meebrengt. Dit kan gebeuren als een andere jongere informatie doorgeeft. 2) Kwetsbaarheid: jongeren willen niet dat bepaalde informatie bekend

wordt in de groep. Wanneer dat wel gebeurt, kan dat kwetsbaar maken binnen de groep .3)

Onafhankelijkheid: jongeren willen niet altijd dat hun problemen of fouten bekend zijn uit angst dat het hun zelfstandigheid in de weg zal staan.

- Hou er dus rekening mee dat er verschillen bestaan in wat als privé/ persoonlijke informatie beschouwd wordt. Wat voor jou misschien basaal is, kan voor een ander gevoelig liggen. Zorg dat je weet wat dit voor jou jongere inhoudt en dat je privacy kunt bieden tijdens een gesprek (afgezonderd kunnen praten van andere jongeren en van mentoren). Dit kan heel belangrijk zijn voor de jongere.

6. Invloed van stress en trauma. Jongeren kunnen moeite hebben om informatie op te slaan of vragen te stellen. Geef ze de tijd, en wees bereid om de gegeven uitleg te herhalen. Geef informatie bijvoorbeeld ook op papier in eigen taal mee zodat jongeren het in hun eigen tijd kunnen lezen, maak het visueel en behapbaar. Vraag andere jongeren om informatie op hun eigen manier te delen.

⁵ 'Unaccompanied Minors from Eritrea in The Netherlands: Perceptions and Experiences of Trust in Care', EEPA, 2018



14.4 Tips voor de begeleiding

Communiceren vraagt meer dan dezelfde taal spreken

Het belang van goede communicatie komt vooral in een crisissituatie goed naar voren, ook wanneer je dezelfde taal spreekt. Een groep kan zich namelijk snel machteloos voelen en communicatie kan makkelijk een machtsmiddel worden. Dat blijkt bijvoorbeeld uit het verhaal van een groep vrouwen uit de Church of Latter-day Saints in Amerika.

“...they used to work as a clerk in two businesses owned by the Fundamentalist Church of Latter-day Saints (FLDS). After they closed down, it fell to the church to take care of all her family’s needs, but almost overnight, “everything just shut down”, she said. “We had a huge support system. Now that’s not available”.When you’ve grown up sewing and you don’t know how to do a checkbook,” she said – while the outside world has no understanding of your religious values or culture – “and all of a sudden to have to go out and support yourself, I would say, yes, there’s a crisis.”A local therapist, Stacy Heaps, provides counseling for residents and worries about how they will achieve self-sufficiency in the 21st century US .

Deze vrouwen hebben veel gemeen met Eritrese amv’s. Wanneer iemand opgroeit in een hechte maar autoritaire gemeenschap, met een eenvoudige levenswijze en een zelfvoorzienende economie waar mannen en vrouwen nauw gedefinieerde rollen hebben, dan is je leefwereld klein en zijn vaardigheden ‘beperkt’ tot wat je in jouw samenleving nodig hebt. Je wordt getraind in die werkzaamheden die je mag uitvoeren- andere rollen mag je immers niet vervullen en je mist brede kennis en vaardigheden. Vaak heb je ook weinig of moeilijk toegang tot informatie. Je bent afhankelijk van je sociale netwerk. Wanneer je sociaal netwerk uit elkaar valt, door oorlog of economische tegenslagen, dan heb je weinig om op terug te vallen. Wanneer er onvoldoende rekening gehouden wordt met deze context (verschillende referentiekaders, verschillende culturen, capaciteiten en beperkingen) kan contact onbedoeld de afstand vergroten.

Men kan zich daardoor buitengesloten voelen, en dat kan een gevoel van machteloos creëren omdat men zelf niet aan kennis en oplossingen kan komen. Vluchtelingenvrouwen (nareizigers), voelen zich vaak buitengesloten en machteloos. Bijvoorbeeld wanneer de echtgenoot als tolk en referent wordt ingezet. Wanneer er sprake is van huiselijk geweld, maar alle contacten en de hulpverlening via de echtgenoot lopen, hebben de vrouw en kinderen geen eigen netwerk om op terug te vallen en is hulpverlening niet ‘toegankelijk’ voor hen.

