

**LATEN WE OPHOUDEN
MET INTEGREREN
EN BEGINNEN
MET SAMENLEVEN**

Loesje

EVELIEN VAN BENTUM

Alleenstaande minderjarige vluchtelingen en hun informele sociale netwerk

Auteur

Evelien van Bentum

Studentnummer 2223211

Opdrachtgever

Dennis Kools

Groepshoofd KWG Wilhelminapark, Kompaan en De Bocht, Tilburg

Begeleidster/ tweede beoordelaar

Elke Janssen

Eerste beoordelaar

Alex Schenkels

Onderwijsinstelling

Fontys Hogescholen

Pedagogiek

Eindhoven

Uitstroomprofiel

Jeugdzorg/ jeugdhulp

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie ‘alleenstaande minderjarige vluchtelingen en hun informele sociale netwerk’. Het onderzoek voor deze scriptie is uitgevoerd binnen Kinderwoongroep Wilhelminapark (KWG), onderdeel van Stichting Kompaan en De Bocht. Deze scriptie is geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de opleiding Pedagogiek aan de Fontys Hogeschool Eindhoven. Dit is in opdracht gedaan van Stichting Kompaan en De Bocht. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode van september 2016 tot en met mei 2017.

De mentoren van KWG weten niet precies hoe zij de alleenstaande minderjarige vluchtelingen kunnen begeleiden bij het opdoen van contacten met Nederlandse jongeren. Aan de hand van verschillende gesprekken met collega's, heb ik concreet kunnen formuleren waar hun handelingsverlegenheid precies lag. Daaruit is de onderzoeksvraag geformuleerd. Aan de hand van het literatuuronderzoek en de interviews heb ik de onderzoeksvraag kunnen beantwoorden. Graag wil ik Dennis Kools in het bijzonder bedanken voor zijn flexibiliteit en de ruimte die hij mij gaf om het onderzoek uit te voeren. Ook wil ik hem bedanken voor zijn ondersteuning en meedenken gedurende het onderzoek. Tevens wil ik mijn collega's bij KWG Wilhelminapark en de jongeren bedanken voor hun deelname aan het onderzoek. Zonder hun medewerking zou dit onderzoeksrapport niet tot stand zijn gekomen.

Ook gaat mijn dankwoord uit naar Loes Cox en Lotte de Leest voor hun kritische feedback. Dit heeft een waardevolle bijdrage geleverd aan de kwaliteit van het onderzoek. Tot slot wil ik graag mijn projectbegeleidster van Fontys Hogescholen, Elke Janssen, bedanken voor haar hulp en persoonlijke begeleiding. Wanneer ik vastliep of vragen had, werden deze altijd beantwoord waardoor ik verder kon met mijn onderzoek.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Evelien van Bentum

Eindhoven, 10 mei 2017

Samenvatting

Vanuit Kinderwoongroep (KWG) Wilhelminapark is er een signaal gekomen dat de mentoren AMV (Alleenstaande Minderjarige Vluchtelingen) nog zoekende zijn hoe zij de mannelijke alleenstaande minderjarige vluchtelingen (amv's) kunnen ondersteunen in het zelfstandig contact maken met Nederlandse leeftijdsgenoten. De amv's hebben hier behoefte aan. Het doel van dit onderzoek is te onderzoeken hoe de mentoren AMV beter kunnen aansluiten op de behoefte van de amv's met betrekking tot het contact maken met Nederlandse jongeren.

Binnen het onderzoek staat de volgende onderzoeksvraag centraal: 'Op welke manier kunnen de mentoren AMV van KWG Wilhelminapark de alleenstaande minderjarige vluchtelingen ondersteunen bij het zelfstandig contact maken met Nederlandse jongeren, rekening houdend met de behoefte van de individuele jongere?'.

Deze vraag is beantwoord aan de hand van een literatuuronderzoek en praktijkonderzoek. Binnen het literatuuronderzoek komen er verschillende thema's aan bod: het proces van communicatie, interculturele communicatie, groepsdynamica, het informele sociale netwerk van amv's in Nederland en de begeleiding van amv's.

Uit het literatuuronderzoek blijkt dat er veel cultuurverschillen zijn die invloed kunnen hebben op de communicatie. De mentoren AMV kunnen hier op verschillende manieren op inspelen. Zo kunnen zij de cultuurverschillen bespreekbaar maken en meer inspelen op het groepsproces.

Om amv's te begeleiden, blijkt dat een mentor AMV over een aantal competenties moet beschikken. Dit zijn het aannemen van een open houding, helder communiceren en kennis hebben van de achtergrond van de amv. Hier kan de mentor dan haar/zijn eigen invulling aan geven vanuit een bepaalde rol. De verschillende rollen die een mentor AMV kan aannemen, worden toegelicht om zo vanuit verschillende invalshoeken te kijken naar de begeleiding. Rollen die worden onderscheiden in de literatuur zijn de getuigen begeleider, verbonden begeleider en humanitaire begeleider. Ook blijkt uit het literatuuronderzoek dat het vooral belangrijk is dat de jongeren succeservaringen opdoen om zo in contact te komen met Nederlandse jongeren.

Binnen het praktijkonderzoek is er gebruik gemaakt van interviews met zes amv's uit Syrië en Eritrea en zeven mentoren AMV. De vragen voor de jongeren gingen voornamelijk over wat zij belangrijk vinden binnen de communicatie, wat zij zelf denken nodig te hebben om contact te maken en wat hun verwachtingen tegenover de mentoren AMV zijn. Uit de resultaten met de jongeren blijkt dat sommigen behoefte hebben aan meer kennis van de Nederlandse cultuur. Anderen willen graag meer hulp bij het spreken van de taal. Met betrekking tot ontmoetingsplekken, willen de amv's voornamelijk Nederlandse jongeren ontmoeten binnen sport of werk. Sommigen geven aan daarna makkelijk contact te kunnen maken. De helft van de geïnterviewde jongeren gaf aan geen duidelijke verwachtingen te hebben van de mentoren AMV met betrekking tot het ondersteunen van het zelfstandig contact maken met Nederlandse jongeren.

De vragen voor de mentoren AMV gingen over hun werkwijze op zowel individueel als groepsniveau. Ook werden er vragen gesteld over hun visie en vaardigheden. Uit de resultaten met de mentoren AMV blijkt dat zij allemaal hetzelfde willen voor een jongere en dat is voornamelijk veiligheid. Wat betreft hun visie met betrekking tot begeleiden is deze vrij unaniem. Zo vinden alle mentoren AMV het belangrijk dat de wederzijdse verwachtingen helder zijn. Ook blijkt dat de mentoren AMV op groepsniveau veelal werken aan rolherkenning en het inzetten van deze rol. Zij zetten de groepsdynamica echter niet in op het ondersteunen van de jongeren bij het maken van zelfstandig contact met Nederlandse jongeren. Verder blijkt uit de interviews dat alle mentoren de sociale kaart meer in kaart willen brengen.

Uit de resultaten van zowel het literatuuronderzoek als de interviews zijn er een zeven conclusies getrokken. Ten eerste moeten projecten en initiatieven gekoppeld worden aan een jeugdhulporganisatie. Ten tweede moeten de wederzijdse verwachtingen van de mentor AMV en de amv duidelijk zijn als het gaat om het bieden van ondersteuning bij de amv om zelfstandig contact te maken. Ten derde is heldere communicatie nodig om zo miscommunicatie te voorkomen. Ten vierde moet kennis over de culturele verschillen worden uitgewisseld met de jongere. Ten vijfde is het belangrijk om naar het 'hier en nu' te kijken en te zorgen voor veiligheid. Ten zesde is het van belang om ook naar duurzame oplossingen te kijken als het gaat om ondersteuning. Ten zevende moet men meer gaan inspelen op groepsprocessen.

Aan de hand van deze conclusies zijn er een viertal aanbevelingen gedaan. De eerste aanbeveling richt zich op het creëren van veiligheid door jongeren gezamenlijk activiteiten te laten doen. De tweede aanbeveling betreft het in kaart brengen van alle mogelijkheden en initiatieven waar de amv's Nederlandse jongeren kunnen ontmoeten. Hierdoor ontstaat er een sociale kaart die gebruikt kan worden binnen zowel de formele als de informele momenten met de jongeren. De derde aanbeveling is dat de behoefte van iedere jongere in kaart moet worden gebracht. Dit kan gedaan worden door met hem in gesprek te gaan en hierin de wederzijdse verwachtingen te bespreken. De vierde aanbeveling is het uitwisselen van informatie over culturele verschillen. Dit kan gedaan worden door middel van het geven van presentaties door zowel de jongeren als de mentoren AMV.

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting.....	4
Inhoudsopgave	6
1. De inleiding.....	7
1.1 Aanleiding.....	7
1.2 Doelstelling.....	9
1.3 Vraagstelling.....	10
2. Literatuuronderzoek.....	11
2.1 Communicatie	11
2.2 Interculturele communicatie.....	13
2.3 Groepsdynamica.....	17
2.4 Het informele sociale netwerk van amv's in Nederland	18
2.5 Begeleiding van amv's	20
2.6 Stellingname.....	23
3. Onderzoeksopzet.....	25
3.1 Praktijkopzet.....	25
3.2 Resultaten jongeren	30
3.3 Resultaten mentoren	31
4. Conclusies en aanbevelingen	34
4.1 Conclusies.....	34
4.2 Aanbevelingen.....	37
5. Discussie	39
5.1 Zwakke en sterke punten binnen het onderzoek.....	39
5.2 De meerwaarde ten opzichte van bestaande kennis	40
5.3 Suggesties voor vervolgonderzoek.....	41
6. Literatuurlijst	42
7. Bijlagen	47
Bijlage A: Interviewvragen met verantwoording	48
Bijlage B: axiale codes en open codes.....	55
Bijlage C: codebomen.....	56

1. De inleiding

1.1 Aanleiding

Het aantal kinderen dat voor oorlog of voor armoede op de vlucht is geslagen, is flink toegenomen sinds 2014. Uit een rapport van Unicef (2016) blijkt dat er in 2015 minstens honderd duizend kinderen onder de 18 jaar zijn gevlucht zonder ouders of familieleden. Dit is drie keer zoveel kinderen als in 2014. Het betreft voornamelijk jongeren uit Syrië, Afghanistan, Eritrea en Somalië. Deze jongeren vormen meer dan de helft van alle vluchtelingen in de wereld. Door de plotselinge stroom is er een gebrekkige opvang voor deze gevluchte kinderen in Nederland (Redactie, 2016).

Volgens De Vries (2002) is het belangrijk dat vluchtelingen een sociaal netwerk hebben omdat dit voor sociale steun zorgt. Terwijl vluchtelingen in hun land van herkomst een heel netwerk hadden van vrienden en familie, moeten zij dit in Nederland opnieuw opbouwen. Er zijn namelijk vrij weinig mogelijkheden om sociale contacten te onderhouden vanuit het buitenland (Regioplan, 2006). Uit onderzoek van Vluchtelingenwerk (Regioplan, 2014) blijkt dat vluchtelingen relatief veel contact hebben met Nederlanders. Dit contact is echter vaak vluchtig van aard. Veertig procent van de vluchtelingen is nog altijd gericht op de eigen etnische groep: er is dus meer contact met mensen met dezelfde afkomst. De vluchtelingen die jonger, goed opgeleid of langer hier zijn, hebben het meeste contact met Nederlanders en hebben de meeste Nederlandse vrienden. Hieronder vallen ook de alleenstaande minderjarige vluchtelingen (Regioplan, 2006).

Kijkend naar deze laatste groep, volgen zij een ander traject met betrekking tot huisvesting dan volwassen vluchtelingen.

Zodra een alleenstaande minderjarige vluchteling (amv) de algemene asielprocedure heeft doorlopen, wordt hij geplaatst in een pleeggezin of een kleine woonvoorziening (Centraal Orgaan Asielzoekers, n.d.). Dit kan een Kleine Woongroep (KWG) zijn of een Kleine Wooneenheid (KWE). Binnen een KWG wordt er 24-uurse opvang en begeleiding geboden aan alleenstaande minderjarige vluchtelingen (amv's). Er zijn dag en nacht mentoren aanwezig die de jongeren kunnen helpen met vragen over gezinshereniging, openbaar vervoer etc. De jongeren gaan naar school zodat zij zo snel mogelijk de Nederlandse taal kunnen leren en een gezond dagritme hebben. Gedurende de verblijfperiode binnen de KWG krijgen de jongeren vaardigheden aangeleerd die van belang zijn voor de individuele ontwikkeling van de jongere. Dit om op een zo natuurlijk mogelijke manier contacten te leggen met leeftijdsgenoten. Gedurende dit traject, kunnen zij doorstromen naar een Kleine Wooneenheid (KWE) waar zij nog meer zelfstandigheid krijgen. Zodra zij 18 jaar zijn, wordt er van hen verwacht dat zij volledig zelfstandig kunnen participeren in de maatschappij (Kompaan en De Bocht, 2016).

Kompaan en De Bocht is een van de instellingen die deze woonvoorzieningen aanbiedt. Naast de doelgroep amv's is Kompaan en De Bocht er ook voor vrouwen, gezinnen, kinderen en jongeren met problemen en vragen over veiligheid, opvoeding en ontwikkeling (Kompaan en De Bocht, n.d.). De missie van Kompaan en De Bocht is uiteindelijk om de cliënt zelfredzaam te maken (Kompaan en De Bocht, n.d.). Dit is kenmerkend binnen de Nederlandse maatschappij aangezien deze erg gericht is op het individu. Het individu moet namelijk voldoende zelfredzaam zijn om te kunnen participeren in de maatschappij (Groepsdynamiek, n.d.). Binnen de kleine woonvoorzieningen van Kompaan en De Bocht zitten voornamelijk vluchtelingen uit Syrië en Eritrea. De nadruk binnen deze maatschappijen ligt niet op het individu. De Syrische maatschappij is juist erg collectivistisch waarbij het groepsbelang voorop staat (Samovar, Larry, Porter & McDaniel, 2007). Ditzelfde geldt voor de Eritrese maatschappij (Hiwet, 2015). Daarom wordt er binnen Kompaan en De Bocht professionele en effectieve hulp geboden om ervoor te zorgen dat ook de Eritrese en Syrische jongeren mee kunnen draaien binnen de maatschappij. Verder heeft Kompaan en De Bocht in zijn algemeenheid als visie om problemen te

signaleren en oplossingen te vinden voor hulpvragen en problemen. Dit om ontwikkelkansen en veiligheid te vergroten voor de mensen die hulp nodig hebben (Kompaan en De Bocht, n.d.).

