

Samenvatting onderzoek naar vertrouwen

door Pam Ackermans, studente Culturele Antropologie aan de Universiteit Utrecht

Inleiding

Vertrouwen is niet natuurlijk of automatisch. Wanneer kinderen worden blootgesteld aan geweld en onderdrukking kunnen zij wantrouwen ontwikkelen. In dit rapport worden de vertrouwensrelaties van Eritrese minderjarigen die zonder ouders in Nederland zijn gekomen (Alleenstaande Minderjarige Vreemdelingen of AMV's) onderzocht. Zij worden verzorgd en begeleid door speciaal aangestelde zorgverleners, werkzaam bij Stichting Nidos, die de voogdijtaak voor de kinderen op zich nemen.

De jongeren die het onderwerp van dit rapport vormen, zijn uit Eritrea gevlucht vanwege de mensenrechtenschendingen in het land (onder meer de eindeloze dienstplicht). De vluchtroute leidt hen via Sudan of Ethiopië uiteindelijk naar de Middellandse Zee, waarna ze de oversteek wagen naar Europa. Deze reis is gevaarlijk en veel jongeren maken dan ook traumatische ervaringen mee, bovenop de trauma's die zij al in hun thuisland kunnen hebben opgelopen. Dit kan uiteindelijk hun manier van denken sterk beïnvloeden.

Het doel van dit onderzoek is om de zorgverlening aan Eritrese AMV's te verbeteren, als onderdeel van een groter onderzoeksproject naar veerkracht bij AMV's met traumatische ervaringen. De onderzoeksvraag die gebruikt zal worden is de volgende: *Welke ervaringen ondermijnen het vertrouwen tussen Eritrese AMV's en hun zorgverleners in Nederland en welke strategieën worden gebruikt om deze obstakels te overwinnen?*

Methodologie

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van kritische etnografie, omdat de verschillende subjectieve visies en percepties belangrijk zijn om dit onderwerp te begrijpen. Het onderzoek is uitgevoerd op zes woonlocaties van AMV's in Nederland. De 25 onderzoeksparticipanten zijn gevonden door middel van een sneeuwbalmethode, na de introductie van de eerste participanten. Wat etnische afkomst betreft horen de meeste participanten, die tussen de vijftien en zeventien jaar oud zijn, bij de christelijke Tigrinyagroep. Daarnaast zijn er enkele Islamitische jongeren van de Tigregroep en twee jongens uit de steden Keren en Asmara. Samen vormen zij een onderzoeksgroep die representatief is voor de etnische afkomst van de Eritrese AMV's die in Nederland verblijven. Naast de jongeren zijn ook voogden, mentoren en regiomanagers geïnterviewd; in totaal hebben er twintig professionals meegewerkt.

Voor de dataverzameling is gebruik gemaakt van face-to-face interviews, focusgroepen, telefonische interviews, observaties en sociale interacties. Participerende observatie was in het bijzonder belangrijk, omdat zo een goede relatie met de jongeren opgebouwd kon worden door middel van sociale interactie. Ook zorgde het ervoor dat het concept van vertrouwen gecontextualiseerd kon worden. Na elk afgenomen interview, dat werd opgenomen met een audiorecorder en door middel van notities werd vastgelegd, volgden een uur lang observaties. In de semigestructureerde diepte-interviews werd de nadruk gelegd op de levensgeschiedenis van de jongeren. De interviews werden gehouden in de moedertaal van de jongeren (Engels, Tigrinya of Arabisch). Na de interviews werden follow-up bezoeken gepland, om ervoor te

zorgen dat de jongeren niet opnieuw last van hun trauma's zouden krijgen. Tijdens de interviews werden vragen gesteld over het leven in Eritrea en in Nederland, over de ideeën van de AMV's over vertrouwen, hun ervaringen met voogden en mentoren, hun reis naar Europa, integratie in Nederland en de mate waarin zij zich thuis voelden in Nederland. Na het verzamelen van de data werd deze geanalyseerd door middel van een coderingstechniek.

Wat de ethische kant van het onderzoek betreft; het onderzoek is goedgekeurd door de universiteit van Tilburg, en alle participanten en Nidos hebben consent gegeven voor hun deelname aan het onderzoek. Omdat vertrouwen een gevoelig onderwerp is, werd gebruik gemaakt van een reflexieve benadering, waarbij de benadering werd aangepast op de uitkomsten van de reflectie op het onderzoek.

