

Het westerse leven is snel

Handvatten voor de begeleiding van Eritreeërs



AMIF-project Participatie van Eritreeërs

Inhoud

Inleiding	3
Democratie versus dictatuur	5
Begeleiding en lesmateriaal	6
Afspraken en op tijd komen	10
Wij-cultuur	12
Tolken/cultural mediators	14
Veiligheid en vertrouwen	16
Overlevingsstand en toekomstgerichte houding	18
Kennis over de Nederlandse samenleving	22
Integratiebeleid gemeente	24
<i>Vaardigheden</i>	24
<i>Sociale vaardigheden</i>	24
<i>Financiële vaardigheden</i>	26
<i>Digitale vaardigheden</i>	27
Beeldmateriaal en praktijkervaringen	28
Bijlage	30

Inleiding

Samenleving en politiek vragen het COA eraan te werken dat asielzoekers zich voorbereiden op hun toekomst vanaf het moment dat ze in de opvang verblijven.

Uit ervaring en onderzoek blijkt dat Eritreeërs een kwetsbare groep vormen met bovendien een aantal kenmerken die participatie en integratie ernstig bemoeilijken. Te denken valt bijvoorbeeld aan de geslotenheid van de groep, het lage opleidingsniveau en een gebrek aan kennis van de westerse manier van leven.

Om hun kansen te vergroten is het COA het project Participatie van Eritreeërs gestart, met subsidie van het AMIF, het Europese fonds voor asiel, migratie en integratie. Dit project sluit aan bij de ontwikkelingen binnen het COA waarbij wordt ingezet op een intensiever programma-aanbod zodat bewoners beter voorbereid zijn op hun toekomst.

Literatuuronderzoek heeft ons inzicht gegeven in de kenmerken van Eritreeërs en de uitdagingen waar ze tegenaan lopen in Nederland. Hierbij is het van belang om te benadrukken dat dé Eritreeër niet bestaat, net zo als dé Nederlander niet bestaat. De verschillende studies schetsen echter allemaal een soortgelijk plaatje, typerende kenmerken die steeds terug komen. Veel is ook te lezen over de uitdagingen waar Eritreeërs tegenaan lopen als zij in Nederland wonen. Hieruit wordt geconcludeerd dat integratie moeizaam gaat.

Eritreeërs hebben een grote afstand tot de westerse samenleving. Dit betekent dat ze met heel veel zaken gewoonweg niet bekend zijn en er zelfs nooit van gehoord hebben. Alles is anders in Nederland, zij kunnen zich bij veel uiteenlopende fenomenen, concepten en voorwerpen geen voorstelling maken.

Denk bijvoorbeeld aan internetbankieren, democratie, stofzuiger, zelfredzaamheid.

We gaan in dit boekje in op de verschillen tussen Nederlanders en Eritreeërs en laten zien wat de afstand tot de westerse samenleving betekent voor de begeleiding van Eritreeërs. Wat zijn de randvoorwaarden om in contact te komen en, nog beter: een relatie op te bouwen? Leven in Nederland vraagt om kennis van de Nederlandse samenleving: kennis van praktische zaken maar ook kennis van waarden en normen. Kunde is cruciaal: denk aan sociale, financiële en digitale vaardigheden. Daarnaast is het belangrijk om te leren assertief te zijn; een eigenschap die in Eritrea niet nodig was en zelfs niet werd gewaardeerd. Het verschil tussen Eritrea en Nederland is enorm en is niet met een paar trainingen en een aantal gesprekken te overbruggen. Er komt heel veel nieuwe informatie op ze af.

Eritreeërs hebben problemen met het verwerken van deze informatie vanwege een ontbrekend referentiekader. In het algemeen geven Eritreeërs aan dat alles in Nederland totaal anders is dan wat zij gewend zijn.

Dit document met de titel “Het westerse leven is snel” is één van de resultaten van het project Participatie van Eritreeërs. Het is de weerslag van een onderzoek waarbij we in gesprek zijn gegaan met COA-medewerkers, Eritreeërs en externe partners. We hebben de ervaringen en inzichten gebundeld en hopen dat dit boekje een positieve bijdrage levert aan de kwaliteit van de opvang en begeleiding van Eritrese bewoners.

De citaten in dit boekje komen uit gesprekken met medewerkers, Eritrese (oud)bewoners en cultural mediators.

“Ik zou meer tijd en mogelijkheden willen hebben om scholing aan te bieden, zodat ze beter voorbereid de samenleving in gaan als ze het azc verlaten. Nu houd ik vaak mijn hart vast als ik ze zie vertrekken en vraag mij af hoe ze het gaan redden in de maatschappij.”

Democratie versus dictatuur

Nederland is een democratische rechtstaat waarin iedere burger rechten en plichten heeft. In Eritrea is sprake van een dictatuur. Het land kent een zeer autoritair regime, één van de meest onderdrukkende regimes ter wereld en het wordt weleens vergeleken met Noord-Korea. Er wordt weinig waarde gehecht aan mensenrechten. Voorbeelden hiervan zijn vrijheid van meningsuiting, persvrijheid, vrijheid van godsdienst.

Eritreeërs zijn onbekend met een democratie en niet op de hoogte wat hun rechten en plichten zijn. In Eritrea is kritiek op de regering verboden en tegenstanders worden gearresteerd. Men kan zich niet vrij bewegen en er bestaat een systeem van sociale controle, censuur en onderdrukking.

Dit zorgt voor een angstcultuur onder de bevolking, die zelfs binnen de familie of vriendenkring bang is haar mening te uiten uit angst dat de nationale veiligheidsdienst meeluistert. De nationale dienstplicht, die oneindig kan duren, is voor velen een reden om te vluchten.