Het uiteindelijke doel van Kompaan en De Bocht is om amv's zelfstandig te laten participeren in de maatschappij (Kompaan en De Bocht, n.d.). Ditzelfde geldt voor Vluchtelingenwerk (Regioplan, 2012). Dit doel wordt echter niet altijd bereikt. De hulpvragen van verschillende cliënten blijven zich in de praktijk langer voortdoen (Regioplan, 2012). Dit kan meerdere oorzaken hebben. Zo kan een cliënt nog steeds onvoldoende de Nederlandse taal beheersen en nog steeds hulp nodig hebben bij bijvoorbeeld het lezen van de post. Bij het oplossen van administratieve en praktische problemen, is het hebben van een toereikend sociaal netwerk van belang omdat deze als compenserende factor gezien kan worden. Wanneer deze factor ontbreekt bij vluchtelingen, kan de balans tussen draaglast en draagkracht verstoord worden bij het ervaren van een probleem. Dit kan ervoor zorgen dat iemand lichamelijke en/ of psychische klachten krijgt. Deze kunnen er vervolgens weer voor zorgen dat iemand nog meer problemen ervaart. Het is dus een vicieuze cirkel. Sociale steun kan er in dat geval voor zorgen om dit te voorkomen of te doorbereken. Een sociaal netwerk vermindert namelijk de negatieve gevolgen van stress (De Vries, 2002). Volgens Johnson, Weber & Zimbardo (2007) krijg je door sociale steun het gevoel dat mensen om je geven en je waarderen. Het bevestigt het feit dat je deel uitmaakt van een netwerk dat is gebaseerd op regelmatig contact. Wanneer je in de knel zit, heb je altijd de mogelijkheid om tot iemand te wenden. Alle mensen waarmee je een betekenisvolle relatie onderhoudt kunnen in tijden van nood onderdeel uitmaken van je sociale netwerk.

Om een sociaal netwerk op te bouwen, kan men vrijwilligerswerk doen, meedoen aan een maatjesproject of via de kerk/ moskee mensen leren kennen. Ook kan men het sociale netwerk vergroten door lid te worden van een vereniging. Volgens Van Esch, Karsten, Neuvel en Petit (2011) kan hierdoor het sociale kapitaal worden uitgebreid van jongeren. Uit onderzoek van Kruiswijk (1999) blijkt echter dat een meerderheid van de amv's niet lid zijn van een vereniging.

Dit is ook zichtbaar binnen KWG Wilhelminapark, een van de kleine woongroepen voor mannelijke amv's vanuit Kompaan en De Bocht. Binnen deze groep is slechts 1 op de 12 jongens lid van een vereniging. Zowel de Syrische als de Eritrese jongeren oefenen voornamelijk een individuele sport of hobby uit. Daarbij gaan zij naar een school die gericht is op vluchtelingen. Hier komen zij dus ook niet in contact met Nederlandse jongeren. De jongens zijn veelal gesteld op hun eigen etnische groep (D. Kools, persoonlijke communicatie, 25 september 2016). Dit is al gaande vanaf het moment dat de alleenstaande minderjarige vluchtelingen in Nederland aankwamen. Binnen het Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers (COA) waar zij als eerst aankwamen in Nederland, werden zij onvoldoende ondersteund in het opbouwen van een netwerk in Nederland (COA, 2015). Dit heeft ervoor gezorgd dat zij afhankelijker werden van instanties en organisaties voor het regelen van administratieve zaken, praktische zaken, verdere financiële ondersteuning, ondersteuning van de scholing, hulp bij de Nederlandse taal en verdere financiële ondersteuning (Cortooms, Geerlings & Rengers, 2015). Uit gesprekken met de 11 jongens van KWG Wilhelminapark, blijkt dat zij graag iets willen opbouwen in Nederland en allemaal gemotiveerd zijn om Nederlands te leren. Zij geven daarbij aan graag in contact te willen komen met Nederlandse jongeren. Sommigen zien het zelfs als een barrière door alleen maar contact te hebben met landgenoten op school, binnen de KWG en tijdens hun vrije tijd. Volgens hen stagneert hierdoor het leerproces van de Nederlandse taal omdat zij voornamelijk hun eerste taal blijven spreken. Het probleem doet zich voor binnen de KWG Wilhelminapark waarmee zowel de mentoren AMV als de 11 Syrische en Eritrese jongeren mee te maken hebben. De mentoren willen de jongeren graag ondersteunen in het contact maken met Nederlandse jongeren. De uiteindelijke behoefte van de jongeren is om zelfredzaam te functioneren binnen de maatschappij waarbij zij zelfstandig contact kunnen leggen met Nederlandse jongeren. Vanuit de orthopedagogische vraagstelling van Kok, ligt hierbij de vraag vanuit de jongere op het conatieve aspect waarbij de jongere zelfstandiger wil worden en daardoor ook meer zijn eigenheid ontwikkelt (Kok, 2005). De mentoren AMV willen graag goed kunnen aansluiten op de mogelijke behoefte van op de vraag op deze behoefte van de jongere om zelfstandig in contact te komen met Nederlandse

jongeren. Daarnaast willen zij de uiteindelijke missie binnen de KWG nastreven. Dit is dat de jongere uiteindelijk zelfredzaam kan functioneren binnen de maatschappij (Kompaan en De Bocht, n.d.). Het probleem is dat de mentoren AMV nog erg zoekende zijn op welke wijze zij de jongeren kunnen ondersteunen in het creëren van sociale contacten met Nederlandse jongeren. De oorzaak van dit probleem is dat er een handelingsverlegenheid bij de begeleiding is waarbij zij de jongeren niet kunnen ondersteunen om zelf contact te zoeken met Nederlandse jongeren. Dit blijkt uit het feit dat de mentoren dit onderwerp verder niet bespreken met jongeren omdat zij op dit moment niet goed weten hoe zij de jongeren hierin kunnen begeleiden. Wel willen de mentoren AMV binnen de begeleiding de behoefte van de jongere betrekken bij het in contact komen met Nederlandse jongeren. Zij veronderstellen dat jongeren gemakkelijker participeren binnen de maatschappij zodra zij in contact komen met Nederlandse jongeren. De mentoren AMV willen daarom duidelijke handvatten waarmee zij de jongeren kunnen ondersteunen in het contact maken met Nederlandse jongeren waarbij zij rekening willen houden met de behoeften van de jongeren.

1.2 Doelstelling

‘Het doel van dit onderzoek is om aanbevelingen te doen waarmee mentoren AMV binnen Kinderwoongroep Wilhelminapark (Kompaan en De Bocht) gedurende de begeleiding de alleenstaande minderjarige vluchtelingen kunnen ondersteunen in het zelfstandig contact maken met Nederlandse jongeren waarbij de mentoren AMV aansluiten op de behoeften van de amv’s. Dit om ervoor te zorgen dat er een informeel ondersteunend sociaal netwerk ontstaat wat bestaat uit vrienden, kennissen en collega’s. Een informeel ondersteunend sociaal netwerk kan verschillende vormen van steun bieden als emotionele steun, steun bij de persoonlijke ontwikkeling en delen van gemeenschappelijke interesses (Hulstvoogd, 1995). De amv’s geven aan behoefte te hebben aan contact met Nederlandse jongeren. Deze doelstelling is bereikt zodra de conclusies een antwoord geven op de onderzoeksvraag. Bovendien geven de mentoren AMV aan dat de aanbevelingen nuttig zijn en een logisch voortvloeisel zijn uit het onderzoek. In de toekomst moet dit bij de amv’s leiden tot zelfstandig contact met Nederlandse jongeren’.

Specificatie

Alleenstaande minderjarige vreemdelingen

Dit zijn kinderen/ jongeren die bij aankomst in Nederland minderjarig zijn en van buiten de Europese Unie komen. Daarbij zijn zij naar Nederland gekomen zonder ouder(s) of een andere persoon die het gezag over de jongere heeft. Vroeger waren zij ook wel bekend onder de naam ama (alleenstaande minderjarige asielzoeker) (Rijksoverheid, n.d.).

Zelfstandig contact maken

Onderlinge communicatie. Hierbij spreken de jongeren elkaar persoonlijk of via de telefoon. Dit is realistisch omdat vrijwel elke jongere een smartphone heeft en dus in staat is om contact te leggen via de telefoon. Bovendien hebben zij voldoende vrijheid en ook tijd om bij Nederlandse jongeren op bezoek te gaan. De jongere neemt hierbij zelf initiatief bij het zoeken van Nederlandse contacten (K. Bolsius, persoonlijke communicatie, 5 oktober 2016).

Behoeften

Armstrong, Kotler, Saunders & Wong (2009) geven aan dat mensen allerlei complexe behoeften hebben, zoals een fysieke behoefte aan voedsel, kleding, warmte en veiligheid; een sociale behoefte aan genegenheid en om ergens bij te horen; een individuele behoefte aan kennis en zelfexpressie. Deze behoeften maken deel uit van de menselijke aard.

In de context van dit onderzoek wordt er gesproken over de sociale behoeften.

Wanneer in dit onderzoek wordt gerefereerd aan behoeften, vallen hier ook de interesses onder. Behoeftte wordt gezien als het alomvattende begrip. Het begrip behoefte is wat dat betreft krachtiger dan het begrip interesse.

1.3 Vraagstelling

De onderzoeksvraag

De doelstelling van het onderzoek leidt tot de volgende onderzoeksvraag:

‘Op welke manier kunnen de mentoren AMV van KWG Wilhelminapark de alleenstaande minderjarige vluchtelingen ondersteunen bij het zelfstandig contact maken met Nederlandse jongeren, rekening houdend met de behoefte van de individuele jongere?’

De deelvragen

- Welke handelingsmogelijkheden zijn er voor de mentoren AMV om de amv's te helpen bij het opbouwen van een informeel sociaal netwerk?
- Welke factoren zijn belemmerend en welke zijn bevorderend voor amv's bij het opbouwen van een informeel sociaal netwerk?
- Welke competenties vinden de amv's van KWG Wilhelminapark zelf wat zij nodig hebben om zelfstandig contact te leggen met Nederlandse jongeren?
- Welke handelingen voeren de mentoren AMV van KWG Wilhelminapark op dit moment uit om de amv's te ondersteunen bij het zelfstandig contact maken met Nederlandse jongeren?
- Welke handelingen willen de mentoren AMV de amv's uitvoeren om de amv's te ondersteunen bij het zelfstandig contact maken met Nederlandse jongeren?

2. Literatuuronderzoek

Binnen het literatuuronderzoek wordt er antwoord gegeven op de onderstaande deelvragen:

- Welke handelingsmogelijkheden zijn er voor de mentoren AMV om de amv's te helpen bij het opbouwen van een informeel sociaal netwerk?
- Welke factoren zijn belemmerend en welke zijn bevorderend voor amv's bij het opbouwen van een informeel sociaal netwerk?

Om deze deelvragen te beantwoorden, wordt er ten eerste gekeken naar het proces van communicatie. Hierbij worden eventuele belemmerende en bevorderende factoren voor alleenstaande minderjarige vluchtelingen (amv's) bij het communiceren inzichtelijk gemaakt. Ten tweede wordt het proces van interculturele communicatie beschreven. Cultuurverschillen worden hierbij aan het licht gebracht waarbij er wordt ingezoomd op de Eritrese en de Syrische cultuur. Ten derde wordt de groepsdynamica van zowel de westerse- als de niet-westerse cultuur beschreven. Hierbij wordt er toegelicht hoe een mentor AMV om kan gaan met de diversiteit binnen een groep. Ten vierde wordt er informatie gegeven over het sociale netwerk van amv's in Nederland. Hierbij wordt ingegaan op de interesses van de amv's en worden handelingsmogelijkheden toegelicht. Als laatste wordt de begeleiding van amv's omschreven. Onderwerpen als competenties, vormen van begeleiding en de rol van de mentor worden hierin behandeld. Het literatuuronderzoek wordt ten slotte afgesloten met een stellingname. Binnen de stellingname wordt toegelicht op welke manier de literatuur terug zal komen in het praktijkonderzoek. De gemaakte keuzes worden hierbij verantwoord.

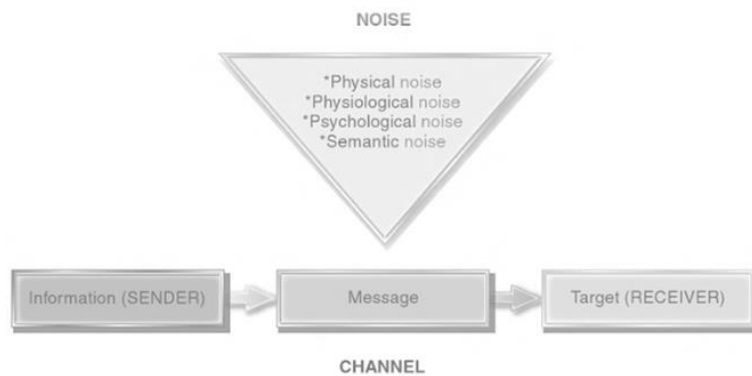
2.1 Communicatie

Binnen dit hoofdstuk wordt er eerst ingegaan op het communicatieproces. Dit wordt toegelicht aan de hand van het lineaire model van West & Turner (2009). Hierbij worden de verschillende vormen van ruis besproken die invloed kunnen hebben op de communicatie. Tevens wordt er ingezoomd op trauma's die voor ruis kunnen zorgen. Dit omdat vele jongeren binnen KWG Wilhelminapark kampen met een trauma en dit invloed kan hebben op de communicatie (D. Kools, persoonlijke communicatie, 2 november 2016).

Het lineaire model van West & Turner (2009)

Omdat de amv's graag in contact willen komen met Nederlandse jongeren, is het van belang om te kijken naar het proces van communicatie om zo eventuele vormen van ruis in beeld te krijgen. Bovendien is er sprake van communicatie binnen de Kinderwoongroep (KWG) tussen de jongere en de mentor zelf. Binnen de begeleiding staat de communicatie dan ook centraal. Het is belangrijk dat de communicatie helder en concreet is waarbij de begeleider en de amv elkaar begrijpen (Barn, Kriz, Pösö & Skivenes, 2015).