Het begrip 'vertrouwen'

Vertrouwen is context-specifiek en kent verschillende dimensies, die ingebed zijn in de samenleving. Vertrouwen kan onderzocht worden vanuit een cultureel, sociaal en een ervaringsgericht perspectief.

1. Cultureel perspectief

Vertrouwen wordt cultureel bepaald, en er is dan ook variatie tussen verschillende samenlevingen. Kinderen leren door middel van enculturatie wat ze kunnen vertrouwen in een bepaalde context. Migranten nemen gewoontes omtrent vertrouwen mee van hun moederland naar andere landen.

Wanneer iemand in een nieuwe omgeving (en dus in een andere cultuur) terechtkomt, kan dit leiden tot een gevoel van verwarring, wat afbreuk doet aan het vertrouwen. Cultuur, als een concept van betekenisgeving, is dus een essentieel onderdeel van vertrouwen.

In sommige culturen is wantrouwen de norm geworden. Volgens Dinesen (2012) is vertrouwen zowel stabiel (doorgegeven door generaties) als veranderlijk (het wordt ook gevormd door ervaringen).

2. Sociaal perspectief

Vanuit een sociaal perspectief wordt vertrouwen gezien als kneedbaar en gevormd door externe factoren. Vanuit dit perspectief kan ook gekeken worden naar de rol die het asielsysteem speelt in het creëren van wantrouwen bij migranten en vluchtelingen. Vertrouwen wordt dus gevormd door gedeelde sociale ervaringen.

3. Ervaringsgericht perspectief

Dit perspectief bouwt verder op het idee dat vertrouwen wordt gevormd door levenservaringen. De rol van bepaalde ervaringen in het verleden wordt gezien als een belangrijke oorzaak voor wantrouwen bij vluchtelingen. De sociale omgeving en de sociaal-politieke situatie in het land van herkomst moeten daarom worden meegenomen.

Agency

In dit rapport wordt 'agency' gebruikt als de capaciteit om de samenleving te begrijpen. Agency staat ook voor de capaciteit voor structurele veranderingen in menselijk gedrag waar mensen met verschillende achtergronden samenkomen (zie Emirbayer en Mische, 1998).

‘Agency’ wordt ook gebruikt om de AMV’s te beschrijven, die ondanks hun kwetsbaarheden toch veerkracht laten zien. Zij hebben de capaciteit om te herstellen en zich te settelen na aankomst in hun nieuwe omgeving.

Om Eritrese AMV’s te kunnen begeleiden moeten rekening gehouden worden met hun ervaringen in het verleden. Veel AMV’s hebben last van het posttraumatisch stresssyndroom (PTSS), door wat ze hebben meegemaakt in Eritrea en tijdens hun reis naar Europa. PTSS en depressie kunnen volgen uit gebeurtenissen als oorlog, marteling, verlies en mensenrechtenschendingen.

Trauma is niet alleen individueel, maar kan ook collectief zijn. Een collectief trauma komt voort uit de gemeenschappelijke identiteit van Eritrese AMV’s, die allemaal dezelfde soort ervaringen hebben meegemaakt. Deze gezamenlijke ervaringen worden belangrijke narratieven in de groep, wat kan resulteren in een collectief trauma. Een collectief trauma bestaat uit sociaal geconstrueerde processen die een impact hebben op zowel de groepsidentiteit als op de individuen binnen de groep. Wanneer zo’n trauma niet goed verwerkt wordt kunnen er veel negatieve emoties ontstaan. Deze negatieve emoties kunnen ook een negatieve uitwerking hebben op vertrouwen, omdat het getraumatiseerde individu de informatie die verkregen wordt op een andere manier verwerkt. Op die manier kan trauma ervoor zorgen dat er veel wantrouwige gevoelens ontstaan. Onbehandeld geestelijk trauma kan daardoor een negatieve uitwerking hebben op de situatie van Eritrese AMV’s, omdat vertrouwen nodig is om die te kunnen verbeteren.

Vertrouwen heeft dus culturele en sociale dimensies, waarnaast bepaalde ervaringen het vertrouwen kunnen aantasten. PTSS kan een grote impact hebben op het vertrouwen, omdat een depressief gevoel ervoor kan zorgen dat informatie op negatieve wijze wordt opgepikt, wat wantrouwen bevordert.

