

INTEGREREN DOE JE SAMEN!

Interculturele communicatie met vluchtelingen cq. statushouders

(Carel Jacobs, 05-03-2018)

Een van de belemmeringen om een goede relatie op te bouwen met statushouders vormen de cultuurverschillen: de wijze van omgaan met elkaar, informatie-uitwisseling en besluitvorming, nakomen van afspraken, enzovoort. Doordat deze verschillen met de Nederlandse cultuur vaak heel groot zijn is het voor zowel statushouders als hulpverleners moeizaam om een effectief integratietraject op te zetten en uit te voeren.

Teneinde de interculturele communicatie met onze doelgroep te bevorderen hebben wij ons verdiept in de culturele achtergronden van mn. Syriërs en Eritreeërs. Leidend daarbij is het internationaal wetenschappelijk onderzoek van prof. Geert Hofstede. Hij onderzocht de culturen in meer dan honderd landen en kwam tot opmerkelijke verschillen in onder andere omgaan met ongelijkheid, opbouwen en onderhouden van relaties, eenieders rol in de maatschappij en het omgaan met onzekerheden. Zie onderstaande grafiek.

Omgaan met ongelijkheid

Dit betekent het verschil tussen diegenen die macht kunnen uitoefenen over anderen, versus diegenen die dat in meer of mindere mate accepteren (Let wel: dit heeft in dit onderzoek niets te maken met totalitaire regimes!). In alle landen waar onze statushouders vandaan komen is de ongelijkheid heel hoog en dwingen machthebbers respect af: vaders zijn de absolute baas is huis, de leerkracht is een autoriteit en duldt geen tegenspraak, en de baas bepaalt voor de medewerkers wat goed is voor de organisatie en dus voor hen.

Dit in tegenstelling tot onze Nederlandse cultuur, waarin de ouders hun kinderen juist uitnodigen om met een eigen mening te komen, de leerkracht initiatief verwacht van zijn leerlingen en inspraak gemeengoed is bij beslissingen omtrent de bedrijfsstrategie.

In de opvang en begeleiding van vluchtelingen cq statushouders kan dat tot verwarring leiden. Zij zullen niet snel het initiatief nemen tot contact. Immers, zij zijn gewend om de beslissing van 'machthebbers' te accepteren en te respecteren. In dit geval de hoogste in rang van een gemeente, in het algemeen de burgemeester. Voor gemeente-ambtenaren (bijv. aan de balie) maar ook voor professionals in het veld is het dan ook zaak om vanaf het begin heel duidelijk aan te geven dat zij "mandaat" hebben om namens de hoogste gezagsdrager te beslissen over wel of niet accepteren van een aanvraag.

Onze organisatie bouwt daartoe vanaf het begin een vertrouwensband op met de vluchtelingen/statushouders. Wij trachten hen te bewegen om zelf initiatief te nemen, en wijzen hen de weg naar de bevoegde instanties. Wij tevens tevens aan dat zij te maken zullen krijgen met beslissingsbevoegde ambtenaren en anderen die bestaande wet- en regelgeving uitvoeren.

Omgaan met relaties

In onze rijke westerse samenleving zijn wij in het algemeen individualistisch ingesteld (let op: = niet egoïstisch). Het gezin, eventueel met grootouders, broers en zussen, vormt voor ons een overzichtelijke en comfortabele leefomgeving. Wij stellen privacy dan ook zeer op prijs: geen verbinding met het werk na werktijd, niet onverwacht bij iemand binnenvallen, ontmoetingen en etentjes op afspraak.

Veel van de mensen in onze doelgroep komen uit een collectivistische samenleving. De familie bestaat uit alle betrokkenen, ook ooms, tantes, neven, nichten, enzovoort (de 'extended family'). Onderhouden van relaties en onvoorwaardelijke loyaliteit naar elkaar staan daarbij hoog in het vaandel. Het kan voorkomen dat de gehele familie (soms het hele dorp) geld heeft ingezameld om die ene jonge vluchteling te helpen de avontuurlijke tocht naar een beter leven te ondernemen. In ruil voor het sturen van geld of andere gunsten wanneer deze erin slaagt hier een bestaan op te bouwen.