Tijdens de vlucht hebben veel Eritreeërs traumatische ervaringen. Dit verhoogt hun kwetsbaarheid. En zelfs als ze in Europa zijn, zijn ze niet veilig voor de ‘lange arm’ van de Eritrese overheid. Dit alles heeft grote gevolgen voor hun houding. Het verklaart deels hun terughoudendheid om contact te leggen en om hulp te vragen.

“Ze moeten eerst even tijd krijgen om alle gebeurtenissen van de reis te verwerken en tot rust te komen. Daarna moet vertrouwen opgebouwd worden en dan pas kun je gesprekken voeren.”

Begeleiding en lesmateriaal

Begeleiding en training van Eritreeërs vraagt om een cultuursensitieve opstelling. Dit betekent dat je je bewust bent van je eigen normen en waarden. Je weet ook hoe je rekening kunt houden met de normen en waarden van een ander. Laat merken dat je weet dat er verschillen in cultuur zijn. Nederlanders zijn bijvoorbeeld heel direct; vallen meteen met de deur in huis, kleden iets niet eerst in. Bereid ze voor op de Nederlandse directheid in omgang met elkaar en gun ze ook de tijd om aan die verschillen te wennen.

Het is belangrijk het perspectief van de Eritreeërs als uitgangspunt te nemen, dat is hun referentiekader. Dit betekent vragen stellen over de Eritrese cultuur, hierbij aansluiten en dan de overstap maken naar de praktijk in Nederland. Bespreek de verschillen aan de hand van concrete



voorbeelden in de praktijk, bijvoorbeeld over de opvoeding: Nederlanders doen spelletjes met hun kinderen en helpen bij het huiswerk, in Eritrea gebeurt dit niet.

Geef daarnaast duidelijke voorlichting over wat hen hier in Nederland te wachten staat. Vertel niet alleen hoe het in Nederland werkt en wat de regels zijn, maar leg vooral ook uit waarom dingen gaan zoals ze gaan of waarom bepaalde regels zijn zoals ze zijn.

Het is essentieel dat Eritreeërs weten hoe er in de Nederlandse samenleving met elkaar wordt omgegaan. Daarnaast moeten ze weten wat deze samenleving van hun verwacht en wat de mogelijke consequenties zijn als ze hier niet aan voldoen. Geef ook aan welke betekenis er in Nederland wordt toegekend aan hun houding en gedrag. Met andere woorden: Wat wordt in Nederland sociaal (on)acceptabel gevonden?

Informatie hierover kan veel ongemak en miscommunicatie voorkomen.

Van belang is om niet alleen te vertellen wat de Nederlandse gebruiken en normen inhouden maar ook concreet te laten zien wat dit betekent in de praktijk, bijvoorbeeld hoe je je presenteert in een sollicitatiegesprek, bij de dokter, bij je burens of op school. Het is belangrijk om tijdens de bijeenkomsten en trainingen hier al mee te oefenen (learning by doing), omdat er dan meteen gelegenheid is om hier feedback op te geven.

Benoem wat je waarneemt en geef aan wat 'verkeerd' overkomt. Bijvoorbeeld onderuit gezakt zitten: dit wekt in Nederland de indruk dat je ongeïnteresseerd bent. Oefen met 'houdingaspecten' als rechtop zitten, aankijken, hand geven, op tijd komen.

Benadruk het grote belang van 'een eerste indruk maken'. Geef aan wat voor onnodige misverstanden kan zorgen en wat door instanties (school, werk) niet wordt geaccepteerd.

“Er zijn veel ongeschreven regels en gewoonten in Nederland. Veel praktische zaken staan nergens beschreven omdat ze voor Nederlanders vanzelfsprekend zijn. Het ontbreken van kennis hierover leidt niet per se tot boetes of ongelukken, maar wél tot irritatie en onbegrip bij de mensen waar je mee te maken hebt in het dagelijks leven.”

Als er bijvoorbeeld basisschoolkinderen in het gezin zijn, is het belangrijk dat ouders weten dat het de gewoonte is dat kinderen naar school worden gebracht, en meestal ook weer worden opgehaald, en dat van ouders soms wordt verwacht dat zij meehelpen als voorleeshulp of bij toezicht houden op het schoolplein. Opvoeden in Nederland gaat anders dan in Eritrea. In de begeleiding is het belangrijk om aandacht te besteden aan de rol van kinderen in het gezin. Eritreeërs kunnen daar hulp bij gebruiken, bijvoorbeeld in de vorm van (informatie over) opvoedingsondersteuning. Hierbij is het van belang om aandacht te besteden aan de cultuurverschillen tussen Nederlanders en Eritreeërs.

Kies voor “less is more”, geen zee aan informatie geven, maar maak een keuze. Pas het niveau en de hoeveelheid aan, maak informatie zo veel mogelijk visueel. Het is van belang om de stof in kleine stukjes te verdelen, stap voor stap uit te leggen en niet te snel te gaan. Daarbij ook nog veel herhalen en de stof niet iedere keer op dezelfde manier uitleggen. Niet meer dan één onderwerp bespreken (bijvoorbeeld niet DigiD en DUO in één keer uitleggen) en vooral veel voorbeelden laten zien. Het is belangrijk om de tijd te nemen en veel geduld op te brengen. Vind een goede mix tussen structuur bieden, flexibiliteit betrachten, tijd voor aanpassing nemen.

- *Check of de stof begrepen is door de Eritreeër zelf te laten terug vertellen wat begrepen of afgesproken is;*
- *Neem voldoende tijd;*
- *Herhaal veel;*
- *Leg de stof op verschillende manieren uit;*
- *Baken de stof af in kleine hoeveelheden;*
- *Pas het niveau aan.*

Zoals eerder gezegd, hebben Eritreeërs een grote afstand tot de westerse samenleving waardoor veel zaken niet logisch of bekend zijn. Dit maakt het moeilijk voor hen om deze nieuwe informatie te begrijpen, te onthouden en te verwerken. Het is daarom essentieel om te checken of bepaalde zaken en begrippen bekend zijn. Niet aannemen dat ‘ja begrepen’ ook echt ‘ja begrepen’ is. Er zal veel uitgelegd en herhaald moeten worden over, voor Nederlanders, voor zich sprekende onderwerpen. Pas als begeleider je rol hierop aan. Eritreeërs hebben intensieve begeleiding nodig en de begeleider zal hiervoor niet alleen de tijd moeten krijgen en/of nemen maar ook in overleg met de bewoner prioriteiten leren stellen en maatwerk bieden.