Kijkend naar het communicatieproces tussen de amv en de begeleider, neemt een amv een andere rol aan dan bij vrienden. West & Turner (2009) noemen dit ook wel rolverwisseling. Zij geven aan dat rolverwisseling plaatsvindt bij iedereen. Mensen zijn constant bezig met contact maken in verschillende situaties en creëren constant een andere rol: binnen de familie, op school, met vrienden etc. West & Turner (2009) bekijken de communicatie vanuit een geesteswetenschappelijk perspectief. Zij geven aan dat ieder mens een identiteit en zelfbeeld heeft. Dit is kenmerkend binnen de geesteswetenschappelijke stroming (Miedema, 1997). Volgens West & Turner (2009) hebben deze individuele verschillen invloed op de communicatie en kunnen deze verschillen voor verschillende vormen van ruis zorgen.



Figuur 1: Lineaire model van communicatie. Herdrukt van *Understanding interpersonal communication*. (p. 13) door R. West & L. Turner, 2009, Boston: Wadsworth. Copyright 2009 door Wadsworth.

In het lineaire model van West & Turner (2009) wordt er aangegeven dat er fysieke, fysiologische, psychologische en semantische ruis kan ontstaan binnen de communicatie. Fysieke ruis omvat alle signalen van buitenaf die luisteren, spreken, voelen of kijken bemoeilijken. Fysiologische ruis heeft te maken met de toestand van het lichaam. Wanneer men bijvoorbeeld honger heeft, is men minder goed in staat te luisteren. Als men spreekt over psychologische ruis, kan er sprake zijn van vooroordelen die de ontvanger of de zender heeft. Deze kunnen invloed hebben op de communicatie (West & Turner, 2009). Allwood & Wadia (2008) stemmen hiermee in en zien deze psychologische ruis duidelijk zichtbaar bij communicatie tussen vluchtelingen en de autochtone bevolking. Zij geven aan dat er behoorlijk wat vooroordelen over vluchtelingen zijn en dat het gevolg hiervan is dat zij gemeden worden door de autochtone bevolking (Allwood & Wadia, 2008). Ook kan er semantische ruis ontstaan. Deze vorm van ruis houdt in dat men elkaar verkeerd kan begrijpen in verband met het gebruik van jargon (West & Turner, 2009).

De rol van de taalbarrière

Vluchtelingen hebben veelal met een taalbarrière (semantische ruis) te maken. Ze spreken de taal van het land waarin ze nu verblijven minder goed. Wel leren zij deze taal vrij snel door het feit dat zij op zichzelf zijn aangewezen (West & Turner, 2009).

Ondanks deze taalbarrière leren vluchtelingen op een gegeven moment met misverstanden om te gaan. Ook leren zij zich gemakkelijker aanpassen aan de cultuur middels non-verbale communicatie (Pérez González, 2003). Wanneer er toch sprake is van miscommunicatie, is het van belang dat mensen elkaar vragen gaan stellen of hun verwarring uiten middels non-verbale communicatie (Wood, 1996).

De invloed van trauma's op het referentiekader

Naast deze vormen van ruis, kan er ook ruis ontstaan door de verschillen in referentiekader. Een referentiekader wordt onder andere gevormd door wat iemand heeft meegemaakt (Pinto, 2007). Vrijwel alle amv's van KWG Wilhelminapark hebben veel meegemaakt in hun land van herkomst en tijdens hun reis. Sommigen hebben hierdoor een trauma opgelopen (D. Kools, persoonlijke communicatie, 2 november 2016). Wanneer de gesprekspartner niet op de hoogte is van het trauma en hierbij een gebrek heeft aan kennis van het referentiekader van de ander, kunnen er miscommunicaties ontstaan (Siegel, 2011). Uit onderzoek van Bean (2006) is gebleken dat 57 procent van de amv's leiden aan een posttraumatische-stress-stoornis. De helft van deze groep leidt daarbij ook aan depressies of angsten. Een derde van de amv's zegt geen last te hebben van klachten met betrekking tot hun trauma (Bean, 2006). Behalve dat een trauma invloed heeft op het referentiekader,

heeft een trauma ook invloed op het reactieve vermogen van een mens. Dit wordt ook wel the window of tolerance genoemd en kan invloed hebben op het communicatieproces (Siegel, 2011).

Siegel (2011) geeft aan dat iedereen een window of tolerance heeft. Dit betekent dat mensen over het algemeen rustig reageren op informatie die binnenkomt en ervaringen kunnen relativiseren. Volgens Siegel (2011) hebben trauma's invloed op the window of tolerance. Zodra mensen een overweldigende ervaring meemaken, zorgt dit ervoor dat mensen uit hun window of tolerance gaan. Dit betekent dat zij hierop heftig reageren. Vervolgens leidt dit tot onvermogen om informatie te integreren en te relativiseren. Zij schrikken van het minste, zijn soms snel boos of reageren heel snel angstig bij bepaalde triggers. Door spanning en het gevaar op te zoeken, proberen zij controle te krijgen over hun angsten en stress (Snijders & Van Wel, 1995). Anderen zullen eerder voor zich uitstaren en helemaal niets doen (Siegel, 2011). Doordat hun window of tolerance smaller is geworden, kan dit invloed hebben op de communicatie. Zodra een gesprekspartner iets zegt wat de persoon met het trauma niet zint, kan hij hier heftig of juist helemaal niet op reageren (Siegel, 2011). De gesprekspartner met een ander referentiekader kan dit gedrag verkeerd interpreteren. Het gebrek aan informatie over elkaars referentiekader kan voor conflicten zorgen (Pinto, 2007).

Om een trauma te verwerken zal er op de eerste plaats gewerkt moeten worden aan stabilisatie en sociale contacten. Hierbij wordt de focus gelegd op het opbouwen en versterken van sociale contacten (Gomez-Perales, 2015). Door het sociale netwerk van vluchtelingen uit te breiden, vergroten zij het aantal beschikbare hulpbronnen en kunnen zij beter participeren in de Nederlandse maatschappij (Van der Meulen, 2003). Dit zorgt voor enige stabilisatie. Deze stabilisatie kan voor basisveiligheid zorgen, iets wat bij de amv's was weggefallen zodra zij waren gevlucht (Kruiswijk, 1999). Het is daarom volgens Bean (2006) van belang dat jongeren worden getraind in het aanleren van sociale en emotionele vaardigheden om zo met hun stressreacties om te gaan. Op deze manier worden miscommunicaties voorkomen binnen de interculturele communicatie (Pinto, 2007).

2.2 Interculturele communicatie

Mogelijke patronen bij culturele verschillen

Omdat de amv's van KWG Wilhelminapark graag in contact willen komen met Nederlandse jongeren, zal er sprake zijn van interculturele communicatie. Het is daarom belangrijk om dit proces in beeld te brengen waarbij er gekeken kan worden naar eventuele struikelblokken en hoe deze voorkomen kunnen worden.

Anders dan West & Turner (2009) heeft Pinto (2007) een empirisch-analytische visie. Binnen deze visie wordt aangegeven dat individuele verschillen ervoor zorgen dat er ook overeenkomsten zijn (Miedema, 1997). Pinto (2007) maakt daarom onderscheid in westerse en niet-westerse groepen als hij kijkt naar communicatie. Deze twee groepen kennen een aantal culturele verschillen. Vanuit een sociologisch perspectief gezien, zorgen deze culturele verschillen ervoor dat mensen ander gedrag vertonen, andere waarden en normen hebben en op een andere manier communiceren. Zowel mensen uit westerse culturen als mensen uit niet-westerse culturen zien hun eigen gedrag als normaal en het gedrag van de ander als abnormaal. Hierdoor kunnen er irritaties, onenigheden en conflicten ontstaan. Het is dan ook van belang dat het voorkomen van deze conflicten, nodige kennis vereist (Pinto, 2007). In tabel 1 staan de mogelijke patronen bij interculturele contacten afgebeeld.

Tabel 1.1 Mogelijke patronen bij interculturele contacten.		
	Personenschema	Omgangspatronen
1	$A + B = A$	patroon van A domineert
2	$A + B = B$	patroon van B domineert
3	$A + B = A + B$	ieder houdt vast aan het eigen patroon
4	$A + B = C$	nieuw patroon
5	$A + B = A' + B'$	compromismodel, beide partijen leveren iets van zichzelf in
6	$A + B = A^* + B^*$	dubbel-perspectiefmodel (DP-model), beide partijen voegen iets nieuws toe

A en B staan voor personen (maar evengoed voor groepen, landen, bedrijven, afdelingen) uit zowel F- als G-systemen.

Tabel 1: Mogelijke patronen bij interculturele contacten. Herdrukt van *Interculturele communicatie. Een stap verder.* (p. 56) door D. Pinto, 2003, Houten/ Diegem, Nederland: Bohn Stafleu van Loghum. Copyright 2003 door Bohn Stafleu van Loghum.

Het meest voorkomende patroon is het compromismodel waarbij beiden zich aanpassen aan elkaars communicatieregels. Mensen ontdekken de verschillen in culturele waarden en normen wanneer zij in aanraking komen met een andere cultuur. Het is hierdoor vrijwel onmogelijk om waarde vrij naar andere culturen te kijken (Pinto, 2007). Er bestaan dan ook verschillende struikelblokken binnen de interculturele communicatie. Een van deze struikelblokken is dat mensen het gedrag van anderen interpreteren vanuit hun eigen referentiekader. Hierbij kunnen zij zich wellicht onvolledig verplaatsen in een ander. Een ander struikelblok is dat gesprekspartners elkaar mogelijk willen overtuigen van hun eigen normen en waarden. Hierdoor kunnen er mogelijk confrontaties ontstaan. Ten slotte kan er sprake zijn van miscommunicatie door het feit dat ze hun eigen grenzen en wensen onvoldoende aangeven. Hierdoor kan er onbegrip ontstaan bij beiden (Pinto, 2007).

De behoeftepiramide volgens Maslow

Om een beter beeld te krijgen van de culturele verschillen, wordt er gekeken naar de behoefteverschillen. Volgens Wong (2006) staan de communicatieverschillen in verband met de behoefteverschillen tussen westerse en niet-westerse culturen (Wong, 2006). Omdat de amv's van KWG Wilhelminapark met Nederlandse jongeren willen omgaan, is het goed om de behoeften van deze Nederlandse jongeren in beeld te krijgen. Dit wordt gedaan aan de hand van de piramide van Maslow omdat zijn behoeftepiramide volgens Pinto (2007) geldt voor de westelijke bevolking. In de Westerse wereld wordt de piramide in veel situaties als waarde vrij en algemeen geldend gezien. Veel hulpverleners zijn hiermee ook in hun opleiding mee in aanraking gekomen. Ook veel Nederlandse jongeren zijn langs deze lijn opgevoed of gedragen zich naar deze piramide. De piramide van Maslow staat in figuur 2 afgebeeld (Winfried, 2007).



Figuur 2. Piramide van Maslow. Herdrukt van IT in zicht website, door Winfried, 2007, geraadpleegd van <http://www.itinzicht.nl/?p=69> Copyright 2014 door IT in zicht BV.

Binnen de piramide van Maslow is zelfontplooiing het beste wat je kunt halen. Hiermee wordt bedoeld dat mensen het beste uit zichzelf hebben gehaald wat ze willen. Ze hebben dan voldoende respect voor zichzelf en zijn daarbij ook volledig zichzelf. Maslow is een aanhanger van het humanisme. Hij is van mening dat mensen rationeel en bewust kunnen nadenken en daarbij niet worden beïnvloed door het onderbewustzijn en irrationele conflicten. Humanistische theoretici geven bovendien aan dat een subjectief beeld van de wereld belangrijker is dan de objectieve werkelijkheid. Maslow is dan ook van mening dat zijn theorie voor iedereen geldt (Wong, 2006).

Kendrick en zijn collega's (2010) denken daar echter anders over. Zij zijn van mening dat 'zelfontplooiing', 'waardering en erkenning' en 'sociaal contact' vervangen moeten worden. De realiteit is namelijk dat mensen nu meer zoeken naar meer kennis, schoonheid en zelfactualisatie om indruk te maken op de ander. Zij stellen dat het vinden van een relatie, het behouden van een relatie en het succesvol worden in opvoeden binnen de piramide behoren (Weiten, 2013).

Ook immigranten hebben kritiek op de piramide van Maslow. Anders dan Maslow zelf, geven zij aan dat de piramide niet van toepassing is voor hen en bovendien te hoog gegrepen is. Dit omdat de immigranten lijden door het gebrek aan 'acceptatie' en 'erkenning' van de autochtone bevolking. Zij geven aan dat zij dit merken op verschillende niveaus in de samenleving. Verder onderzoek is hier niet naar gedaan (Weiten, 2013).

De behoeftepiramide volgens Pinto



Figuur 3: De piramide van Pinto. Herdrukt van *Interculturele communicatie. Een stap verder*. (p. 36) door D. Pinto, 2007, Houten/ Diegem, Nederland: Bohn Stafleu van Loghum. Copyright 2003 door Bohn Stafleu van Loghum

Net als Kendrick en zijn collega's (2010) denkt Pinto (2007) ook anders over de behoeftepiramide van Maslow. Ondanks dat Maslow namelijk aangeeft dat zijn theorie voor iedereen geldt, is Pinto van mening de piramide van Maslow alleen toepasbaar is in het Westen. Pinto (2007) heeft een alternatieve hiërarchie van behoeften. Hij hanteert een pluralistische visie en gaat uit van cultuurverschillen. De kern van deze visie ligt in de communicatieregels en omgangscodes. Binnen zijn piramide (zie figuur 3) maakt hij onderscheid tussen grofmazige (G-) culturen en fijnmazige (F-) culturen. G-culturen zijn westers waarbij de mate van structuur niet groot is en men vooral zelf moet uitvinden wat wenselijk en onwenselijk is. F-culturen zijn daarentegen niet-westers waarbij de mate van structuur juist groot is en er veel vastgestelde regels zijn wat wenselijk en onwenselijk gedrag is (Pinto, 2007).