De betekenis van ‘vertrouwen’

De betekenis van het woord ‘vertrouwen’ is contextafhankelijk. In Eritrea kent men twee verschillende termen: *èmmnet* en *tameni*. De eerste is de gangbare vertaling van ‘vertrouwen’ zoals wij dat kennen, maar *tameni* betekent loyaliteit, in de eerste plaats aan de Eritrese autoriteit, de People’s Front for Democracy and Justice (PFDJ). *Tameni* of loyaliteit is een manier om te overleven; als er *kdaat* (landverraad) wordt gepleegd, dan zullen er namelijk serieuze consequenties volgen.

Èmmnet als bron van vertrouwen is sinds 1996, toen de PFDJ traditionele machtsstructuren afbrak, ernstig verzwakt. Door de reorganisatie controleert de PFDJ de bureaucratie nu zonder tussenkomst van traditionele structuren en is de partij de enige machthebber in Eritrea. Eritrese AMV’s kennen geen andere manier van leven dan het overleven door middel van loyaliteit aan de partij, wat voor constante angstgevoelens zorgt. De PFDJ houdt streng toezicht op alles wat de Eritrese bevolking doet. Dit zorgt voor wantrouwen tegenover anderen, omdat een ander zomaar dingen die jij verkeerd doet aan de politie kan overdragen.

Tijdens de vluchtroute van Eritrea naar Nederland hebben AMV’s bovendien ook veel meegemaakt, wat hun vermogen om vertrouwensrelaties op te bouwen ernstig kan beïnvloeden. Tijdens de reis is het een zaak van leven of dood om te weten wie te vertrouwen is. Hierbij is vertrouwen een praktisch instrument. Door het dagelijkse gevecht om te overleven hebben de jongeren geleerd om iedereen per definitie te wantrouwen. Wanneer ze

in Nederland aangekomen zijn, komen ze erachter dat geen van de twee concepten van vertrouwen toepasbaar is op hun nieuwe situatie.

Percepties van AMV's omtrent vertrouwen

AMV's hebben aangegeven dat ze specifieke problemen ervaren met vertrouwen. In deze paragraaf worden deze problemen uiteengezet.

1. Taal

Alle AMV's gaven aan dat taal een groot probleem is. Vertrouwen wordt expliciet gekoppeld aan communicatie, wat onmogelijk is wanneer je elkaars taal niet spreekt.

Communicatieproblemen leiden op hun beurt tot misverstanden en dus tot frustratie, wat niet bijdraagt aan het opbouwen van vertrouwensrelaties. De taalproblemen zijn echter deel van een groter probleem; de cultuurverschillen tussen de AMV's en hun Nederlandse begeleiders. In Nederland is vertrouwen een individuele band tussen twee personen, terwijl het Eritrese concept van *emnet* een collectief idee is.

2. Culturele communicatie

De culturele verschillen in communicatie (bijvoorbeeld: de vele vragen die professionals stellen aan AMV's die daar niet aan gewend zijn) zorgen voor verwarring, vervreemding en wantrouwen. Gevoelens van vervreemding, verwarring en wantrouwen kunnen ook het resultaat zijn van een *culture shock*.

3. Onrealistische eisen

Een derde oorzaak van wantrouwen bij de geïnterviewde AMV's wordt bepaald door de bureaucratische procedures waar ze mee te maken krijgen. Veel AMV's klagen over het gebrek aan kennis over de situatie in Eritrea; de jongeren kunnen bijvoorbeeld niet zomaar de officiële documenten uit Eritrea verkrijgen die nodig zijn voor procedures zoals gezinshereniging. Dit gebrek aan kennis zorgt voor wantrouwen, omdat de jongeren zich niet begrepen voelen. Het zorgt ook voor frustratie, omdat de jongeren niet begrijpen dat de voogden en mentoren weinig kunnen veranderen aan de starheid van de regels. Aangezien hun verzorgers het systeem waar de jongeren niet aan kunnen voldoen representeren, neemt het wantrouwen jegens hen toe.

4. Onderhandelen

De AMV's verwachten dat er ruimte is om tussen de regels door de manoeuvreren en zijn het niet gewend dat de regels en procedures vast staan. Probleemoplossende mechanismen in Eritrea en tijdens de vlucht zijn niet hetzelfde als de situatie in Nederland. Dit zorgt voor wantrouwen, zowel bij de jongeren als bij de begeleiders. De AMV's raken snel gefrustreerd als ze geen ruimte krijgen om over regels te onderhandelen, wat voor wantrouwen kan zorgen.