“Het westerse leven is snel, wij hebben een ander ritme.”



Afspraken en op tijd komen

Eén van de grootste struikelblokken komt door het verschil in tijdsbeleving. In Nederland is die lineair: de tijd gaat van het verleden via het heden naar de toekomst. We maken plannen, hebben agenda's en kennen deadlines. Tijd is kostbaar; je kan het verspillen of sparen. In Eritrea komt tijd altijd terug. Persoonlijke relaties zijn belangrijker dan de klok. Morgen is er weer een dag. Voor Nederlanders is dit vaak lastig: mensen die op een andere manier met tijd omgaan, kunnen overkomen als onbeleefd, chaotisch of zelfs onbetrouwbaar. Voor Eritreeërs komt onze tijdsbeleving over als planmatig, niet flexibel en koud. Het wederzijdse vertrouwen kan vergroot worden door niet te oordelen, maar de mogelijkheden te ontdekken van beide soorten tijdsbeleving.

Afspraken maken en op tijd komen is om meerdere redenen (taalbarrière, geen

zelfvertrouwen om ergens naartoe te gaan, gebrek aan vertrouwen, andere tijdsbeleving) moeilijk voor Eritreeërs. Het is belangrijk hier consequent aandacht aan te besteden en mee te oefenen, omdat het tot negatieve beeldvorming leidt en er flinke nadelige consequenties kunnen zijn. Het is cruciaal dat ze niet alleen weten dat ze altijd moeten verschijnen op een afspraak, maar ook dat ze op tijd moeten komen. Bijvoorbeeld voor een afspraak met een dokter, voor een gesprek met de contactpersoon bij het UWV of voor een sollicitatiegesprek. Vaak zit er een (financiële) consequentie aan het niet (of te laat) verschijnen op een afspraak. Als je niet bij een afspraak komt, kan dit geld kosten. Niet verschijnen bij een afspraak met het UWV kan tot een korting op de uitkering leiden. Niet verschijnen bij een sollicitatie maakt een slechte indruk (die vaak met collega-werkgevers gedeeld

wordt) waardoor het lastig wordt om werk te vinden.

“Tijd is goud in Nederland. Het is belangrijk dat we het Nederlandse systeem leren. Taal is moeilijk en belangrijk, maar in het begin begreep ik het systeem niet en voelde ik me hulpeloos. Nu heb ik zelfs een agenda!”

Respect

Respect is zowel in Eritrea als in Nederland een waarde waar groot belang aan wordt toegekend. De uitingsvorm is echter heel verschillend wat tot misverstanden leidt. Eritreeërs uiten respect door zich onderdanig op te stellen en de ander niet aan te kijken: daarmee wordt autoriteit erkend. Als bij het handen schudden de hand wordt ondersteund is er zelfs sprake van groot respect. Nederlanders ervaren deze houding van 'niet aankijken, slap handje, onderuit zitten' juist als desinteresse en respectloos.

Een andere Eritrese uiting van respect is: 'ja antwoorden, terwijl nee bedoeld wordt'. Tegenspreken getuigt namelijk van geen respect. Deze uiting zet Nederlanders op het verkeerde been. Zij ervaren namelijk 'ja antwoorden en nee doen' als onbetrouwbaar en het niet houden aan afspraken. Dit kan niet alleen leiden tot irritatie en onbegrip maar schaadt de Eritreeër ook



omdat zijn behoefte niet vervuld wordt. In de wij-cultuur in Eritrea is het vervullen van de eigen behoefte niet aan de orde omdat het individu ondergeschikt is aan het collectief. Zelfredzaamheid is daar dus niet van belang en daarom is deze, in Nederland essentiële vaardigheid, bij Eritreeërs nooit ontwikkeld.

Wij-cultuur

In Nederland is het belangrijk en bijna vanzelfsprekend dat je voor jezelf kunt opkomen. In onze samenleving kennen we veel waarde toe aan eigen keuzes maken, eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid.

Eritreeërs zijn hier niet aan gewend. Zij komen uit een collectivistische cultuur, gericht op 'wij' en 'samen'. Vanaf de geboorte horen mensen bij een hechte groep. Men beschouwt zichzelf niet als individu met unieke eigenschappen, maar als lid van een gemeenschap. Respect tonen en voor elkaar zorgen zijn belangrijke normen. Dit leidt onder meer tot afhankelijkheid en het vermijden van conflicten. Men vindt het erg belangrijk dat mensen prettig met elkaar omgaan, beleefd zijn, en de ander geen gezichtsverlies laten lijden. Nederlanders zijn assertief en wij communiceren op een zeer directe manier. Eritreeërs kennen dit niet en ervaren onze manier van communiceren vaak als direct en koud.



In Eritrea is de communicatie indirect: een eigen mening geven wordt niet geaccepteerd en zelfs gezien als asociaal.

Eritrea kent een wij-cultuur, waar groepsbelang vóór persoonlijk belang gaat. Aandacht voor het individu is er niet en voelt heel ongemakkelijk voor Eritreeërs.

“De huidige groep Eritreeërs heeft niet geleerd voor zichzelf op te komen, ze hebben weinig ‘eigen wil’ of ambitieuze dromen. Ze hebben ook nooit geleerd om vragen te stellen en initiatief te nemen, hierdoor zijn ze onvoldoende zelfredzaam.”