Kijkend naar de verschillen staat het individu voorop in G-culturen. Binnen F-culturen heeft men behoefte aan strakke regels en staat de groep voorop. Mensen die in een collectieve F-cultuur zijn opgegroeid, ontwikkelen een extern referentiekader voor goed en kwaad. Mensen die in een individuele G-cultuur zijn opgegroeid ontwikkelen daarentegen een intern referentiekader.

Daarnaast hebben mensen binnen een G-cultuur behoefte aan meer ruimte voor persoonlijke keuzes waardoor meer gedrag als aanvaardbaar wordt gezien. De keerzijde hiervan is echter dat er onzekerheid is (Pinto, 2007). Binnen een F-cultuur heeft men wel behoefte aan deze zekerheid. Men probeert deze zekerheid te waarborgen door weinig keuzemogelijkheden te hebben. Hierdoor hoeft men weinig persoonlijke afwegingen te maken. Dit zorgt voor een zekere basisveiligheid (Pinto, 2007). Volgens Kruiswijk (1999) is deze basisveiligheid van amv's echter wegge gevallen toen zij gedwongen waren verhuisd. Dit door het feit dat ze nu niet meer terecht kunnen voor steun bij hun ouders. Naast dit verschil tussen de F-cultuur en de G-cultuur geeft Pinto (2007) aan dat er nog een ander kenmerkend verschil is. Binnen de G-cultuur is men veel meer gericht op de zelfredzaamheid van de jongere dan binnen de F-cultuur.

Om zelfredzaam te kunnen zijn, is het van belang dat een jongere een gevoel van eigenwaarde heeft ontwikkeld (Pinto, 2007). Doordat amv's echter vaak kampen met traumatisering en ontworteling, is het voor hen moeilijk om een gevoel van eigenwaarde te ontwikkelen (De Veer, 1998). Bovendien hebben zij op jonge leeftijd al een volwassen rol moeten aannemen; een rol die zij niet gewend zijn. Hun beeld over zichzelf, anderen en het leven in zijn algemeenheid zijn flink verward. Hierdoor is het voor hen moeilijk om een eigen identiteit te vormen, iets wat juist zo belangrijk is om te kunnen communiceren (West & Turner, 2009).

Zowel de Syrische als de Eritrese cultuur zijn F-culturen en kennen daardoor veel overeenkomsten. Echter zijn er ook een aantal verschillen tussen de twee culturen. Volgens West & Turner (2009) zijn de regels, rollen, normen en patronen in communicatie uniek in iedere cultuur en kunnen per land en plaats verschillen. Deze hebben invloed op de communicatie zelf. Volgens Shimanoff (1980) hebben mensen uiteindelijk zelf de keuze om deze regels te volgen of niet. Deze normen en patronen zijn als het ware aangeleerd en kunnen per land en plaats verschillen (West & Turner, 2009). Het is daarom de vraag hoe dit uitpakt bij de amv's wanneer zij buiten hun F-cultuur plotseling terecht komen in een G-cultuur.

Communicatie in Syrië: verschillen met westelijke communicatie

Omdat er binnen KWG Wilhelminapark 6 jongens van de 12 uit Syrië komen, is het van belang om gericht te kijken naar de communicatie in Syrië zelf. Zij zijn namelijk opgegroeid met de culturele normen en waarden met betrekking tot communicatie in Syrië. Op deze manier worden de verschillen in communicatie inzichtelijk gesteld. Hier kan de begeleiding mogelijk op inspelen.

Volgens Beattie & Pepper (2001) hechten Syriërs over het algemeen veel waarde aan communicatie met familie. Daarbij zijn ze in persoonlijke relaties erg vriendelijk naar elkaar toe, geven elkaar kussen op de wang en lopen arm in arm met elkaar van dezelfde sekse. Koppels zullen dit echter nooit doen. In de Arabische cultuur is de vrouw inferieur aan de man. Syrische mannen zullen nooit fysiek contact hebben met een vrouw die ze niet kennen. Het schudden van de hand kan soms al te ver gaan (Beattie & Pepper, 2001). Er gelden duidelijke normen en regels binnen de communicatie, iets wat kenmerkend is binnen een F-cultuur (Pinto, 2007).

Tegenover buitenlandse vrouwen die uit het Westen komen, gedragen Syrische mannen zich echter anders. Zij denken dat de westerse vrouwen wat losser zijn in hun seksuele moraliteit. Syrische mannen maken daarom regelmatig een praatje, 'kussende' geluiden of ze blijven staren. Syrische mannen vinden het interessant om met een buitenlandse vrouw te trouwen vanwege het verkrijgen of verlengen van een visum (Beattie & Pepper, 2001).

Wat betreft communicatie is er een groot verschil tussen het platteland en de grote stad als Aleppo. De grote stad kent veel overeenkomsten met het Westen waarbij er bijvoorbeeld ook veel gecommuniceerd wordt via de telefoon (Beattie & Pepper, 2001). Een verschil met het Westen is dat Syriërs veelal communiceren met gebaren om hun communicatie te verduidelijken. 'Ja' en 'nee' worden met naast een gebaar, ook een gezichtsuitdrukking uitgedrukt. Bovendien zien de Syriërs het

wijzen met de schoenzolen naar mensen, beledigend. Deze worden als vies gezien (Beattie & Pepper, 2001).

Communicatie in Eritrea: verschillen met westelijke communicatie

Naast de 6 Syrische jongens, zijn er ook 5 jongens binnen KWG Wilhelminapark die uit Eritrea komen. Ook zij kennen andere normen en waarden met betrekking tot communicatie. Het is daarom belangrijk om deze inzichtelijk te maken zodat de begeleiding hierop kan inspelen.

Omdat Eritrea een rijke geschiedenis heeft, zijn er vele subculturen waardoor er ook verschillende normen zijn ontstaan. Over het algemeen groeten Eritreeërs elkaar vaak met het schudden van een hand. Wanneer zij echter iemand al beter kennen, zullen zij diegene eerder kussen op de wang. Bovendien worden ze dan meer relaxed en maken ze eerder direct oogcontact. Bij een eerste ontmoeting zal er nooit meteen oogcontact worden gemaakt omdat dit een vorm van disrespect is. Het wegstijven wordt juist gezien als een vorm van respect (Government of Canada, 2014). Daarbij nemen Eritreeërs een grotere afstand aan wanneer zij tegen iemand praten dan in westerse landen. Net zoals in Syrië, is fysiek contact tussen man en vrouw veel strenger beperkt. Direct oogcontact is acceptabel maar kan maar voor een hele korte tijd (Government of Canada, 2014). Dit is kenmerkend voor een F-cultuur waarbij de rollen van een man en een vrouw strikt gescheiden zijn. Bovendien gelden hier duidelijke normen en regels binnen de communicatie (Pinto, 2007).

Eritreeërs vertrouwen over het algemeen vrijwel niemand meer volledig. Eritrea is namelijk een land met een dictatuur vanaf 1993 onder leiding van president Isaias Afwerki. De mensenrechten worden tot op heden flink geschonden. Eritreeërs die proberen te vluchten, worden bij de grens geëxecuteerd (Taylor, 2015). Het regime van president Isaias Afwerki heeft een lange arm tot in Nederland. Er worden regelmatig Eritrese tolken weggestuurd omdat zij banden zouden hebben met het strenge regime (Pelgrim, 2016). Eritreeërs zijn erg bang om hun mening te uiten of te protesteren. Ze durven dit zelfs niet bij hun eigen familie omdat ze bang zijn dat zij wellicht banden kunnen hebben met het strenge regime. Daarnaast delen ze hun politieke mening niet met andere Eritreeërs uit angst dat hun familie wellicht lastig gevallen zou kunnen worden (Adams, 2012). Ook is men erg terughoudend met betrekking tot het contact met vreemden (Government of Canada, 2014). Desondanks vindt men het wel belangrijk hoe er over hen wordt gedacht. Hierbij ligt de nadruk op uiterlijke kenmerken. Het geven van kritiek op elkaar is erg gevoelig en zal nooit snel gedaan worden. Binnen de G-cultuur van Nederland is het echter juist zo belangrijk om je eigen mening te uiten en kritiek te geven (Pinto, 2007).

2.3 Groepsdynamica

Het proces van groepsontwikkeling: op zoek naar een nieuwe groep

Omdat de amv's binnen KWG Wilhelminapark leven op een woongroep, is het van belang om kennis te verkrijgen over de groepsdynamica van deze groep. Alle amv's komen uit landen met een F-cultuur. Zij willen graag in contact komen met Nederlandse jongeren die deel uitmaken van een G-cultuur. Door de verschillen helder in beeld te krijgen, kan hier mogelijk op worden ingespeeld door de mentoren AMV.

Wanneer mensen uit een F-cultuur (vormgerichte culturen) verhuizen zonder familie, zoeken zij in het gevestigde land zo snel mogelijk naar een nieuwe groep. Dit om enige zekerheid te krijgen. Veelal wordt deze zekerheid gevonden bij mensen die ook uit een F-cultuur komen. Hierbij is er namelijk sprake van wederzijdse belangen. Een reden waarom er binnen F-culturen vooral nog wordt gekeken naar het eigen belang, is omdat er in veel F-culturen nog dagelijks gestreden wordt om primaire

levensbehoeften (Pinto, 2007). Deze groepsontwikkeling verschilt met de groepsontwikkeling binnen inhoudsgerichte culturen zoals Nederland (G-culturen). In G-culturen heeft iemand eerder de 'luxe' om vrienden te kiezen op grond van het feit of hij iemand aardig vindt of niet (Pinto, 2007). Binnen vormgerichte culturen is harmonie erg belangrijk terwijl dit bij inhoudsgerichte culturen juist confrontatie is. Hiermee wordt bedoeld dat iemand uit een vormgerichte cultuur niet zo snel zijn eigen mening zal geven (Azghari, 2005). Wel hebben beide culturen dezelfde normen en waarden binnen de communicatie. Echter gaan jongeren uit een vormgerichte cultuur hier anders mee om dan jongeren uit een inhoudsgerichte cultuur. Jongeren uit een vormgerichte cultuur vinden het vooral belangrijk dat zij 'respect' krijgen op straat. Vaak krijgen ze het gevoel dat zij respectloos worden behandeld waardoor zij zich respectloos naar anderen gaan gedragen (Luitjes & De Zeeuw-Jans, 2014). Het is daarom van belang dat de jongeren met elkaar gaan communiceren. Dit zorgt voor een groter zelfbewustzijn en zelfrealisatie. Om tot deze zelfrealisatie te komen moet er een proces op gang komen met betrekking tot sociale identificatie. Deze sociale identificatie houdt in dat men geaccepteerd wordt door anderen en zich gaat vereenzelvigen met een groep (Aleksandrovich & Zoglowek, 2013).

Uiteindelijk is het onderscheid tussen de verschillende culturen en communicatie volgens Pinto (2007) niet zo groot als dat er omschreven wordt. Effectieve interculturele communicatie wordt gehinderd wanneer mensen onbekend zijn met andere culturen en de waarden en normen van de ander minder goed kennen. Pinto (2007) is dan ook van mening dat het van belang is dat deze kennis bekend moet zijn. Dit om wederzijds begrip te creëren waardoor conflictsituaties worden voorkomen.

Principes die helpen in een groep met veel diversiteit

Binnen een groep waarin er een diversiteit is van culturen, is het belangrijk dat de begeleider op een constructieve manier hier aandacht aan besteedt. Het PIN-principe is hiervoor een goede methode. Het principe gaat er vanuit dat het contact tussen jongeren onder andere plezierig moet zijn en informatief moet zijn. Met informatief wordt bedoeld dat men andere levenswijzen leert kennen, andere opvattingen of meer praktische zaken. Daarbij moet het contact ook nuttig voor de deelnemers zijn. De principes Plezierig, Informatief en Nuttig zorgen ervoor dat zij vrienden kunnen maken, erbij horen, zich minder eenzaam voelen en steun kunnen vinden (Luitjes & De Zeeuw-Jans, 2014).

2.4 Het informele sociale netwerk van amv's in Nederland

Binnen dit hoofdstuk wordt er vanuit de empirisch-analytische visie gekeken naar het informele sociale netwerk van amv's in Nederland. Hierbij wordt er vanuit gegaan dat bepaalde doelgroepen overeenkomsten kennen (Miedema, 1997). Er is gekeken naar de behoeften van amv's tussen de 12 en 16 jaar in Nederland aan verschillende activiteiten. Dit is de doelgroep die op dit moment aanwezig is binnen KWG Wilhelminapark. Daarnaast wordt er verder ingezoomd op lidmaatschap van verenigingen omdat dit een van de voornaamste manieren is om in contact te komen met Nederlandse jongeren. Verder worden de verwachtingen van amv's met betrekking tot een informeel sociaal netwerk worden toegelicht omdat deze verwachtingen de interculturele communicatie kunnen beïnvloeden (Pinto, 2007). Ten slotte wordt er aangegeven hoe het netwerk van de jongeren meer kan worden uitgebreid zodat hun zelfredzaamheid wordt vergroot.

Behoeften met betrekking tot activiteiten

In zowel Eritrea als in Syrië zijn voetbal en zwemmen erg populair omdat dit erg goedkoop is. Echter is zwemmen alleen mogelijk wanneer meisjes apart zwemmen van de jongens. In de landen waarbij de islam een grote invloed heeft op het dagelijks leven, wordt het als normaal gezien wanneer jongens en

meisjes tot hun 13^e jaar met elkaar spelen. Daarna zullen zij in gescheiden werelden hun vrije tijd moeten doorbrengen. Dit omdat de maagdelijkheid van de meisjes gewaarborgd moet blijven. In Nederland levert dit nog wel eens problemen op wanneer meisjes en jongens gemengde zwemles krijgen (Kruiswijk, 1999).