5. Vertrouwelijkheid en het zorgsysteem

Een vijfde aspect dat bijdraagt aan wantrouwen tegenover begeleiders is het systeem waar de AMV's zich in bevinden. Ze hebben vaak het gevoel dat bureaucratische procedures belangrijker zijn zij zelf en ze vinden de circulatie van informatie over hen intimiderend. Dit

zorgt zowel voor wantrouwen jegens de begeleiders als voor saamhorigheid met andere Eritrese AMV's; de jongeren vormen samen vaak een hechte groep.

Strategieën waarmee AMV's vertrouwen proberen op te bouwen

De AMV's maken gebruik van agency; ze gebruiken hun eigen bronnen in plaats van het zorgsysteem om hun doelen te bereiken. De volgende strategieën worden door AMV's gebruikt om vertrouwen te verbeteren:

1. Wederzijdse ondersteuning

De AMV's laten veel volwassenheid en creativiteit zien en ze ondersteunen elkaar; ze helpen elkaar op veel verschillende manieren. De AMV's laten zo een enorme capaciteit zien om elkaar te ondersteunen en voor elkaar te zorgen. Ze zijn van elkaar afhankelijk en voelen zich verantwoordelijk voor elkaar. Ze laten ook hun capaciteit zien om zichzelf en elkaar te vertrouwen.

2. Plannen maken en doelen stellen voor de toekomst

Doelen stellen is belangrijk om ambities voor de toekomst te bereiken. Om hun ambities te bereiken maken de jongeren gebruik van de kansen die ze krijgen in het onderwijs. Hun prioriteit is het leren van Nederlands en Engels, om zo later meer kans te hebben op een baan.

3. Privacy

Sommige AMV's gaven aan dat ze het belangrijk vonden om bepaalde dingen voor zichzelf te houden. Zo konden ze wat autonomie bewaren in een context waarin ze dat niet veel hadden. Een voorbeeld daarvan is dat de AMV's hun begeleiders bestudeerden, net zoals ze het gevoel hadden dat dat met hen gedaan werd. Dit kan gezien worden als een *coping mechanism* waardoor ze beter kunnen omgaan met de manier waarop ze in de gaten gehouden worden.

Percepties van begeleiders

Begeleiders merken dat de AMV's ze niet vertrouwen. Ze maken zich hier zorgen over en ze proberen het te begrijpen. Er zijn meerdere problemen op het gebied van vertrouwen tussen de begeleiders en de Eritrese AMV's.

1. Communicatie

Een eerste probleem in de relatie tussen AMV's en de begeleiders is de communicatie. De begeleiders benoemden dat de AMV's erg gesloten waren en hadden het gevoel dat ze hen niet vertrouwden. Communicatie is daarbij ook lastig omdat de AMV's en hun begeleiders elkaars taal vaak niet spreken. Culturele verschillen zorgen ook voor moeilijkheden in de communicatie, hoewel de begeleiders er wel voor getraind zijn om cultureel sensitief te werk te gaan. Een Eritrese begeleider noemde dat hij geen problemen had met communicatie, omdat hij dezelfde culturele achtergrond had als de jongeren. De begeleiders willen graag weten waarom de jongeren zo wantrouwig zijn, en denken dat dit komt door de moeilijke omstandigheden die ze achter de rug hebben.

2. Groepsdynamiek

Veel voogden en mentoren benoemden dat ze de houding van de groep als geheel erg lastig vonden. De begeleiders zien dat de Eritrese jongeren zich gemakkelijk laten beïnvloeden door anderen, wat bij hen tot frustratie leidt.

3. Geheimen

Sommige begeleiders benoemden dat de jongeren veel voor hen geheim houden. Dit zou een gevolg kunnen zijn van de situatie waar de jongeren in Eritrea aan gewend waren; door de politieke en sociale situatie in het land is het vaak veiliger om dingen geheim te houden.

4. De elasticiteit van de waarheid

Waarheid is een belangrijk onderdeel van vertrouwen. De waarheid is echter niet eendimensionaal, maar elastisch. Er bestaan verschillende lagen van waarheid, en het is nodig om deze te kennen om goed met de jongeren te kunnen werken. Een vertrouwensrelatie opbouwen is dus afhankelijk van de bewustheid van deze lagen van waarheid.

5. Gebrek aan *quality time*

Alle mentoren legden sterk de nadruk op het feit dat ze *quality time* nodig hebben met de jongeren om vertrouwensrelaties met ze op te kunnen bouwen, maar ze geven aan daar te weinig tijd en een te hoge werkdruk voor te hebben. Bureaucratisch werk zou verlaagd moeten worden om meer tijd en aandacht aan de jongeren te kunnen besteden.