Het concept 'eigen verantwoordelijkheid' kennen ze niet. Ze lijken daardoor passief en zijn wat betreft houding heel afwachtend. Er zijn voorbeelden bekend van werksituaties waarin ze doen wat gevraagd wordt, waarna ze gaan zitten wachten op de volgende opdracht. Dit wordt door Nederlanders niet gewaardeerd en gezien als lui. “Geen ambitie, gauw tevreden, weinig interesse, gelatenheid.” Met deze kenmerken worden Eritreeërs vaak getypeerd en dit wordt door

Nederlanders meestal negatief geïnterpreteerd als 'nonchalant en geen zin'. Maar Eritreeërs zijn niet gewend om zelf ook maar iets te bedenken of aan te geven. Ze moeten dus expliciet benaderd worden en (in eerste instantie) aan de hand meegenomen worden.

Een wij-cultuur zegt niet alleen iets over het verschil met de Nederlandse ik-cultuur maar geeft ook handvatten voor de manier van begeleiden. Zo werkt een groepsbenadering veel beter dan een individuele benadering. Met betrekking tot activering en participatie willen ze ook graag groepsgewijs of in koppels dingen aanpakken, zodat ze elkaar als steun hebben en de eerste drempel wat minder groot wordt.

Omdat veel bewoners niet of laaggeschoold zijn en daardoor ook studietoelagen missen, kan er gewerkt worden met

'maatjes' (peer education). Dit betekent een laaggeschoolde Eritreeër koppelen aan een bewoner die wel studietoelagen of geschoold is. Ook kan aan Engels sprekende Eritreeërs in de groep gevraagd worden om te tolken. Zij kunnen zich eventueel ook opwerpen als vertegenwoordiger van de groep om zo zaken te kunnen bespreken.

“Er is een groot verschil tussen de opstelling van een Eritreeër in een één-op-één gesprek en in een groep. In een groep is een Eritreeër veel opener, hen als groep aan spreken heeft over het algemeen meer effect.”

Tolken/cultural mediators

Omdat Eritreeërs vaak geen Engels spreken moet er meestal een tolk worden ingeschakeld. Helaas heeft de ervaring geleerd dat tolken niet altijd betrouwbaar zijn. Er is een tekort aan tolken Tigrinya waardoor soms mensen worden ingezet die de taal zelf niet goed beheersen. Ook komt het voor dat een tolk een band heeft met het Eritrese regime. Dat kan veel nare gevolgen hebben voor de Eritreeër in Nederland en ook voor de achterblijvers. Tot slot zijn er zelfs verhalen bekend van tolken die bewoners onder druk zetten of bedreigen.

Afhankelijk van de aard van de vraag kan er ook gevraagd worden om een sfeervertaling i.p.v. letterlijke vertaling. Bij deze vertaling wordt meer achtergrondinformatie gegeven om het perspectief voor de Eritreeër duidelijk te maken. Hiervoor kunnen ook cultural mediators i.p.v. tolken worden ingeschakeld.

“Het is belangrijk om altijd aan de Eritreeër zelf te vragen of hij/zij akkoord gaat met de tolk of dat er een andere moet worden benaderd. Als er geen vertrouwen is in de tolk dan heeft doorgaan geen zin.”

Zij kunnen de ‘vertaalslag’ maken tussen de Eritrese achtergrond en Nederlandse samenleving. Daarbij geeft de letterlijke aanwezigheid van iemand uit de Eritrese gemeente vertrouwen en dat is cruciaal. Het is daarom aan te bevelen cultural mediators of sleutelfiguren (landgenoten die reeds zijn ingeburgerd en hun kennis willen overdragen) te betrekken bij het inrichten van en eventueel geven van trainingen.

“Dat is de derde keer dat we dit soort training krijgen maar voor het eerst dat we het echt snappen. Het werkt beter omdat jullie ons begrijpen. Het lijkt alsof jullie in onze hersenen kunnen kijken. Soms wisten jullie vragen te beantwoorden voordat we ze hadden gesteld.”



Veiligheid en vertrouwen

Door de ervaringen in Eritrea en tijdens de vlucht is er tijd nodig voor Eritreeërs om zich veilig (genoeg) te voelen om met een professional in gesprek te gaan. Het gevoel van veiligheid is heel essentieel, iemand die zich niet veilig voelt sluit zich af, is niet meer in staat om iets op te nemen, heeft nergens ruimte voor en vertrouwt niemand.

Investeer daarom allereerst in het opbouwen van de relatie, niet meteen naar de inhoud, maar eerst de aandacht richten op de mens.

“Neem de tijd, drink een kop koffie, toon oprechte interesse in de persoon en diens achtergrond en sluit daarbij aan. Vraag iemand niet meteen het hemd van het lijf.”



“Als het eenmaal is gelukt om het vertrouwen te winnen van één Eritreeër dan volgt vaak ‘automatisch’ het vertrouwen van de rest van de groep. Als Eritreeërs eenmaal uit hun schulp zijn gekropen, zijn ze heel betrokken.”

De meeste Eritreeërs zijn erg onzeker en hebben weinig zelfvertrouwen. Om het gesprek op gang te krijgen helpen gesloten vragen en meerkeuze vragen. Met open vragen kunnen Eritreeërs niet uit de voeten. Benoem ook kwaliteiten en geef complimenten. Met een open, vriendelijke houding is het mogelijk hun vertrouwen te winnen. Dit kan bevorderd worden door het organiseren van laagdrempelige

(informele) activiteiten maar ook door ze praktisch ergens mee te helpen.

Het veiligheidsgevoel is ook te vergroten door mensen te leren om concrete hulpvragen te formuleren, in welke taal dan ook. Eritreeërs vinden het moeilijk om over hun problemen te praten en geven niet expliciet aan waar ze hulp bij nodig hebben. Voor begeleiders is het zaak om enerzijds te leren om signalen op te pikken en anderzijds de Eritreeërs ruimte te geven om te bespreken waar ze tegenaan lopen.