Activiteiten voor vluchtelingen en statushouders zijn vaak efficiënt ('taakgericht') opgezet: *"we maken op de dag van aankomst al direct kennis en helpen met spullen, inrichting, fietsen"*. Daarbij wordt wel eens onderschat dat zij juist 'relatiegericht' zijn: het opbouwen van een vertrouwensband is belangrijk voordat zij daadwerkelijk begeleiding accepteren, zeker als zij al veel negatieve ervaringen als vluchteling hebben ondervonden. Dat kan een langdurig proces zijn, dat is gebaseerd op vertrouwen in de persoon van de relatiebeheerder/coach/begeleider in plaats van in de vertegenwoordigende organisatie. In dat kader is een afspraak voor hen veelal geen 'tijdstip' maar een emotionele ontmoeting, waarbij aanvang en einde nauwelijks een rol van betekenis spelen. Op ja/nee vragen zal men vaak 'ja' antwoorden om gezichtsverlies (ik heb het niet begrepen) te voorkomen. Veelal is het dan ook aan te raden een reeks van korte bezoeken af te leggen om het vertrouwen te winnen, teneinde een omvangrijke intakeprocedure die tot verwarring kan leiden te vermijden. Tijdens het bezoek tevens zoveel mogelijk ja/nee-vragen vermijden.

Door onze aanpak, huisbezoeken, het organiseren van informele ontmoetingen, samen wandelen, koken en beleven, bouwen wij een vertrouwensband op, horen wij en ervaren wij waar zij tegenaan lopen in het leven, het integratieproces, waar het knelt in de omgang met instanties en waar behoefte aan is. Zo snel mogelijk participeren in de samenleving staat daarbij voorop. Wij brengen deze ervaringen in bij onze contacten met gemeente en andere organisaties die daar weer op kunnen inspelen met verbetering van processen en voorzieningen.

Eenieders motivatie in de samenleving

In de landen waar de inwoners binnen onze doelgroep vandaan komen is het verwerven van aanzien heel belangrijk. In het algemeen zorgt de man voor het inkomen en de vrouw voor het huishouden. Verwerven van een positie in de samenleving mag je duidelijk laten blijken en dwingt in het algemeen respect af. Het kan dus heel frustrerend zijn als je hier aankomt en niemand jouw status herkent cq. erkent (kennis, ervaring, diploma's).

De Nederlandse cultuur vertoont vrijwel de tegenover gestelde kenmerken. Bij ons zijn ambitie en statusgevoeligheid synoniem aan uitsloerij ('doe maar gewoon, dat is al gek genoeg'). De kwaliteit van het leven ('je werkt om te leven ipv. je leeft om te werken') staat voorop. Zowel man als vrouw bekommeren zich om het huishouden en de kinderen. Daarbij hoort steun voor de allerzwaksten tot onze cultuur. Er is geen land ter wereld waar zoveel goede doelen-organisaties bestaan en waar evenveel asielzoekers wonen als vrijwilligers die hen willen helpen.

Juist dit grote cultuurverschil kan soms, met de beste bedoelingen, leiden tot 'dwingend gedrag' - 'Ik wil nu meteen geholpen worden' - hetgeen in onze cultuur slecht valt.

Onze organisatie kan hen juist door het opbouwen van informele contacten wijzen op de goede bedoelingen van alle instanties, maar dat dit ook inhoudt - hoewel moeilijk uit te leggen - dat hier in principe eenieder gelijk is en dus zijn beurt moet afwachten.

Omgaan met onzekerheden

In veel landen waar onze vluchtelingen en statushouders vandaan komen is de onzekerheid omtrent nieuwe situaties die op hen afkomen hoog. In het algemeen betekent dit dat zij altijd op zoek zullen zijn naar structuren, plannen en voorschriften die hen moeten behoeden voor onheil dat zij niet hebben kunnen voorzien. Rituelen en heftige emoties kunnen hierbij een rol spelen. Ook in hun nieuwe situatie in ons land zullen zij zoeken naar zekerheden die hen de garanties geven dat zij hier bestaansrecht hebben.

Nederland scoort bij de onderzoeken naar onzekerheidsvermijding in de middenmoot. Dat wil zeggen dat wij ook niet zonder structuur kunnen. Wij zoeken het wel graag zelf uit (vgl. individualisme), maar dan moeten wel de 'hoekvlaggen' bekend zijn waarbinnen wij 'het spel kunnen spelen'. Wij accepteren dan ook dat er nu eenmaal regels zijn. Daarbij is het maken van precieze afspraken en het nakomen daarvan een belangrijk leermoment.

Door de vertrouwensband die wij met onze doelgroep opbouwen en met de kennis omtrent de Nederlandse bestuurlijke structuren en regelgeving alsmede de wijze waarop wij hierover gewend zijn met elkaar te communiceren, zijn wij vluchtelingen en statushouders behulpzaam bij het invullen van (aanvraag)formulieren en zijn wij tevens een intermediair naar ons netwerk van professionele instanties.

Landenscores op vier dimensies van Hofstede