Uit onderzoek van Kruiswijk (1999) blijkt dat de behoeften van de vluchtelingen gelijk staan aan de behoeften van Nederlandse jongeren. Zo vinden zij het leuk om computerspellen te doen, films te kijken, muziek te luisteren en lid te worden van een sportclub. Minderjarige vluchtelingen tussen de 12 en 16 jaar kiezen er voornamelijk voor om activiteiten binnenshuis te doen en relatief minder naar buiten te gaan. Zo is sporten op straat minder populair dan bijvoorbeeld lezen. Maar als men gaat kijken naar het lidmaatschap van een voetbalclub dan zijn er relatief veel jongens lid. Verder blijkt uit het onderzoek van Kruiswijk (1999) dat iets meer dan de helft van de mannelijke minderjarige vluchtelingen lid is van een club in zijn algemeenheid. Echter zijn dit er nog altijd minder dan het aantal Nederlandse jongeren dat lid is. Dit komt waarschijnlijk door het feit dat de ouders van jonge vluchtelingen hier geen geld voor hebben (Kruiswijk, 1999). Gelukkig is dit vanuit de KWG wel mogelijk, namelijk via de Meedoenregeling. Deze regeling zorgt ervoor dat onder andere amv's gewoon lid kunnen worden van een club of vereniging (Gemeente Tilburg, n.d.).

Groepsdynamica binnen verenigingen

Als men gaat kijken naar de groepsdynamica binnen deze clubs of verenigingen, is uit onderzoek van Van der Meulen (2003) gebleken dat leden van een vereniging meer contact opzoeken met allochtonen dan met mensen die nog nooit lid zijn geweest. Er wordt hierbij geen verschil gemaakt tussen leden die een teamsport beoefenen en leden die een solosport beoefenen. Ook staan mensen die sporten in een onbekend gezelschap meer open voor vreemden en netwerkuitbreiding dan mensen die sporten met bekenden. Uiteindelijk levert contact tussen autochtonen en allochtonen voor beiden groepen iets op. Autochtonen verbreden hun blik en hun visie. Allochtonen kunnen gemakkelijker hun netwerk uitbreiden (Van der Meulen, 2003).

Steun vanuit het netwerk

Zodra jongeren eenmaal een persoonlijk netwerk hebben opgebouwd, verwachten zij vanuit dit netwerk ook meer steun. Dit persoonlijke netwerk bestaat uit Nederlandse vrienden en klasgenoten. Over het algemeen blijken meisjes meer hulp te krijgen vanuit hun persoonlijke netwerk dan jongens. Het blijkt dat wanneer jongeren meer steun ontvangen, ze ook steeds meer steun verwachten. Jongeren geven aan dat zij raad willen kunnen vragen en iets samen willen kunnen doen (Van der Meulen, 2003). Uit het onderzoek van Kruiswijk (1999) is echter naar voren gekomen dat alleenstaande minderjarige vluchtelingen hun tijd vaker alleen doorbrengen dan andere minderjarige vluchtelingen die met hun familie zijn gekomen. Dit komt doordat alleenstaande minderjarige vluchtelingen slecht op de hoogte zijn van het aanbod van het Nederlandse jeugd- en jongerenwerk.

Investeren in het sociale netwerk

Om een jongere uiteindelijk zelfredzaam te kunnen laten functioneren binnen de maatschappij, is het volgens het Nederlands Jeugdinstituut (n.d.) van belang om te investeren in de eigen kracht van de jongeren en te investeren in een duurzaam netwerk. Een deel van de jongeren zal namelijk levenslange ondersteuning nodig hebben. Het is daarom belangrijk om alle projecten met betrekking tot vrijwillige ondersteuning in beeld te hebben. Vervolgens is het dan belangrijk om deze projecten of organisaties te koppelen aan de jeugdhulporganisaties, in dit geval KWG Wilhelminapark (Nederlands Jeugdinstituut, n.d.). Dit is volgens Van der Meulen (2003) van belang omdat een duurzaam netwerk de integratie van de vluchtelingen bevordert.

De dimensies van integratie

Kijkend naar de integratie wordt er een onderscheid gemaakt tussen vier dimensies. Binnen deze dimensies wordt er aangegeven wat een nieuwkomer moet doormaken om goed te kunnen integreren. Een van deze aspecten is culturalisatie waarbij nieuwkomers voldoende kennis en vaardigheden hebben om zo deel te kunnen nemen aan de maatschappij. Een ander aspect is dat een nieuwkomer zich positioneert in de samenleving middels onderwijs. Een derde aspect is sociale relaties aangaan met Nederlanders. Het laatste aspect is identificatie met betrekking tot de mentale en emotionele verbondenheid met de nieuwe samenleving (Esser, 2003).

Esser (2003) geeft aan dat al deze aspecten van integratie met elkaar samenhangen. De mate van vaardigheden en kennis over de Nederlandse samenleving hangt samen met een goede maatschappelijke positie in de nieuwe samenleving. Bovendien leidt het verwerven van een goede maatschappelijke positie weer tot meer sociale relaties en uiteindelijk tot een sterkere identificatie met de Nederlandse samenleving. Kijkend vanuit het kritisch-emancipatorische perspectief, is het van belang dat amv's participeren in de Nederlandse samenleving (Miedema, 1997).

Integratie en participatie door vrijwilligerswerk

Een van de manieren om te participeren, is vrijwilligerswerk. Hierdoor verwerven zij een goede maatschappelijke positie. Zij leren namelijk de taal, bouwen een netwerk op en leren de Nederlandse gewoonten kennen waardoor zij zich uiteindelijk sterker gaan identificeren met de Nederlandse samenleving (Esser, 2003). Uit onderzoek van Van Opdorp, Rozema, Ten Velthuis & Zoetendaal (2016) blijkt dat het overgrote deel van de ondervraagde vluchtelingen bereid is om vrijwilligerswerk te doen. Een van hun beweegredenen is namelijk dat zij zich willen voorbereiden op betaald werk in Nederland. Daarnaast geven zij ook aan middels vrijwilligerswerk nieuwe mensen te willen leren kennen. Een andere motivatie is om door middel van vrijwilligerswerk de Nederlandse taal te leren. Het laatste wat de vluchtelingen aangaven was dat zij hierdoor ook konden wennen aan het land en de gewoonten.

Uit onderzoek van Van Opdorp, Rozema, Ten Velthuis & Zoetendaal (2016) blijkt echter dat enkele ondervraagde vluchtelingen nog enige onzekerheid kennen met betrekking tot vrijwilligerswerk omdat zij de Nederlandse taal nog onvoldoende beheersen. Ook zijn vrijwel alle ondervraagde vluchtelingen van mening dat er weinig informatie beschikbaar is met betrekking tot vrijwilligerswerk. Daarnaast geven zij aan dat er weinig vrijwilligerswerk op dit moment is. Zij vinden het daarom in de begeleiding belangrijk dat men gericht gaat zoeken naar vrijwilligerswerk. Zo zou het werk kunnen aansluiten op hun eigen (werk)ervaring. Dit zorgt namelijk voor minder onzekerheid bij de vluchtelingen en is net wat uitdagender (Van Opdorp, Rozema, Ten Velthuis & Zoetendaal, 2016).

2.5 Begeleiding van amv's

Benodigde competenties van professionals

Om de begeleiding zo optimaal mogelijk te laten verlopen is het volgens Ince & Van Rooijen-Mutsaers (2013) van cruciaal belang dat een begeleider bepaalde competenties heeft. Eén van deze competenties is het aannemen van een open houding. Dit houdt in dat begeleiders waakzaam moeten zijn op vooroordelen, belangstelling tonen en een positieve benadering gebruiken. Bowles (2001) geeft aan dat mentoren AMV deze belangstelling moeten tonen door vooral open vragen te stellen.

Ook geeft Bowles (2001) aan dat de mentoren AMV een tweede competentie moeten beheersen; helder communiceren. Binnen de communicatie is het vooral belangrijk dat de vragen die gesteld worden, vooral simpel moeten zijn waarbij vaktaal vermeden wordt. Ook is het van belang dat de wederzijdse verwachtingen helder zijn. Het moet voor de vluchteling zelf helder zijn wat er van hem

wordt verwacht. Daarom is het van belang dat er heldere instructies gegeven worden. Deze zullen wederom gecheckt moeten worden bij de vluchteling zelf (Bowles, 2001).

Een derde competentie is de kennis hebben over de culturele achtergrond van de amv. Inzicht in de culturele achtergrond kan namelijk helpen om het gedrag en perspectief van de jongeren te begrijpen (American Psychological Association, 2002). Bovendien zorgt dit volgens Knipscheer & Kleber (2004) ervoor dat professionals zich bewust worden van hun eigen culturele waarden en vooroordelen. Bowles (2001) sluit zich hierbij aan. Hij geeft aan dat het praten over cultuurverschillen voor wederzijds begrip zorgt. De mate van benodigde kennis van professionals is echter erg breed. Daarover zijn uiteenlopende meningen. Sommige ondervraagde professionals uit het onderzoek van Page, Whitting & McLan (2007) zeggen dat inzicht in de geschiedenis en cultuur al voldoende is. Andere ondervraagde professionals zeggen juist dat informatie over fenomenologie en etiologie van probleemgedrag belangrijk is. De valkuil hiervan is, dat er culturele vooroordelen kunnen ontstaan. Ook kunnen er vooroordelen ontstaan op basis van de sociaaleconomische positie, gender en generatie. Page, Whitting & McLan (2007) geven dan ook aan dat professionals niet 'kleurenblind' moeten gaan denken maar rekening moeten houden met diversiteit binnen en tussen groepen.

Rollen bij de begeleiding van amv's

Ondanks dat de competenties algemeen zijn en voor iedere begeleider gelden, is het voor iedere begeleider wel mogelijk om deze vanuit zijn eigen visie in te zetten. Volgens Argyris (1990) bepalen niet alleen de realiteit en de feiten het handelen maar ook de ervaring, de interpretatie, individuele aannames en het 'geloof' of overtuiging het individuele optreden. De keuze van een rol wordt bepaald door al deze aspecten. Kohli (2007) geeft aan dat een begeleider drie verschillende rollen aan kan nemen met betrekking tot het begeleiden van amv's. Dit zijn de getuige begeleider, de verbonden begeleider en de humanitaire begeleider. Zij hebben allemaal een verschillende visie met betrekking tot het begeleiden van amv's wat invloed heeft op de keuzes die zij maken binnen het vakgebied. Aan de hand van de rol die een mentor AMV kiest, kunnen vervolgens ook handelingsmogelijkheden worden bepaald.

De verschillen in begeleiding zijn onder andere zichtbaar bij de omgang met de geschiedenis van een jongere. Zowel de getuigen als de verbonden begeleider zijn van mening dat een begeleider op de hoogte moet zijn van het verleden van een jongere. Zij gaan echter beiden op een andere manier om met deze informatie. De getuige begeleider vindt dat de geschiedenis voornamelijk therapeutisch bekeken moet worden. Zodra informatie over de geschiedenis wordt opgevraagd, is het van belang dat de amv hiervan op de hoogte wordt gebracht om zo een vertrouwde relatie op te bouwen. Getuigen begeleiders zien amv's als slachtoffers met enige veerkracht. Het is dan ook vooral belangrijk dat men voornamelijk rust en stabiliteit geeft aan de jongere en niet zozeer met de geschiedenis, vaak een trauma, aan de slag gaat (Kohli, 2007). Een verbonden begeleider vindt dat dit juist wel moet gebeuren. Men moet vooral veel praten met de jongere over het verleden. Vervolgens moet men op zoek gaan naar de capaciteiten die in deze ervaringen van de jongere naar voren komen (Kohli, 2007). Ondanks deze verschillen, hebben de getuige begeleider en verbonden begeleider ook een overeenkomst met elkaar. Beiden begeleiders zijn van mening dat een begeleider een plaats moet innemen als vervangende ouder en daarbij dus ook enige empathie moet tonen (Kohli, 2007).

De humanitaire begeleider staat recht tegenover de visie van de getuige en verbonden begeleider. Deze vindt dat men enige autoriteit moet hebben. Daarbij moet men als begeleider vooral pragmatisch en realistisch kunnen nadenken. Ook wil de humanitaire begeleider weinig weten over het verleden van de jongere. Volgens de humanitaire begeleider gaat het over het 'hier en nu' en niet zozeer over wat een jongere precies heeft meegemaakt. Dit zorgt voor een balans en structuur in het leven van een jongere. Uit onderzoek in het Verenigd Koninkrijk is gebleken dat jongeren het moeilijk vinden om terug te kijken naar hun verleden. Ook vinden zij het juist moeilijk om vooruit te kijken naar

hun toekomst omdat deze simpelweg onzeker is. De rol van een begeleider is daarom om voornamelijk praktische hulp aan te bieden. Dit houdt onder andere in jongeren te helpen met praktische vragen als het afsluiten van een abonnement (Kohli, 2007).

In tegenstelling tot de humanitaire begeleider, geeft de verbonden begeleider meer de voorkeur aan duurzame oplossingen met betrekking tot het herenigen van familie, educatie en huisvesting. Over deze aanpak is gebleken dat de jongeren erg tevreden zijn omdat broers en zussen nooit uit elkaar zijn gehaald (Kohli, 2007).

Waar iedere begeleider het volgens Kohli (2007) wel over eens is, is dat het belangrijk is dat begeleiders begrijpen dat jongeren soms liegen om zo hun zin te krijgen. Vaak ligt er een onderliggend probleem onder deze leugens en zien de jongeren deze leugens als een soort bescherming. Ze houden deze onderliggende problemen bewust geheim omdat zij hierdoor altijd hebben kunnen overleven. Als begeleider is het dan ook belangrijk om vertrouwen te creëren waardoor de jongere zelf leert dat het veilig is om zijn geheim te vertellen. In sommige gevallen kan dit zijn door aan te geven wat de jongere zelf nog moeilijk vindt (Kohli, 2007).

Bovendien geeft Kohli (2007) aan dat het belangrijk is dat amv's zich thuis gaan voelen in het land waar zij naartoe vluchten. Het is daarom van belang dat vluchtelingen zelf de nieuwe cultuur kunnen ontdekken en hierdoor waardevolle kennis kunnen opdoen.

Omgaan met onzekerheid: zorgen voor succeservaringen

Met betrekking tot het ontdekken van de nieuwe cultuur, is het volgens European network (n.d.) mogelijk dat vluchtelingen worden overweldigd. Dit zorgt voor onzekerheid met betrekking tot het maken van contact met Nederlanders. Ook de taalbarrière draagt bij aan deze onzekerheid. Hierdoor blijven zij liever omgaan met mensen uit hun eigen cultuur. Het gevaar hierin is, is dat zij het contact maken met mensen uit een andere cultuur snel opgeven. Binnen een niet-westerse cultuur heerst vaak de alles-of-niets mentaliteit. Dit houdt in dat wanneer iets niet lukt, het nooit zal lukken (Azghari, 2005).