Omdat het voor Eritreeërs niet gebruikelijk is om hulp te vragen moeten zij er expliciet op geattendeerd worden dat dit in Nederland heel gewoon is en dat er ook op allerlei gebied hulp te krijgen is. Het is aan te raden, Eritreeërs in een vroeg stadium wegwijs te maken in waar ze met hun

verschillende (hulp)vragen terecht kunnen. Naast de mogelijkheden op landelijk niveau heeft elke gemeente een eigen ‘sociale kaart’. Besteed hier bij de warme overdracht naar de gemeente aandacht aan.

Het is niet alleen belangrijk dat zij weten wat (juridisch) strafbaar is maar ook dat je in Nederland voor jezelf mag opkomen. Als je iets strafbaars is overkomen, kun je daar bij de politie aangifte van doen. Leer hun dat in Nederland de politie te vertrouwen is: zij zijn er niet om je bij het minste of geringste op te pakken, maar juist om je te helpen. Een kennismaking met de wijkagent van het azc is een laagdrempelige manier om vertrouwen op te bouwen.

Overlevingsstand en toekomstgerichte houding

De aandacht voor trainingen en begeleiding op het azc wordt in hoge mate beïnvloed door de ervaren gezondheid en mate van welbevinden van bewoners. Veel Eritreeërs in Nederland staan nog steeds in de overlevingsstand. Dit komt o.a. door (het gebrek aan) traumaverwerking. De meesten zijn in eigen land of tijdens de vlucht met trauma in aanraking gekomen. De reis duurt lang, er is (te) weinig geld, ze verkeren in een kwetsbare positie waardoor ze gemakkelijk slachtoffer worden van (seksuele) uitbuiting. Eritreeërs praten echter niet over hun (psychische) problemen en komen dus ook niet om hulp vragen.

Er is bij deze groep ook weinig bekend over de mogelijkheden van laagdrempelige (preventieve) psychische ondersteuning. Het is daarom belangrijk om dit onderwerp met hen te bespreken en eventueel ondersteuning te faciliteren.

“Hou er rekening mee, dat het vragen om psychische hulp een grote stap betekent: ze zijn vaak bang om voor ‘gek’ te worden uitgemaakt.”

Een andere reden die de Eritreeër vaak in overlevingsstand houdt is de gezinshereniging. De vlucht is meestal betaald door familie in Eritrea. Dit geeft druk om gezinshereniging te regelen en de daarvoor benodigde financiële middelen. Gezinshereniging is echter gevaarlijk i.v.m. de aanvraag van officiële documenten in Eritrea en gaat heel langzaam.

“De vlucht is pas geëindigd als de familie overgekomen is.”

Vaak is er (mede als gevolg van het geld voor de familie) ook nog sprake van schuldenproblematiek.

Dit alles heeft invloed op de psyche waardoor er geen ruimte meer is voor andere zaken en de Eritreeër niet open staat voor verdere ontwikkeling en niet of onvoldoende bezig is met de toekomst.

“Ik kon me in het begin niet goed concentreren. Mijn kind was onderweg en ik had zelf veel nare ervaringen meegemaakt. Dat nam al mijn gedachten in beslag en zorgde voor veel stress. Ik kan me eigenlijk niets herinneren van het materiaal en de begeleiding op het azc. Ik was fysiek aanwezig in de les, maar mentaal ergens anders.”



Uit de overlevingsstand komen en een toekomstgerichte houding ontwikkelen is echter essentieel. Bij de begeleiding zal daar steeds weer de focus op gericht moeten worden. Het gaat daarbij niet alleen om het verkennen van de mogelijkheden; welke opleidingen en beroepen zijn er in Nederland? Wat betekent dit voor mij? Maar ook om persoonlijke ontwikkeling en (zelf)vertrouwen. Het identificeren van eigen kwaliteiten en wensen, het maken van keuzes. Waar wil je naartoe? Wat is je perspectief?

Veel Eritreeërs hebben geen beeld van hun toekomst in Nederland. Ze weten niet wat ze willen bereiken, hebben ook geen weet van de mogelijkheden. In Nederland zijn er veel opties qua opleiding en werk, maar ze hebben niet geleerd om keuzes te maken.



“In Eritrea is er geen keuzevrijheid: werk en opleiding is hen altijd opgelegd. Ze zijn niet gewend om hier zelf over na te denken in de trant van ‘wat wil ik later worden.’ Dat wordt hier wel van ze verwacht.”

Er wordt aan ze gevraagd wat ze willen worden en hoe ze dit gaan realiseren. Dit is voor hen erg onoverzichtelijk en te veel om te kunnen overzien. Hierbij moeten ze ondersteund worden.

Het is essentieel om Eritreeërs doelen te laten stellen, inzicht te geven in kansen en ze een (toekomst) perspectief te bieden. Het belang van stappen daartoe zetten moet helder worden gemaakt. Benadruk daarbij de eigen kracht en kwaliteiten. Vaak staat bij begeleiding en in de maatschappij het negatieve centraal. ‘In Nederland moet je dit doen en jij doet het niet’. Dat komt over als een negatief oordeel, maar het gaat niet om goed of fout: het is belangrijk om het positieve te benoemen en complimenten te geven. Dit betekent focussen op kwaliteiten van mensen en die benutten. Bij de meeste Eritreeërs ontbreekt het aan zelfvertrouwen.

Zelfvertrouwen is de combinatie van vertrouwen in eigen vaardigheid (activiteiten) en waardigheid (eigenwaarde). Bij eigenwaarde gaat het om trots zijn op jezelf, complimenten geven en leren ontvangen, eigen keuzes maken, jezelf kunnen presenteren. Werken aan het (zelf)vertrouwen is van essentieel belang. Dit kan door ze zelf dingen te laten doen, veel oefenen en vertrouwen geven dat ze het zelf kunnen.