6. Onvoldoende helderheid over verantwoordelijkheden

De jongeren lijken verward te zijn over wie verantwoordelijk is voor welke taak en op wie ze af moeten stappen wanneer ze iets nodig hebben. Vaak worden de verschillende rollen door elkaar gehaald.

Strategieën waarmee begeleiders vertrouwen proberen op te bouwen

De begeleiders zijn zich ervan bewust dat (een gebrek aan) vertrouwen een probleem vormt in hun relatie met Eritrese AMV's. Er zijn verschillende strategieën die zij gebruiken om de problemen omtrent vertrouwen te boven te komen.

1. Communicatie en dialoog

De begeleiders proberen duidelijk en goed te communiceren met de jongeren, omdat ze weten dat dit bijdraagt aan het opbouwen van vertrouwen. Een voorbeeld hiervan is leren hoe je gedag zegt in het Tigrinya; dit draagt bij aan het opbouwen van betere onderlinge relaties. Er werd ook benadrukt dat het belangrijk is om cultureel sensitief te zijn. Eerlijkheid is bijvoorbeeld belangrijk, maar binnen bepaalde maatstaven; soms is het beter iets minder eerlijk te zijn en de mening van de jongere te respecteren. Empathie is ook belangrijk; je moet er voortdurend rekening mee houden dat de jongeren geen gemakkelijke geschiedenis achter de rug hebben. Ten slotte moeten begeleiders ervoor waken dat ze Nederlandse culturele waarden niet opleggen aan de jongeren.

2. Flexibiliteit

Veel begeleiders benadrukten dat flexibiliteit nodig is in de omgang met Eritrese AMV's. Ze stelden dat regels soms aangepast moeten worden op het individu. Dit is interessant, omdat de jongeren juist aangaven het gevoel te hebben dat de regels nogal onbuigbaar waren. Soms moeten begeleiders tussen de protocollen door manoeuvreren waarvan verwacht wordt dat ze zich er strikt aan houden. Een te strikte houding kan namelijk, zoals de begeleiders gemerkt hebben, contraproductief zijn voor het opbouwen van vertrouwen. Voor veel mentoren begint het opbouwen van vertrouwen met het vinden van de juiste balans tussen regels en hechting met de jongeren.

3. Eerlijkheid

De begeleiders legden de nadruk ook op professionaliteit in de interactie met Eritrese jongeren. Ze zien hun eigen houding en gedrag als een belangrijke basis voor een goede band met de jongeren, en stellen dat het belangrijk is om te laten zien dat je er voor ze bent.

4. Vertrouwen schenken

Als vertrouwen wordt gegeven door de begeleiders, dan zullen de jongeren hen ook sneller vertrouwen. Een strategie is bijvoorbeeld om de persoonlijke kwaliteiten van de jongere te benadrukken, om het proces van vertrouwen opbouwen te bevorderen. Wanneer voogden en mentoren telkens in gesprek blijven met de jongeren en laten zien dat ze hen vertrouwen, dan kan een wederkerige vertrouwensrelatie opgebouwd worden.

5. Een veilige omgeving

Alle begeleiders benadrukken het belang van een veilige omgeving. Er kan pas vertrouwen zijn wanneer de jongeren zich veilig voelen, zeker wanneer de dingen die ze in het verleden hebben meegemaakt worden meegenomen. De begeleiders doen dan ook wat ze kunnen om een veilige omgeving voor de jongeren te creëren.

Aanbevelingen

1. Onderzoek opties om de percepties van het zorgsysteem te veranderen.
2. Verdeel de verantwoordelijkheden binnen Nidos en zorg voor extra capaciteit om de jongeren te helpen wanneer ze niet aan de wettelijke eisen (bijvoorbeeld omtrent documenten uit Eritrea) kunnen voldoen.
3. Laat, als begeleider, flexibiliteit en vertrouwen zien. Begeleiders zouden meer ruimte moeten hebben om tegemoet te komen aan de specifieke behoeften van iedere AMV.
4. Er moet meer en betere informatie komen over de situatie in Eritrea en daarbuiten, zodat begeleiders de jongeren (en triggers voor wantrouwen) te kunnen begrijpen.
5. Behandel trauma's met het juiste gereedschap.
6. Verminder triggers van trauma.