Om dit te voorkomen, is het van belang dat hun onzekerheid wordt weggehaald. Hiervoor moet de self-efficacy van vluchtelingen verder ontwikkeld worden. Met self-efficacy wordt ook wel het 'geloof in eigen kunnen' bedoeld. Bandura (1977) geeft aan dat deze ontwikkeling afhangt van onder andere positieve bekrachtiging in de vorm van het geven van complimenten. Hierdoor groeit het geloof in eigen kunnen bij mensen al snel. Ook is het belangrijk dat iemand lekker in zijn vel zit en dus niet te veel stress heeft. Dit heeft namelijk invloed op de taak die iemand moet gaan voltooien. Daarbij kunnen indirecte ervaringen van leeftijdsgenoten een rol spelen. Wanneer men leeftijdsgenoten iets ziet bereiken, krijgt iemand het gevoel dat hij het ook kan. Dit omdat zij gelijk staan aan elkaar. Ten slotte zijn er nog succeservaringen die meespelen (Bandura, 1977). Deze succeservaringen zorgen uiteindelijk voor gedragsveranderingen. Een voorbeeld is dat wanneer een jongere succesvol op iemand is afgestapt, hij dit in het vervolg weer zal doen. Volgens Bandura (1977) kan men concluderen dat self-efficacy een enorme impact heeft op het gedrag en de motivatie van iemand.

Een manier om jongeren hun doelen te laten bereiken, is door de doelen oplossingsgericht te benaderen. Hierbij ligt de nadruk op het vinden van oplossingen. Zodra jongeren hun doelen bereiken, worden er succeservaringen voor hen gecreëerd (Bannink & Roeden, 2007). Binnen de oplossingsgerichte benadering wordt er gekeken naar de kwaliteiten van een jongere en hoe men deze het beste kan inzetten. Vervolgens worden er korte termijndoelen gesteld waardoor er succeservaringen worden gecreëerd. Zodra een jongere bepaalde competenties nog niet helemaal beheerst, gaat men samen met de hulpverlener in gesprek over hoe de jongere deze beter onder de knie kan krijgen. Wanneer een hulpverlener samen met de jongere in gesprek gaat, ontstaat er interne motivatie bij de jongere omdat hij zelf achter de oplossing zal staan (Bannink & Roeden, 2007). Binnen niet-westerse culturen is deze benadering echter niet bekend. Wanneer er een probleem wordt vastgesteld, wordt er binnen deze culturen voornamelijk gekeken wat het probleem precies is

en wat dat voor die persoon betekent. Zij verwachten meer een (emotionele) opvanggerichte aanpak (Pinto, 2007). Het is daarom van belang om dit in het achterhoofd te houden wanneer een mentor AMV met een jongere in gesprek is. Volgens West & Turner (2009) werkt het namelijk bevorderend binnen het communicatieproces als men op de hoogte is van elkaars culturele verschillen en verwachtingen.

Omdat jongeren gebaat zijn bij veiligheid en stabiliteit, is het van belang om de jongeren te ondersteunen in het bereiken van hun doelen (Bannink & Roeden, 2007). Op deze manier zijn jongeren in staat eerder succeservaringen te creëren. Er kan hierbij gebruik gemaakt worden van de theorie van Vygotsky: het proces van scaffolding. Jongeren worden steeds meer voorbereid om zelfstandig iets te kunnen doen. In het begin zal de jongere veel geholpen moeten worden maar naar mate hij meer leert, zal deze hulp afnemen. Hierdoor krijgt de jongere meer uitdaging waardoor hij meer gestimuleerd wordt. Uiteindelijk zorgt dit ook voor meer vertrouwen in het eigen kunnen. Wanneer een jongere namelijk iets uitvoert wat hij voorheen nog niet kon, wordt er een succeservaring gecreëerd (Johnson, McCann & Zimbardo, 2013). Door middel van scaffolding worden er als het ware sociale structuren gecreëerd en leren jongeren alternatieve manieren om iemand te benaderen (Ladd & Parke, 1992).

2.6 Stellingname

Uit het literatuuronderzoek blijkt dat er verschillende vormen van miscommunicatie kunnen ontstaan door onder andere de taalbarrière en de verschillen in referentiekaders. Vanuit het empirisch-analytische perspectief gezien, zijn er culturele verschillen die invloed kunnen hebben op de communicatie (Pinto, 2007). Vanuit het geesteswetenschappelijke perspectief, blijken individuele verschillen echter ook een rol te spelen (West & Turner, 2009). Er wordt binnen het praktijkonderzoek daarom dieper ingegaan op wat de jongeren zelf belangrijk vinden binnen de communicatie en waar zij tot nu toe tegenaan lopen binnen interculturele communicatie.

Ook blijkt uit het literatuuronderzoek dat het belangrijk is dat gesprekpartners zich kunnen verplaatsen in elkaars referentiekader (West & Turner, 2009). Er worden daarom ook vragen gesteld in hoeverre amv's op de hoogte zijn van communicatie binnen de Nederlandse cultuur. Daarnaast worden er vragen gesteld aan de mentoren AMV in hoeverre zijzelf op de hoogte zijn van de culturele verschillen en hoe zij de amv's hierover informeren. Uit de literatuur is namelijk gebleken dat het van belang is dat mentoren AMV kennis hebben van de culturele achtergrond (Ince & Van Rooijen-Mutsaers, 2013).

Verder kwam er binnen het literatuuronderzoek naar voren dat amv's graag lid willen worden van een vereniging (Kruiswijk, 1999). Binnen het praktijkgericht onderzoek worden er daarom verdere vragen gesteld over de interesses van de jongeren en waar zij graag Nederlandse jongeren zouden willen leren kennen. Zo worden de behoeften van de jongeren inzichtelijk gesteld.

Ook worden er vragen aan de mentoren AMV gesteld in hoeverre zij op de hoogte zijn van de initiatieven die op dit moment in de omgeving aanwezig zijn. Uit het literatuuronderzoek is gebleken dat dit van belang is als men de amv wilt ondersteunen in het creëren van een sociaal netwerk (Nederlands Jeugdinstituut, n.d.). Er zal hierbij een koppeling worden gemaakt naar vrijwilligerswerk. Uit het literatuuronderzoek is gebleken dat dit een positieve invloed heeft op het informele sociale netwerk van vluchtelingen (Van Opdorp, Rozema, Ten Velthuis & Zoetendaal, 2016). Verder worden er vragen gesteld wat de mentoren AMV tot nu toe doen met de initiatieven en wat zij hier mogelijk in de toekomst mee willen.

Tevens wordt er binnen het literatuuronderzoek omschreven hoe er omgegaan kan worden met een groep jongeren waarin iedereen een andere culturele achtergrond heeft (Luitjes & De Zeeuw-Jans, 2014). Binnen het praktijkonderzoek wordt ingegaan op hoe de mentoren AMV dit op dat moment

doen en welke uitgangspunten zij hierbij hanteren. Ook is uit het literatuuronderzoek gebleken dat veel onzekerheden bestaan bij amv's waardoor zij het moeilijker vinden om Nederlanders aan te spreken (European-Network, n.d.). Binnen het praktijkgericht onderzoek worden er vragen gesteld hoe de mentoren AMV op dit moment deze onzekerheden bij de amv's aanpakken. Ook worden er vragen aan de amv's zelf gesteld over wat zij denken nodig te hebben binnen interculturele communicatie. Er wordt hierbij een koppeling gemaakt naar de theorie van Bandura (1977). Uit het literatuuronderzoek blijkt namelijk dat deze theorie gebruikt kan worden met betrekking tot het bereiken van persoonlijke doelen en opdoen van succeservaringen (Bandura, 1977). Er worden daarom vragen gesteld in hoeverre de mentoren AMV deze theorie verder zouden willen vormgeven als het gaat om het ondersteunen van amv's bij het zelfstandig contact maken met Nederlandse jongeren.

Ook worden er in het literatuuronderzoek diverse begeleidingsstijlen van amv's omschreven. De verbonden medewerker lijkt goed aan te sluiten op de pedagogische kwestie. Dit omdat deze voornamelijk kijkt naar duurzame oplossingen, iets waar een informeel sociaal netwerk bij past. Bovendien wordt er veelal beroep gedaan op de capaciteiten van de jongere zelf (Kohli, 2007). Dit is kenmerkend voor de visie van Kompaan en De Bocht (n.d.).

In het praktijkonderzoek worden er verschillende vragen over iedere begeleidingsstijl gesteld aan de mentoren AMV. Zo wordt inzichtelijk of de verbonden medewerker daadwerkelijk de voorkeur heeft van de mentoren AMV en wellicht gehanteerd kan worden. Ten slotte komt er binnen het literatuuronderzoek naar voren dat mentoren AMV over verschillende competenties moeten beschikken om amv's te begeleiden (Ince & Van Rooijen-Mutsaers, 2013). Binnen het praktijkonderzoek wordt er een koppeling gemaakt naar deze verschillende competenties en wat de mentoren AMV zelf belangrijk vinden bij het begeleiden van amv's. Op basis hiervan worden vervolgens conclusies en aanbevelingen getrokken.

3. Onderzoeksopzet

3.1 Praktijkopzet

Binnen de praktijkopzet wordt eerst informatie gegeven over het type onderzoek. Daarna worden de respondenten die worden benaderd beschreven. Vervolgens wordt er aangegeven welke dataverzamelmethode er wordt gebruikt en hoe deze wordt toegepast. Dan wordt er omschreven hoe de data geanalyseerd wordt. Ten slotte wordt er omschreven hoe de betrouwbaarheid en validiteit binnen het onderzoek wordt gewaarborgd. Binnen het praktijkonderzoek worden de volgende deelvragen beantwoord:

- Welke competenties vinden de amv's van KWG Wilhelminapark zelf wat zij nodig hebben om zelfstandig contact te leggen met Nederlandse jongeren?
- Welke handelingen voeren de mentoren AMV van KWG Wilhelminapark op dit moment uit om de amv's te ondersteunen bij het zelfstandig contact maken met Nederlandse jongeren?
- Welke handelingen willen de mentoren AMV met de amv's uitvoeren om de amv's te ondersteunen bij het zelfstandig contact maken met Nederlandse jongeren?

Type onderzoek

Volgens Migchelbrink (2016) wordt er binnen een behoefteonderzoek gekeken naar de actuele situatie, de gewenste situatie en wat deze mag gaan kosten qua tijd. Binnen het profileringsproject is er gekozen voor dit type onderzoek. Er is hiervoor gekozen omdat de behoefte van de amv's en de mentoren AMV over het desbetreffende onderwerp nooit eerder binnen KWG Wilhelminapark inzichtelijk is gesteld (D. Kools, persoonlijke communicatie, 30 september 2016).

Binnen het behoefteonderzoek wordt er gebruik gemaakt van primaire en secundaire bronnen. Bij primaire bronnen komen de subjectieve behoeften van de betrokkenen zelf naar voren (Rijksuniversiteit Groningen, 2014). Binnen het praktijkonderzoek worden deze subjectieve behoeften inzichtelijk gesteld middels het uitvoeren van half-gestructureerde interviews met de mentoren AMV en de amv's zelf. Door middel van het gebruik van secundaire bronnen worden de algemene, objectieve behoeften verwoord (Rijksuniversiteit Groningen, 2014). Deze staan omschreven binnen het literatuuronderzoek. De bevindingen uit het literatuuronderzoek hebben invloed op de primaire bronnen, namelijk de half-gestructureerde interviews die gevoerd worden met de mentoren AMV en de amv's zelf. Uit deze interviews komen de subjectieve behoeften van de betrokkenen zelf naar voren (Migchelbrink, 2016). Zodra de subjectieve behoeften eenmaal helder zijn, worden tegenstrijdigheden en overeenkomsten tussen het literatuuronderzoek en het praktijkonderzoek naar voren gebracht.

De respondenten

De mentoren AMV

Binnen een behoefteonderzoek zijn de behoeften met betrekking tot ondersteuning van de betrokkenen meestal verschillend. Een situatie wordt door verschillende mensen anders beleefd (Migchelbrink, 2016). In dit geval kunnen de mentoren AMV er anders over denken wat de amv's nodig hebben bij het ondersteunen van contact maken dan de amv's zelf. Het onderzoek wordt daarom ook wel bekeken vanuit het interpretatieve perspectief. Dit betekent dat er op zoek wordt gegaan naar de uitleg die personen aan de situatie geven (J. de Laat, persoonlijke communicatie, 3 februari 2017).

Binnen dit onderzoek worden daarom zowel de zeven mentoren AMV als acht amv's ondervraagd om zo informatie te krijgen.

Met betrekking tot het opleidingsniveau van de mentoren AMV, hebben alle mentoren een Hbo-opleiding in de sociale sector afgerond zoals de sociaalpedagogische hulpverlening, pedagogiek en psychologie.

Kijkend naar de werkervaring van de mentoren AMV, is deze vrij uitlopend. Respondent 1 is pedagogisch medewerker geweest voor 7 jaar binnen een behandelgroep voor 16 tot 18 jarigen. Hij is op dit moment het groepshoofd binnen KWG Wilhelminapark en heeft een 34-uren contract.

Respondent 2 heeft ervaring met vluchtelingen, waaronder de alleenstaande minderjarigen. Zij was voor 1,5 jaar begeleider binnen Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers. Op dit moment werkt zij 34 uur per week binnen KWG Wilhelminapark.

Respondent 3 heeft al enige werkervaring met jongeren. Zij was 2 jaar pedagogische medewerker op een gedrag-therapeutische behandelgroep voor jongeren van 12 tot 16 jaar. Ook is zij pedagogisch medewerker geweest op een trainingsgroep voor jongeren van 16 tot 18 jaar. Op dit moment werkt zij 34 uur per week binnen KWG Wilhelminapark.