Geef ook, bijvoorbeeld met behulp van succesverhalen en/of sleutelfiguren, zicht op hun mogelijkheden. Daartoe kan worden samengewerkt met Eritrese rolmodellen (binnen en buiten het COA) en ervaringsdeskundigen. Op deze manier kunnen succesverhalen worden gedeeld en kunnen realistische toekomstbeelden worden gevormd.

Kennis over de Nederlandse samenleving

Voor succesvolle participatie en integratie is het noodzakelijk om kennis te hebben van de instanties die nodig zijn om deel te nemen aan de Nederlandse samenleving. Dit zijn de maatschappelijke instituties, denk hierbij aan gemeenten, belastingdienst, SVB, DUO.

“Het is belangrijk dat in ieder geval de logo's van deze organisaties op briefpapier herkend worden.”

In de begeleiding moet benadrukt worden, ontvangen post van deze instanties altijd te openen omdat niet- reageren soms tot grote (financiële) problemen kan leiden. Adviseer om hulp te zoeken als de inhoud niet duidelijk is.

Daarnaast moeten ook de rechten en plichten met betrekking tot inkomen en werk (uitkering/salaris, toeslagen) bekend zijn, om te voorkomen dat vergunninghouders in de (financiële) problemen komen of slachtoffer worden van uitbuiting. Eritreeërs bevinden zich in een kwetsbare positie om slachtoffer van mensenhandel te worden omdat ze enerzijds vaak financiële problemen hebben (door schulden die ze hebben bij mensensmokkelaars, bijvoorbeeld) en anderzijds niet assertief zijn.

Veel (praktische) informatie over de Nederlandse samenleving is te vinden op zowel het internet als in folders. Denk hierbij aan openingstijden winkels, verkeer en de werking van het openbaar vervoer. Op MyCOA, het intranet voor bewoners, staan infosheets over een veelheid aan onderwerpen die van belang zijn bij het wonen op een COA-locatie en in de gemeente. Deze sheets zijn ook in het Tigrinya vertaald. Besef wel, dat veel Eritrese bewoners niet zelfstandig aan de slag kunnen met MyCOA. Wijs bewoners op het bestaan van deze informatie en help ze hun weg te vinden op MyCOA.nl.

“Ik heb vorig jaar met een professionele tolk KNM lessen gegeven. De lessen aan de Eritreeërs duurden dubbel zo lang omdat de tolk veel meer moest uitleggen. Veel begrippen bestaan niet in Eritrea, bijvoorbeeld een bank zoals wij die kennen. En dat is ook de reden dat je een bewonerstolk niet voor dat soort zaken kunt gebruiken, die moet dan iets uitleggen dat hij zelf niet kent.”



Integratiebeleid gemeente

De gemeente is in het kader van de inburgering verantwoordelijk voor de (maatschappelijke) begeleiding van statushouders. Er is niet voorgeschreven hoe zij dit moeten vormgeven. Vertel Eritreeërs dat de gemeenten in Nederland van elkaar verschillen met betrekking tot hun beleid voor integratie van statushouders. Dit betreft niet alleen de duur en intensiteit van de maatschappelijke begeleiding maar bijvoorbeeld ook de (financiële) ondersteuning bij wonen. In sommige gemeenten wordt een lening verstrekt voor het inrichten van een huis en bij andere gemeenten is dit een gift. Eritreeërs kijken bij elkaar en begrijpen deze verschillen niet, ze vinden het ook lastig om dit uit te leggen aan familie in Eritrea. Dit zorgt in veel gevallen voor onbegrip, druk en conflicten.



Vaardigheden

Sociale vaardigheden

Om te integreren in de Nederlandse samenleving is niet alleen kennis vereist maar ook kunde. Het gaat bij de begeleiding niet alleen om het overbrengen van kennis maar ook om trainingen die meer op gedrag en (sociale) vaardigheden gericht zijn. In de Nederlandse ik-cultuur worden zelfredzaamheid, assertiviteit en weerbaarheid als vanzelfsprekend gezien.

Deze sociale vaardigheden worden van jongs af aan ontwikkeld en gestimuleerd en zijn noodzakelijk in het maatschappelijk verkeer in Nederland. Veel Eritreeërs weten niet wat we bedoelen als we het hebben over assertiviteit of als we hun aanspreken op hun eigen verantwoordelijkheid. Voor de Eritreeër zijn deze vaardigheden nieuw en ze moeten dus nog ontwikkeld worden. Het gaat bij deze sociale vaardigheden zowel om kunnen als durven.

Kunnen betreft het in staat zijn tot het uitvoeren van de activiteit, de tools in handen hebben om iets aan te pakken. Hóe doe je dat. Dit kan door een begeleider ondersteund worden door tools en instrumenten te ontwerpen en/of beschikbaar te stellen.

Durven heeft te maken met overtuigingen bij de persoon zelf. Bijvoorbeeld: hoe kijk ik zelf naar fouten maken? Moet ik van mezelf alles perfect doen vanaf de eerste keer? Durven gaat om het ook daadwerkelijk dóen. Dit heeft met veiligheid en vertrouwen te maken, issues die een grote rol spelen in het contact met Eritreeërs. Hiervoor moet dus de begeleider de juiste condities creëren. Voorbeelden van deze condities zijn het aanmoedigen van experimenteergedrag en het niet afstraffen van fouten. Of het voorleven hiervan door je als begeleider zelf ook kwetsbaar durven op te stellen en tonen dat je niet alle antwoorden hebt.

Om zelfstandig mee te kunnen doen in de Nederlandse samenleving is het belangrijk om toe te werken naar zelfredzaamheid van de Eritreeër.

“Bij het COA wordt er van uitgegaan dat de bewoner zelfredzaam is. Dat is bij Eritreeërs meestal niet het geval: zelfredzaamheid zal dus echt bij het COA aangeleerd moet worden. Het is nodig de begeleiding hierop aan te passen.”