Bron van de citaat: “As a polygamist community crumbles, ‘sister wives’ are forced from homes”, [Stephen Dark in The Guardian](https://www.theguardian.com/society/2017/nov/17/fundamentalist-mormons-sister-wives-homelessness); <https://www.theguardian.com/society/2017/nov/17/fundamentalist-mormons-sister-wives-homelessness>

- Houd rekening met percepties en verschillen in verwachtingen. Besteed dagelijks aandacht aan verwachttingsmanagement!
- Waarborg privacy
- Persoonlijke aandacht geeft kracht. Investeer in contact, maak tijd voor een goed gesprek. Besteed aandacht aan de onderwerpen die er voor jongeren toe doen zoals gezinshereniging. Laat de jongere zijn verhaal doen en vraag of hij alles heeft kunnen delen wat hij wilde delen/vragen? Of heeft de jongere misschien meer tijd nodig? Als er niet voldoende tijd is, zeg dan dat je je realiseert dat niet alles besproken is en kom

samen met je jongere tot een oplossing (een nieuwe afspraak, via telefoon, via WhatsApp).

- Toon zorgzaamheid. Laat een jongere zich welkom voelen. Bied een drankje, als het kan een koekje/snack aan. Dit zijn kleinigheden die aantonen dat je aan ze denkt.
- Hou rekening met sociaal wenselijke antwoorden en dat Eritrese jongeren moeite kunnen hebben zichzelf te uiten. Varieer tussen open en gesloten vragen. Gesloten vragen zijn echt nodig om verder te komen in het gesprek en concrete antwoorden te krijgen. Geef de jongere tijd om te wennen en op gang te komen in het gesprek. Als de jongere moeite heeft met praten, stel hem dan op het gemak.
- Hoop. Probeer ieder gesprek met een boodschap van 'hoop' te eindigen. Richt je op wat wel mogelijk is, op kort en lang termijn. In het Arabisch zeggen ze 'Inshallah', als God het wil, ook als men weet dat iets onwaarschijnlijk is.
- Schep geen verkeerde verwachtingen. Het is belangrijk dat jongeren duidelijkheid krijgen. Ga sensitief om met teleurstelling. Als niet aan de verzoeken van de jongere voldaan kan worden, zeg dan 1) dat je begrijpt dat hij teleurgesteld is en 2) leg uit waarom iets niet mogelijk is 3) leg uit dat je het wel geprobeerd hebt 4) geef een positieve draai aan de situatie/ bevestig wat wel mogelijk is. Hou er rekening mee dat jongeren boos kunnen worden en neem dit niet persoonlijk.
- Verontschuldiging. Als er een fout is gemaakt (door jezelf, collega's, Nidos), een conflict is geweest of iemand bijvoorbeeld niet cultuursensitief is geweest, bied je excuses aan. Het gaat ze om de erkenning van de situatie en van hun gevoelens. Bespreek de verschillen in culturen en hoe soortgelijke fouten voorkomen kunnen worden. Tegenslagen kunnen ze goed verwerken en fouten kunnen ze vergeven, als ze maar inzet zien en respect voelen in de relatie. Jongeren zijn veel realistischer dan over het algemeen gedacht wordt.
- Betrokkenheid: We weten dat jongeren op de hoogte gehouden willen worden over hun asiel- en gezinsherenigingsprocedure. Wanneer een jongere zijn jeugdbeschermer vraagt om hem terug te bellen, maar de jeugdbeschermer niet reageert of weinig te melden heeft omdat er geen nieuws is en hij voorlopig ook geen nieuwe ontwikkelingen verwacht, dan kan er een misverstand ontstaan. De jongere denkt dat de jeugdbeschermer zich niet voldoende inzet, raakt teleurgesteld en maakt zich zorgen of hij wel de juiste documenten heeft en alles wel in orde is. Waar de jongere eigenlijk om vraagt is: 'betrek mij bij het proces ook als er geen ontwikkelingen zijn, ik wil met je samenwerken, déél je kennis met mij.
- Bereikbaarheid. Realiseer dat jongeren niet altijd weten hoe ze contact met je kunnen opnemen. Zorg dat je beschikbaar en bereikbaar bent via je mobiel (WhatsApp). Geef je visitekaartje zodat je jongere je naam kent en zowel je mobiele nummer als je kantoornummer en email-adres heeft. Jongeren moeten niet afhankelijk zijn van anderen voor het leggen van contact met de jeugdbeschermer.

Casus:

Een jongere van 18 jaar wil graag zelfstandig wonen en herenigd worden met zijn familie, maar wil een aangeboden woning niet accepteren omdat hij naar een andere gemeente wil verhuizen. Hoe pak je het gesprek aan?