Respondent 4 heeft ervaring met jongeren, waaronder de amv's. Zij heeft 2 jaar gewerkt als pedagogisch medewerker in een gezinshuis met 6 Nederlandse jongeren, zowel jongens als meisjes. Daarna is ze bij een gemengde KWG gaan werken en is ze na een jaar overgestapt naar een KWG die gericht is op mannelijke amv's. Na 6 jaar daar gewerkt te hebben, heeft ze een half jaar gewerkt op een KWG die gericht is op vrouwelijke amv's. Vanaf juni 2016 is zij gaan werken bij KWG Wilhelminapark en werkt ze 34 uur per week.

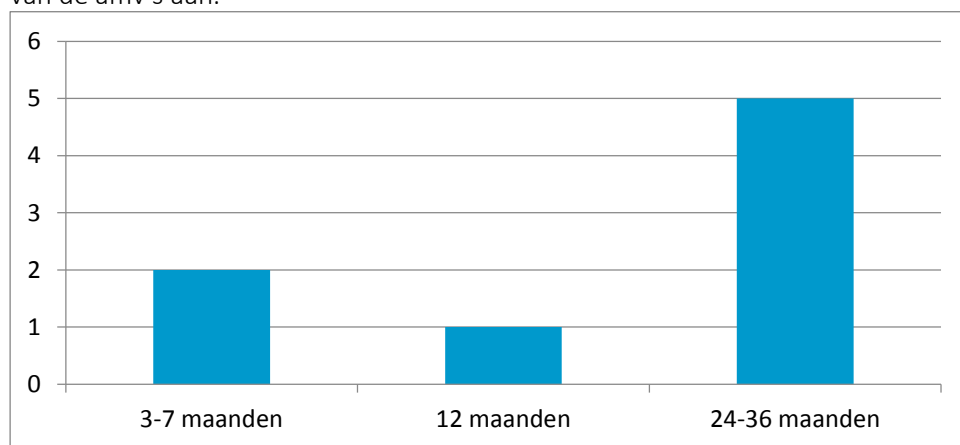
Respondent 5 heeft vanaf april 2016 tot juli 2016 les gegeven aan de amv's van Kompaan en de Bocht. Sinds augustus is zij invalkracht bij KWG Wilhelminapark. Vanaf mei 2017 zal zij een 34-uren contract krijgen bij KWG Wilhelminapark.

Respondent 6 heeft het afgelopen jaar veel invalwerk gedaan als groepsbegeleider of 1 op 1 begeleiding binnen de psychiatrie, tbs-kliniek en GGZ Breburg. Vanaf oktober 2016 is hij invalkracht bij KWG Wilhelminapark. In april 2017 krijgt hij een 34-uren contract.

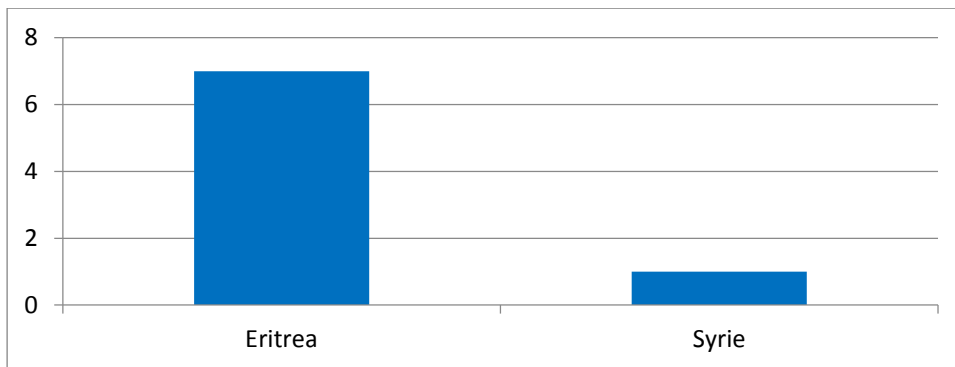
Respondent 7 heeft vanaf 2011 tot 2014 gewerkt als ambulant hulpverlener bij vrouwen/ mannen/ gezinnen met psychische klachten. Vanaf mei 2013 tot januari 2016 heeft ze gewerkt als pedagogisch medewerker op afdeling EVA binnen Kompaan en De Bocht. Dit is een afdeling voor meiden/ vrouwen die bedreigd worden of slachtoffer zijn door eer-gerelateerd geweld. Vanaf januari 2016 is zij gaan werken bij KWG Wilhelminapark en werkt ze 34 uur per week.

De amv's

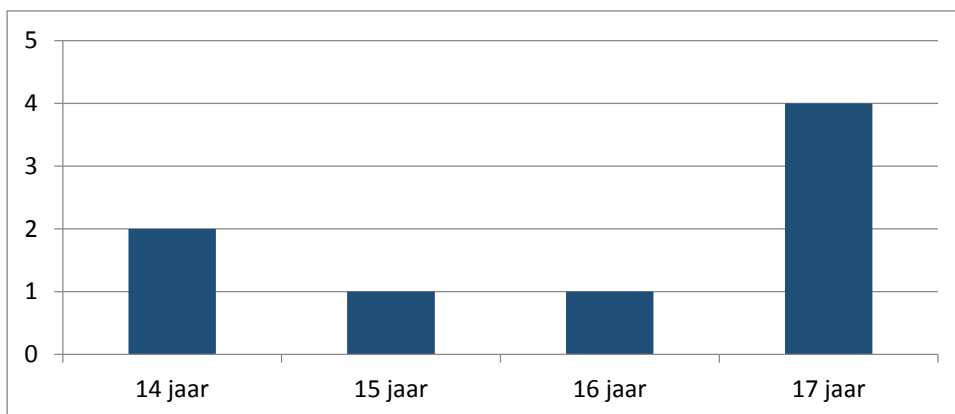
Onderstaande tabellen geven de periode van aanwezigheid in Nederland, de herkomst en de leeftijd van de amv's aan.



Tabel 1: Aanwezigheid in Nederland



Tabel 2: Herkomst van de jongeren



Tabel 3: De leeftijd van de jongeren

Wat betreft het verblijf in KWG Wilhelminapark, zijn er relatief veel nieuwe jongens bijgekomen. Bij sommigen zal een tolk als hulpmiddel worden ingezet omdat zij nog onvoldoende de Nederlandse taal beheersen. Uit het literatuuronderzoek is namelijk gebleken dat het onvoldoende beheersen van de taal, voor miscommunicaties kan zorgen (West & Turner, 2009). Wanneer een tolk echter deelneemt aan een gesprek, kan dit invloed hebben op het vertrouwen en de controle in het gesprek. Belangrijk is daarom om met de tolk te communiceren dat hij slechts een vertalende rol zal innemen (Brisset, Laforest & Laforest, 2013).

Het is van belang dat ook deze jongeren worden geïnterviewd. Dit omdat uit het literatuuronderzoek is gebleken dat de jongeren door middel van sociaal contact met Nederlanders sneller de taal leren (Valtonen, 2008). Kijkend vanuit het kritisch-emancipatorische perspectief, is dit bevorderlijk voor hun participatie in de Nederlandse maatschappij (Miedema, 1997).

Hoewel bij aanvang van het onderzoek is uitgegaan van deze 8 jongeren zijn er tijdens het onderzoek 2 jongeren uitgestroomd en daarmee niet meer beschikbaar geweest voor het onderzoek. Dit waren 2 jongeren uit Eritrea van 16 en 17 jaar oud. Een jongere verbleef 4 maanden in Nederland en een andere jongere verbleef 1,5 jaar in Nederland.

Dataverzamelmethode

Als instrument wordt er gebruik gemaakt van half-gestructureerde interviews. De reden waarom er voor half-gestructureerde interviews gekozen is, is omdat deze voor een bepaalde diepgang zorgen waarbij de betrokkene de mogelijkheid heeft om uitgebreid antwoord te geven op vragen (De Lange, Montesano Montessori & Schuman, 2011). In dit geval kunnen zowel de mentoren AMV als de amv's zelf vrijuit antwoorden en duidelijk aangeven hoe zij over bepaalde aspecten denken. Ook zorgen half-gestructureerde interviews voor een zekere mate van flexibiliteit wat betekent dat men door kan vragen op wat de geïnterviewde naar voren brengt (De Lange, Montesano Montessori & Schuman, 2011). Gesloten vragen worden gesteld wanneer er behoefte is aan concrete informatie (Baarda, 2014).

Aanpak

Zowel de interviews met de mentoren AMV als de interviews met de amv's zelf vinden plaats van 13 maart tot 24 maart. Deze worden persoonlijk ingepland. Verder worden de half-gestructureerde interviews opgenomen middels audio apparatuur. Hierdoor is de volledige aandacht gericht op de ondervraagde (Verhoeven, 2011). Zowel de amv's als de mentoren AMV hoeven hun naam niet te noemen gedurende het interview. Er wordt hiervoor gekozen om zo de privacy van de amv en de mentor AMV te waarborgen. Tevens moeten de amv en de mentor AMV toestemming geven dat de opname mogelijk kan worden opgevraagd door Fontys. Dit wordt aan het begin van het interview opgenomen (De Lange, Montesano Montessori & Schuman, 2011).

Interviews amv's

De interviews met de amv's vinden plaats op de vergaderkamer op KWG Wilhelminapark waar geen fysieke ruis plaats kan vinden. Volgens West & Turner (2009) kan fysieke ruis namelijk invloed hebben op de communicatie, in dit geval het interview. De interviews met de amv's worden individueel afgenomen. Dit zorgt ervoor dat iedere jongere vrijuit zijn mening kan geven waarbij de onderzoeker de tijd heeft om door te vragen. Bovendien wordt de jongere niet beïnvloed of afgeleid door leeftijdsgenoten waardoor hij zich volledig kan focussen op het interview. Volgens Feldman (2012) kunnen jongeren tussen de 12 en 16 jaar elkaar namelijk beïnvloeden zeker bij jongeren die afkomstig zijn uit een F-cultuur waar de groep een erg belangrijke rol speelt (Pinto, 2007).

Interviews mentoren AMV

De interviews met de mentoren AMV zullen plaatsvinden op KWG Wilhelminapark in het kantoor zelf op een rustig moment van de dag. Net zoals bij de amv's, worden de interviews met de mentoren AMV individueel afgenomen. Dit zal voornamelijk in de ochtend zijn. Hierdoor kan men niet gestoord worden waardoor de focus op het interview blijft. Verder worden de interviews individueel afgenomen. Dit zorgt ervoor dat de behoeften van iedere mentor helder naar voren komen (De Lange, Montesano Montessori & Schuman, 2011).

Data-analyse

Zodra de interviews zijn gehouden, worden deze uitgeschreven middels verbatims waarbij alles woordelijk wordt getranscribeerd. Een grote hoeveelheid aan informatie kan op deze manier gestructureerd worden geordend (Migchelbrink, 2016). Door de geluidsopname om te zetten op papier kan het interview grondig worden geanalyseerd en kunnen stukken binnen het interview gemakkelijker opgezocht worden. Citaten worden hierbij correct geformuleerd (Transcriptiedirect, n.d.).

Vervolgens kan er een algemeen beeld geschetst worden aan de hand van de interviews. Dit wordt gedaan vanuit de inductieve benadering. Binnen deze benadering wordt er gezocht naar verbanden tussen verschijnselen die mogelijk wijzen op meer algemene wetmatigheden of theorieën (De Lange, Montesano Montessori & Schuman, 2011). Er is voor deze benadering gekozen omdat er binnen de half-gestructureerde interviews veel open vragen gesteld worden. Er wordt gekeken naar eventuele verbanden die vooraf nog niet zijn vastgesteld. Het analyseren van deze interviews wordt gedaan middels coderen, ofwel categorieën ontwerpen. Op deze manier ontstaat er een codeboom (Boeijs, 2014).

Het begin van deze codeboom ontstaat door eerst open te coderen. Relevante fragmenten worden per interview gelabeld. Iedere code bestaat uit één of meerdere woorden (Lange & Schuman, 2011). Vervolgens wordt er axiaal gecodeerd. De codes met een min of meer gelijke betekenis worden dan samen gevoegd tot categorieën. Hierdoor ontstaan er nieuwe codes waardoor er een duidelijkere structuur ontstaat binnen de analyse. Het laatste stadium is selectief coderen. Hierbij wordt er op zoek gegaan naar de zogenoemde 'kerncategorieën'. De verbanden tussen codes worden dan omschreven (Boeijs, 2014).

Zodra de codeboom eenmaal is gecreëerd, wordt er een beschrijving van de data gegeven. Vervolgens worden de bevindingen omschreven waarbij de verbanden worden besproken. Daarna komt er een resultaatcheck. Hierbij wordt het literatuuronderzoek gekoppeld aan de interviewresultaten en worden de bevindingen hiervan omschreven. Deze bevindingen worden in de conclusies beschreven (Boeijs, 2014).

Binnen de interviews met de mentoren, is ervoor gekozen om twee codebomen te creëren om zo het overzicht te bewaren. De eerste codeboom gaat voornamelijk in op de deelvraag: 'welke handelingen voeren de mentoren AMV van KWG Wilhelminapark op dit moment uit om de amv's te ondersteunen bij het zelfstandig contact maken met Nederlandse jongeren?'. Dit terwijl de tweede codeboom dieper ingaat op de deelvraag: 'welke handelingen willen de mentoren AMV de amv's uitvoeren om de amv's te ondersteunen bij het zelfstandig contact maken met Nederlandse jongeren?'. Vervolgens worden er verbanden gelegd en toegelicht middels citaten.

Betrouwbaarheid & validiteit

Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te waarborgen, worden alle betrokkenen geïnterviewd die met de kwestie te maken hebben. Hierdoor wordt het onderwerp vanuit meerdere kanten bekeken en wordt er eenzijdig beeld van de resultaten voorkomen (Migchelbrink, 2016). Ook worden de interviewvragen gecontroleerd door een externe factor. Bij herhaling van het onderzoek is de kans dan groot dat dezelfde uitkomst wordt verkregen (Scriptium, n.d.). Ditzelfde geldt voor de resultaten. Ook deze worden gecontroleerd door een externe factor om zo toevallige fouten voorkomen (Scriptium, n.d.). Deze externe factor zal J. van Dijk zijn. Zij is op de hoogte van het onderzoek maar is er verder niet bij betrokken.