Zelfredzaamheid en zelfverantwoordelijkheid worden vaak in één adem genoemd maar betekenen niet hetzelfde. Zelfredzaamheid heeft betrekking op zelfstandig mee kunnen doen. Is iemand

hiertoe in staat of is er compensatie nodig? Bij zelfverantwoordelijkheid gaat het over het zelf moeten/mogen meedoen, wat moet/mag ik zelf? Met het oog op zelfredzaamheid is het heel belangrijk dat Eritreeërs leren om steun en hulp te vragen. Ze moeten een hulpvraag kunnen en durven formuleren en weten bij wie ze met deze vraag terecht kunnen. Nadrukkelijk niet vanuit hulpeloosheid, maar vanuit zelfredzaamheid.

Dit vraagt van de begeleider dat deze de vergunninghouder leert om te vragen. Hoe stel je een concrete hulpvraag? Waar is welke hulp te vinden?

Weerbaarheid zegt iets over de mate waarin tegenstand wordt geboden. Of iemand voldoende voor zijn eigen belangen kan en durft op te komen. Hoe kleiner de weerbaarheid, hoe minder tegenstand geboden kan

worden aan lastige situaties. Dit kan nare gevolgen opleveren. Er zijn bij het COA trainingen om de weerbaarheid te verhogen die specifiek zijn afgestemd op de Eritrese bewoners.

Assertiviteit zegt iets over de mate waarin iemand voor zichzelf opkomt en grenzen aangeeft. Het gaat om het formuleren van de eigen wensen en mening en niet zeggen wat de ander mogelijk zou willen horen. Het betekent ook verzoeken kunnen weigeren en 'nee' durven zeggen.

Om in Nederland te kunnen integreren is het belangrijk om weerbaar te zijn. Een assertief persoon laat niet met zich sullen. Opkomen voor jezelf betekent weten wat je wilt en wat je niet wilt: je eigen grenzen kennen en die weten te verwoorden. Dit is voor de meeste Eritreeërs een grote uitdaging waar ze hulp bij nodig hebben.

Hoe zeg je nee op een passende manier? Hoe weiger je een verzoek? Goed 'nee' kunnen zeggen is gemakkelijker gezegd dan gedaan. Soms zijn er situaties waarin geleidelijk een bepaalde afhankelijkheid is gegroeid ("hij heeft zoveel voor mij gedaan, ik kan nu geen nee zeggen"). Een dergelijke situatie maakt iemand kwetsbaar.

"In Eritrea worden kinderen hard aangepakt door hun docenten, ook kleine kinderen van 7 jaar. Ik ben blij dat het in Nederland niet zo is. Mijn zoon is nog steeds angstig omdat zijn leraar hem vaak sloeg. Als je iets niet begrijpt word je geslagen. Leraren proberen je niet te helpen om beter te worden, om iets te leren. Kinderen gaan daar altijd met angst naar school."

Financiële vaardigheden

Mensen uit Eritrea zijn er doorgaans niet aan gewend om (veel) geld te hebben. Het is belangrijk dat ze hiermee leren omgaan. Omdat ze vaak geen vertrouwen in banken hebben, halen ze dikwijls al hun geld meteen van de rekening. Ze zijn gewend aan munten en papiergeld en hebben hulp nodig bij het gebruik van de moneycard/bankpas. Eritreeërs moeten het hele verschijnsel 'giraal geld' en internet-bankieren nog leren kennen en begrijpen. Zonder ondersteuning hierbij is de kans groot dat er schulden ontstaan. Help ze met hun financiën door te laten zien hoe ze een huishoudboekje bij kunnen houden. Op een overzichtelijke manier kunnen ze zo hun inkomsten en uitgaven in beeld krijgen.

"Het is belangrijk bij trainingen uit te leggen hoe banken hier werken; wat een pinautomaat is; hoe digitaal bankieren werkt. Soms wordt het azc gebeld door de bank, omdat Eritreeërs in groepjes geld pinnen en met z'n allen rondom de automaat staan. Dit komt op Nederlanders vreemd en soms bedreigend over."

Digitale vaardigheden

Ondanks dat de meeste Eritreeërs een smartphone bezitten, hebben zij moeite met de digitale informatiestroom in Nederland omdat zij geen of weinig kennis hebben van computers en internet. Denk eraan om deze vaardigheden aan te leren en te oefenen: dit is hard nodig, alleen al om gebruik te kunnen maken van



Mijn Overheid en de diensten/producten waarvoor een DigiD nodig is. Ze kunnen hier niet omheen, een DigiD is noodzakelijk in Nederland. Het aanvragen van een DigiD zorgt bij de meesten al voor problemen, zij hebben hier echt ondersteuning bij nodig. Daarnaast moeten ze leren hoe je op een computer iets kunt opzoeken, kunt e-mailen en sms-en en WhatsApp kunt gebruiken.

Verder maken digitale vaardigheden het gemakkelijker om contact te maken en een (sociaal) netwerk op te bouwen. Ook geven ze de mogelijkheid op het internet zelf naar informatie te zoeken. Dit laatste is van groot belang omdat zoveel zaken onbekend zijn bij Eritreeërs en zij bovendien niet gemakkelijk om hulp vragen. Digitale vaardigheden bevorderen dus hun zelfredzaamheid.

Beeldmateriaal en praktijkervaringen

Veel Eritreeërs zijn niet of nauwelijks geschoold, er zijn veel analfabeten en laaggeletterden. Zij kunnen schriftelijk materiaal (bijna) niet lezen, ook niet als het in Tigrinya is vertaald. Er zijn maar weinig Eritreeërs die het Engels beheersen. Communicatie (en schriftelijk materiaal) in het Engels is dus ook (bijna) niet mogelijk. Daarnaast is abstract denken moeilijk voor hen, ze zijn gewend aan praktijkgericht leren. Het is daarom belangrijk om een programma meer speels en praktisch te maken. Omdat in veel gevallen de taal niet (voldoende) beheerst wordt, is het aan te raden om met niet-talig materiaal te werken. Dit betekent informatie beeldend maken: materiaal met uitleg in de vorm van concrete pictogrammen, tekeningen, filmpjes, animaties. Beeldmateriaal vormt een goede start om het gesprek

over een bepaald onderwerp op gang te helpen. Daarnaast zijn beelden een goed hulpmiddel voor de borging van kennis. De informatie kan namelijk teruggekeken worden en, op eigen tempo, herhaald worden waardoor de kans dat het beklijft groter is. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van apps of andere programma's, die via telefoon en computer beschikbaar zijn (YouTube) zodat de informatie altijd voorhanden is.