- *“Er zijn veel verschillen tussen gemeenten en in hun werkwijze. Je begrijpt nu goed hoe het in deze gemeente werkt en alles is goed geregeld. In een andere gemeente kunnen de regels anders zijn, ook de toeslagen kunnen verschillen. Laten we kijken wat dit betekent ...”*
- *“Verhuizen betekent een onderbreking van school en het gaat nu goed op school. Heeft je familie liever niet dat je jezelf de moeite bespaart en goede voortgang op school toont. Wat zou jouw familie willen? Zou het voor je ouders uitmaken in welke gemeente je woont?”*
- *“Verhuizen kan extra kosten met zich mee brengen, denk aan Je woont nu dicht bij school en dat scheelt veel reiskosten en reistijd. Dit geld kun je sparen.”*
- *“Verhuizen naar een andere gemeente kan altijd nog. We kunnen je nu wel alvast inschrijven op een wachtlijst in de gemeente naar keuze”.*
- *“De tijd gaat snel, voor je het weet ben je 18 jaar en kan je zelf kiezen waar je gaat wonen. Als je de taal spreekt en je school afmaakt, dan ben je beter in staat je familie te ondersteunen wanneer ze hier zijn.”*

- Interactie competentie. Help jongeren in gesprek te komen door hun interactie competentie te vergroten: emoties herkennen, emoties kunnen uiten, constructief dialoog voeren, problemen bespreken, oplossingen bespreken en beslissingen maken.
- Oplossingen bespreken en beslissingen maken. We weten dat jongeren eigen keuzes willen maken. Hoe kun je ze daarbij helpen? Denk aan het volgende: 1) Je kan verschillen uitleggen en kennis bijbrengen 2) Je kan prioriteiten rangschikken, een stappenplan/ tijdsplanning maken 3) Je kan helpen afwegingen maken, alternatieve oplossingen bespreken en consequenties inzichtelijk maken en 4) Je kan perspectief bieden en op drijfveren (zoals zelfstandigheid en familie) in spelen. Wat je ook doet, doe het vanuit een gelijkwaardige positie. Beslis niet voor hen, maar met hen. Hier is een voorbeeld van een gesprek.
- Maak kennisondersteuning een prioriteit. Jongeren hebben behoefte aan informatie en uitleg en willen vaardigheden ontwikkelen. Dit stelt ze ook in staat om een betere gesprekspartner te worden. Hieronder is een lijst met thema's waar jongeren meer informatie en duidelijkheid over wensen.

Onderwerpen voor voorlichting

1. Participatiemaatschappij

- Uitleg over wat een democratie inhoudt. Wat betekent dit op individueel niveau? Hoe werkt het overheidssysteem in Nederland? Wat doen de media? Wat mag de vrije sector doen?
- Wat doen provincies en gemeenten? Waarom zijn er verschillen tussen gemeenten?

- Wat is participatie? Wat mag je doen? Wat moet je doen? Wat zijn je rechten en plichten?
2. Gezinshereniging
- Hoe ziet de gezinsherenigingsprocedure eruit en hoe lang duurt het?
 - Waar ben je verantwoordelijk voor? Wat doet de jeugdbeschermer en wat doet de IND?
 - Wat kun je doen als je geen documenten kunt verkrijgen?
3. Onderwijs
- Hoe werkt het onderwijssysteem?
 - Waarom moet je zoveel zelf doen/waarom is er zoveel participatie?
 - Waarom is er zo weinig respect voor een docent?
 - Waarom kun je niet zelf bepalen welk onderwijs je wilt volgen?
 - Wat is een IQ test?
 - Wat zijn leerproblemen en hoe ga ermee om?
 - Wat is leerplicht en welke sancties zijn er wanneer je deze plicht niet nakomt?
4. Financiën (in de opvang)
- Uitleg over leef-en kledinggeld en toeslagen
 - Uitleg over financiën als situatie verandert:
 - Van een opvanggezin of KWG naar KWE
 - Zelfstandig wonen
 - Samenwonen
 - Bij het krijgen van een kindje
 - Uitleg over en hulp bij digitale administratie
 - Budgettraining en training in voorkomen van schulden
 - Incassobureaus, schuldsanering
5. Uitkering, werk en financiën
- Uitleg over betaald en onbetaald werk (stage, werkervaringsplaatsen, vrijwilligerswerk) en waarom werkervaring belangrijk is
 - Uitleg over werk en uitkering (rechten en plichten); wanneer wordt je gekort en hoeveel
 - Tips voor het vinden en houden van een bijbaantje (werknemersvaardigheden)
6. Huisvesting
- Uitleg over verschillende amv-opvangmogelijkheden waaronder KWE, KWG en waarom verschillen er zijn, wat de mogelijkheden, voordelen en beperkingen zijn.
 - Uitleg over de verschillende mogelijkheden bij 18 jaar: zelfstandige woning, woning delen, studentenhuisvesting. Voor en nadelen bespreken: een studentenhuisvesting is goedkoper maar daar kunnen zowel mannen als vrouwen wonen

- Uitleg over huisvestingsmogelijkheden voor tienermoeders
7. Gezondheidszorg (algemeen)
- Uitleg over de zorgverzekering
 - Uitleg over de werkwijze van een huisartsenpraktijk, apotheek, EHBO (bijv. mag je om een vrouwelijke/ arts vragen, verwijzing naar een specialist)
 - Uitleg over mogelijkheden voor psychische hulpverlening
8. Seksuele voorlichting en anticonceptie
- Seks: wat is veilige /onveilige, vrijwillige/ onvrijwillig, eigen keuze/ geen eigen keuze
 - Wat is een gezonde relatie?
 - Soa's en voorbehoedsmiddelen
 - Wat kan je doen bij onvrijwillige seks (mogelijkheden bespreken: aangifte doen; gesprek met aanrander; vermijden van situaties waarin kwetsbaarheid vergroot wordt zoals jongens 's avonds over laten komen; verhuizen van locatie/ vermijden van contact; familie/vrienden informeren)
9. Zwangerschap en abortus
- Voorlichting over zwangerschap: hoe groeit het kindje in de buik, hoe verandert het lichaam van moeder, wat hebben moeder en kind nodig voor een gezonde zwangerschap (do's & don'ts), de bevalling en borstvoeding.
 - Uitleg over het medisch traject: wanneer en hoe vaak zal een zwangere vrouw een arts of vroedvrouw zien, bevallen in het ziekenhuis, wat kan je verwachten?
 - Uitleg over wat een abortus is, hoe, waar en wanneer het mogelijk is.
10. Ouderschap en opvoeding
- Informatie over het eerste levensjaar kindje en ouderschap: borstvoeding, nachtvoeding, slaaproutine voor het kindje, slaapgebrek en school, ontwikkeling van het kind, rol van de vader (of familie, netwerk), rol consultatiebureau
 - Rechten en plichten van de vader en moeder
 - Erkenning van het kind: Is de vader erkend als ouder? Hoe en wanneer doe je dat?
 - Disciplineren: verschillen en overeenkomsten tussen Nederland en Eritrea. Consequenties van fysiek straffen, rol van jeugdzorg
 - Informatie over mogelijkheden opvang en onderwijs: peuterspeelzaal, inschrijving bij basisschool bij 3 jaar, gastouderschap
11. Samenwonen en huwelijk en echtscheiding
- Bespreek voor en nadelen van geregistreerd en ongeregistreerd samenwonen/ huwen
 - Bespreek status van relatie. Is er sprake van afhankelijkheid, dominantie? Liggen de verwachtingen op één lijn? Hoe zitten de financiën? Wie vergoedt wat?

- Leg uit wat goede redenen voor echtscheiding zijn; hoe je een echtscheiding kunt aanvragen, wat ervoor nodig is, wat je rechten zijn.
- Leg uit wat co- ouderschap inhoudt en hoe dit er in de praktijk uit kan zien.

12. Geweld

- Leg uit wat huiselijk geweld is (lichamelijk, psychisch, seksueel, emotioneel).
- Leg uit wat kindermishandeling is. Wanneer wordt een kind uit huis geplaatst?
- Leg uit wat je kunt doen bij huiselijk geweld/mishandeling: welke organisaties en opvangcentra zijn er bij jou in de buurt die kunnen helpen?
- Wat zijn de noodnummers? (112)
- Wat doet jeugdzorg, wat doet Nidos? Wat is de procedure bij uithuisplaatsing?
- Leg uit wat aangifte doen inhoudt? Wanneer doe je aangifte en wat bereik je ermee?

13. Politie en justitie

- Wat is een overtreding, wat is een misdrijf?
- Wanneer kom je in aanraking met politie en voorkom je dat?
- Consequenties van een strafblad (voor je verblijfsvergunning).
- Waar kan je juridische ondersteuning krijgen (juridisch loket)?