Op COA-locaties kan daarnaast gebruik worden gemaakt van de kabelkrant en MyCOA voor beeldmateriaal. De filmpjes kunnen ook geïntegreerd worden in bestaande trainingsprogramma's als KNM (Kennis Nederlandse Maatschappij) of NT2, zodat niet alleen de huidige statushouders er profijt van hebben maar ook de toekomstige.

In het AMIF-project Participatie van Eritreeërs zijn 11 korte animaties¹ gemaakt: samen met Eritrese cultural mediators kozen we relevante onderwerpen. Deze filmpjes zijn op MyCOA en YouTube te bekijken.

Hou ermee rekening dat bepaalde symbolen voor ons helder zijn, maar voor hen te abstract, waardoor ze iets ofwel niet begrijpen of anders interpreteren. Een voorbeeld is een opvanglocatie die met een tekening duidelijk had proberen te maken dat roken in het gebouw niet is toegestaan: een huis met een rokend persoon met een groot rood kruis erdoor. Daarnaast een tekening van een rokend persoon onder een boom in het gras. Wat bleek? Bewoners dachten dat ze alleen buiten onder een boom mogen roken.

¹ Zie bijlage voor de onderwerpen

Omdat veel zaken niet logisch en bekend zijn bij Eritreeërs is het belangrijk om de informatie zo praktisch en aanschouwelijk mogelijk te maken en de bewoners er echt bij te betrekken. Dit betekent veel interactie en veel verschillende werkvormen om te beleven (laten zien, doen of ervaren) wat de inhoud betekent. Denk hierbij aan voorbeelden, concreet oefenen en interactie. Naar de plekken toe gaan waar het onderwerp over gaat. Bijvoorbeeld over afval scheiden, dan letterlijk naar een scheidingsdepot gaan. Dit maakt dat begrippen inhoud krijgen. Het is heel moeilijk voor Eritreeërs om zich er vanuit het 'leslokaal' een beeld van te vormen.

Onderneem excursies, ga de stad in of organiseer bijvoorbeeld een supermarktsafari: bij een bezoek aan de supermarkt vertellen over o.a. gezonde voeding, seizoensgroenten (en hoe je ze bereidt),



“We wisten niet dat je niet meer in de trein moet stappen als het belsignaal is afgegeven. Dit is levensreddende informatie voor ons allemaal!”

voorbehoedsmiddelen, inlegkruisjes, zelfmedicatie. Reis met het openbaar vervoer, laat zien hoe bij de bakker of de gemeente het nummertjesapparaat werkt, werk met rollenspellen. En hou steeds in het achter-

hoofd om stapje voor stapje op te bouwen en veel te herhalen.

En voor medewerkers die twee rechterhanden hebben: ga te rade bij collega's in azc Hoogeveen. Zij hebben een klein huis gebouwd en ingericht, om op die manier praktisch en laagdrempelig de taal te oefenen en de cultuur en gebruiken in Nederland toe te lichten, kortom: het leven in Nederland inzichtelijk te maken.

Bijlage

Ben je na het lezen van dit boekje op zoek naar meer informatie?

Guy Loth:

Informatiewaaier. Ken je bewoner, begeleiding van Eritrese vergunninghouders (2019)

Kennisplatform Integratie & Samenleving:

Handreiking ondersteuning Eritrese nieuwkomers bij integratie (2017)

Mirjam van Reisen en Klara Smits:

Eritrea en Eritrese vluchtelingen (2018)

Pharos:

Leven na de vlucht is zwaar, handreiking begeleiding van Eritrese vluchtelingen met psychische klachten (2020)

Precies Advies:

Overleven in Nederland, onderzoek naar het verloop van de inburgering en de integratie-behoefte van Eritrese statushouders (18-23 jaar) op de geclusterde woonlocatie op de Griftdijk in Lent (2016)

Stichting Nidos en Arq Psychotrauma Expert Groep:

Toolkit voor de begeleiding van Eritrese alleenstaande minderjarigen in Nederland (2018)

YouTube:

Playlist COA [Eritreeërs in Nederland](#) 11 korte animatiefilmpjes, gesproken in het Tigrinya en ondertiteld in het Nederlands: kinderen op school; wonen, omgaan met geld; bankpas; omgangsvormen; kinderen opvoeden; hulp vragen; omgaan met relatieproblemen; eenzaamheid; noodsituaties; veiligheid (2019, 2020)



September 2020

Auteurs: Maya Fiolet, onderzoeker, beleidsadviseur
Désirée Horbach, projectleider

Design: www.smidswater.nl

Fotografie: www.rickkeus.nl

Animaties: www.verbeeld.info

Contactgegevens:

Centraal Orgaan opvang asielzoekers
info@coa.nl

088 – 715 70 00

www.coa.nl

De foto's in dit boekje zijn gemaakt in azc Overloon tijdens de workshop 'Eritreeërs in Nederland', gegeven door de cultural mediators Bet-El Teklemariam en Amanuel Yohannes Abraha. Andere Eritrese cultural mediators verbonden aan het project zijn: Michael Kidane Okbagebriel, Ghirmatsion W.Kibrom, Akberet Mehari en Sigalet Bahta.



Migratie in beweging



Europese Unie
het fonds voor asiel, migratie en
integratie