Volgens Baarda (2014) garandeert betrouwbaarheid echter geen validiteit. Om de validiteit te waarborgen, staan het onderwerp en een aantal interviewvragen vast. Hierdoor komt de gewenste informatie uit de interviews naar voren en worden uiteindelijk de juiste verbanden en conclusies getrokken (Scriptium, n.d.). Ook zorgt de woordelijke uitwerking van de interviews voor een hogere mate van validiteit binnen het onderzoek. Interpretaties worden hierdoor voorkomen (Boeijs, 2014). Bovendien worden er binnen het uitwerken van de interviews nog geen verbanden gelegd en conclusies getrokken (Scriptium, n.d.).

3.2 Resultaten jongeren

In dit stuk worden de resultaten uit de interviews met de 6 jongeren beschreven. Hiervoor zullen de hoofdcodes van de codeboom (bijlage C) gebruikt worden als uitgangspunt. Vrijwel alle codes staan in verband met elkaar. Deze verbanden worden toegelicht middels citaten.

Proces van communicatie & de rol van de mentor

Het overgrote merendeel geeft aan dat de taal nog een barrière is bij het contact maken. Zij zijn van mening dat zij de taal moeten beheersen om contact te kunnen maken met Nederlandse jongeren. Drie jongeren willen dan ook graag hulp van de mentor om beter Nederlands te kunnen spreken. Een van de jongeren geeft hierin aan: *‘Oke, het enige wat ik nu wil is dat ze mij helpen met het bij leren van de taal. Meer niet.’* Een andere jongere geeft aan verder geen schaamte te kennen wanneer zijn Nederlands niet vlotjes verloopt: *‘Ik doe wat ik kan. Boeien. Gaat mij niks aan’.* Een andere jongere geeft aan wel enige schaamte te kennen: *‘I’m ashamed denk ik dat niet goed als ik zeg: ‘ik snap het niet’. Niemand praten en ik snap het niet en ik zeg ook niet’.*

Hij wil voornamelijk hulp van de mentor bij het contact maken zelf. Bovendien wil hij naast twee andere jongeren meer kennis over de communicatie met Nederlandse leeftijdsgenoten. Hij geeft hierin aan: *‘First how I’m making the contact with Nederland mensen. How to introduce and how to into going. To start talking and start conversation. I don’t know how.’.* Naast deze jongere zou een andere jongere ook graag meer willen weten: *‘Jij kan niet recht voor kennis maken met Nederland mensen. Ik wil praten. Ik weet het niet maar ik wil wel meer weten’.* Een andere jongere geeft aan voornamelijk moeilijkheden te kennen bij het gebruik van whatsapp met Nederlandse leeftijdsgenoten. Hierin zou hij graag meer hulp willen krijgen.

Proces van communicatie & ontmoetingsplekken

Naast de taalbarrière als bedreiging, zijn er ook kansen bij de jongeren met betrekking tot het contact maken. Twee jongeren geven aan al enige kennis van de Nederlandse cultuur te hebben. *‘Hand geven en naam zeggen. toch?’ ‘Op tijd zijn. Altijd op tijd zijn’;* aldus een van de jongere. Drie jongeren geven aan dat zij gemakkelijk contact maken zodra zij eenmaal de taal spreken. Een van de jongeren zegt hierover: *‘Ja, ik ben heel makkelijk in het maken van contact maar het is niet iets wat je van tevoren uitdenkt van wat heb ik nodig om contact te hebben? Dat gaat gewoon’.* Verder heeft een andere jongere ook enige kansen. Zo spreekt hij Duits en praat zijn vriend met Nederlanders. *‘Ik kan Germany praten in veel woorden zelfde’.* Twee jongeren geven aan graag Nederlandse jongens te willen ontmoeten via vrienden. Verder wilt het overgrote deel van de jongens Nederlandse leeftijdsgenoten leren kennen via een sportvereniging. Twee anderen willen het juist via werk proberen.

De rol van de mentor

Uit de interviews met de jongeren is gebleken dat twee jongeren vooral geholpen willen worden met praktische zaken als gezinshereniging en school. Met betrekking tot het maken van contact, geven vier jongeren aan wel contact te willen met Nederlandse leeftijdsgenoten. Zo geeft een jongere aan: *‘ik denk dat is goed van ik wil andere landen zo en ik praat met een jongen Nederlands. Ik hou van Nederlanders echt ik hou van Nederlanders. Ik vind zoveel leuk en ik hou daarvan’.* Drie jongeren weten echter niet hoe de mentor hen daarbij kan helpen.

Behoeften binnen de communicatie & de rol van de mentor

Er zijn verschillende opmerkingen gemaakt over de behoefte aan communicatie en de behoefte aan welke rol de mentor daarbij speelt. Hieronder volgt een korte opsomming.

Zodra zij eenmaal contact hebben, vinden twee jongens dat er wederzijds vertrouwen moet zijn. Een jongere geeft hierin aan: *‘Het vertrouwen dat als de ander jou ook wil ontmoeten. Als je dat hebt dan wordt het makkelijker’*.

Ook vinden drie jongens dat het belangrijk is dat ze hun mening kunnen geven in een gesprek. *‘Yes, and that’s a good idea. And life idea, about camp, about government’*; aldus een van de jongeren. Verder geven twee jongeren aan dat zij het fijn vinden als er naar hun geluisterd wordt. Deze tweezelfde jongeren vinden het ook belangrijk dat de mentor interesse in hen toont onder andere door vragen te stellen.

Een van de jongeren vindt het belangrijk dat de mentor goed aanspreekbaar is.

Een andere jongere vindt het prettig om structurele hulp te krijgen. Hij geeft het volgende aan: *‘Ja, interesse is er wel maar welke stappen er nu genomen gaan worden, ja dat weet ik niet. Dat is even niet duidelijk hoe het tot stand komt om andere mensen, Nederlanders, te ontmoeten. Maar ik vertrouw haar wel’*.

Ten slotte vindt dezelfde jongere het voornamelijk belangrijk dat de mentor hem zelf contact laat maken: *‘First leave me, I’m making the contact and then I take you what’*.

3.3 Resultaten mentoren

In dit stuk worden de resultaten uit de interviews met de 7 mentoren gepresenteerd. Hiervoor worden de hoofdcodes van codeboom 2 gebruikt als uitgangspunt. De codes uit codeboom 1 worden hieraan gekoppeld. Codeboom 1 heeft voornamelijk betrekking op de vaardigheden, houding en kernwaarden van iedere mentor. Dit terwijl codeboom 2 dieper ingaat op de werkwijze van iedere mentor. Verbanden worden hierbij besproken en toegelicht middels citaten.

Werkwijze algemeen

Uit de interviews met de mentoren blijkt dat zij het vrijwel allemaal eens zijn over wat vooral belangrijk is voor de jongeren binnen een KWG. Dat is veiligheid en vertrouwen. Een van de mentoren geeft juist aan dat het belangrijk is dat jongeren succeservaringen opdoen: *‘Ik denk dat het belangrijk is dat ze succeservaringen boeken. Dat ze een doel hebben. Maar ook door te benoemen wat ze goed doen en wat ik in ze waardeer’*. Dit gaat gepaard met het feit dat zij binnen de communicatie bewust bezig is met het complimenteren van de jongeren. Verder geven drie mentoren aan een ouderlijke rol op zich te nemen waarbij men ook grenzen moet stellen. Wat betreft het aannemen van een ouderlijke rol vinden zes mentoren het van belang om soms mee te gaan met de jongeren als ondersteuning bij het maken van contact. Een van de mentoren zegt hierover: *‘Een bepaalde veiligheid van ‘ik sta er bij dus als er iets is kun je het altijd aan mij vragen’*.

Wel geeft iedere mentor aan dat het initiatief voornamelijk bij de jongere moet liggen. Wanneer de jongere iets wil, zal hij zelf actie moeten ondernemen of zelf om hulp moeten vragen. Een mentor zegt hierover: *‘Je begint meer vanuit de jongere. En ook de jongere laat je zelf zoeken. Het is aan de ene kant heel goed dat je de jongere zelf verantwoordelijk maakt voor zijn initiatieven, voor zijn interesses. Aan de andere kant vind ik ook dat je iets meer mag faciliteren en dat je wat sneller de jongere naar een plek toe mag begeleiden. Zodat je die sociale kaart wat beter in zicht hebt. En dat is niet zo. Tenminste voor mij geldt dat niet zo. Ik weet wel waar alles zit en waar je terecht kan voor welke vraag, maar dat is vaak algemeen.’*

Ondersteuning bieden

Vijf mentoren geven aan dat de sociale kaart met betrekking tot de doelgroep amv, niet helder in beeld is. Drie van hen willen daarin de jongeren meer ondersteunen door mogelijkheden aan te bieden en dus deze sociale kaart beter in beeld te krijgen. Twee anderen vinden dat mentoren ook

meer mogen samenwerken met initiatieven. Door deze mogelijkheden aan te bieden, raken de jongeren wellicht meer gemotiveerd volgens J.

Met betrekking tot het ondersteunen in het contact maken zelf, geven vijf mentoren aan dat zij al structurele hulp bieden in de vorm van het oefenen van sociale situaties. *'Dan gaat hij misschien zelf bellen en zelf een afspraak maken. Dus hele kleine stapjes. Soms dacht ik van: 'oh, dat kan hij wel' want hier in het huis kan hij ook voor zichzelf opkomen maar dan blijkt dat je dan toch te snel voor hem gaat en dat hij het dan heel erg eng vindt'*; aldus een van de mentoren. Verder geven zes mentoren aan dat de mate van ondersteuning afhankelijk is per individu.

Ondanks dat vijf mentoren naar het 'hier en nu' kijken door praktische zaken te regelen, willen zij ook in de toekomst te investeren. Hierbij kijken zij naar duurzame oplossingen. Een van de mentoren geeft aan dat het belangrijk is dat de jongeren met Nederlandse leeftijdsgenoten in contact komen omdat zij op lange termijn hier wellicht veel profijt van kunnen hebben. *'Met Nederlandse jongeren en Nederlandse dingen dat ze niet alleen maar binnen hun eigen netwerk zitten en binnen de amv-jongeren. Dat het goed is om breder te kijken, zeker als ze straks 18 worden of naar een kleine wooneenheid (KWE) kunnen. Als ze 18 zijn helemaal want vaak merk je dat die contacten buiten hun eigen netwerk dan erg belangrijk zijn bijvoorbeeld bij het lezen van brieven die je straks binnenkrijgt en weet ik veel wat. En voor Nederlands is het heel goed'*.

Op dit moment biedt één mentor zelf geen verdere ondersteuning bij het op de hoogte stellen van de jongeren met betrekking tot de initiatieven die voor hen aanwezig zijn. Volgens hem helpen de jongens daar elkaar in: *'De jongens zijn daarin nu wel zover dat ze elkaar wel informeren over wat er mogelijk is. Bijv. de zwemles of een sportabonnement, fit for free. Dus, dat wijst zich zelf allemaal wel uit'*. Hij zet hierbij de rol van een jongere in om de jongeren te ondersteunen bij het zelfstandig contact maken met Nederlandse jongeren. Naast hem, doen drie andere mentoren dat ook. Een andere deed dit bij twee Syrische jongens: *'Want eigenlijk was het alleen voor M., maar toen wilde A. ook mee. Die heeft nooit eerder iets in de Komedia aangegeven. Dus ze waren met z'n tweeën. Dus daar moet je dan even in zoeken. Maar ik denk dat het in ieder geval in het begin wel goed is om iemand mee te hebben'*. Vier mentoren geven aan dat zij binnen een groepsproces eerst de rollen willen herkennen. Een mentor geeft aan: *'Meestal kijk ik in het begin wel even aan wat voor groep is er precies binnen? Welke initiatieven nemen jongeren in zo'n groep? Zijn er subgroepen? Zijn ze makkelijk naar elkaar toe? Is er een leidersfiguur? Ik kijk het eerst even aan.'* Twee mentoren zouden graag de jongeren aan elkaar willen koppelen wanneer zij nieuw binnenkomen. Een van de mentoren zegt hierover: *'In het begin een soort maatje dat als iemand hier al langer is en iemand anders is nieuw, die meer aan elkaar te koppelen'*.

Culturele kennis van de mentoren

Wat betreft de culturele kennis van de mentoren, weten zes mentoren dat er culturele verschillen zijn binnen de communicatie. Zij kunnen de verschillende kenmerken hiervan opnoemen. Twee mentoren zijn zich ook bewust van de collectivistische cultuur waaruit de jongeren komen. Zes van de zeven mentoren verkrijgen deze informatie via primaire bronnen, dus via de jongere zelf. Een van de mentoren zegt hierover: *'Echt bij de jongere zelf informatie opvragen. Om ook zo het vertrouwen van de jongere te krijgen en zichzelf daarin een stukje open te stellen'*. Naast hem vinden vier andere mentoren een open houding ook erg belangrijk. Een mentor geeft hierin aan dat het erg belangrijk is dat een mentor nieuwsgierig moet zijn: *'Een stukje respect voor andermans cultuur. En nieuwsgierigheid. Ik denk dat nieuwsgierigheid heel belangrijk is'*. Naast de informatie die zij verkrijgt via de jongeren zelf, krijgt zij deze ook via secundaire bronnen. Ditzelfde geldt voor drie andere mentoren die informatie verkrijgen door te lezen, trainingen te volgen en informatie uit te wisselen met collega's.

Met betrekking tot het informeren over deze verschillen, vinden twee mentoren dat zij daarin een gedeelde verantwoordelijkheid hebben. Een van de mentoren is van mening dat ook de school daarin een aandeel heeft. Zodra mentoren zelf deze verantwoordelijkheid nemen, informeren alle mentoren de jongeren op de informele momenten. Wanneer het echter gaat om de wederzijdse verwachtingen, worden deze zowel binnen de informele momenten als de formele momenten besproken. Drie mentoren geven aan dat er duidelijk gecommuniceerd moet worden. Vier mentoren doen dit middels eenvoudig taalgebruik en vier mentoren gebruiken hiervoor visualisatie. Twee mentoren vinden het belangrijk dat keuzes worden verantwoord. Een mentor zegt hierover: *‘Net als bij D. dan weet ik dat ik iets heel duidelijk uit moet leggen en heel duidelijk uit moet leggen het waarom. Dus het waarom vind ik dan ook wel belangrijk om die vertaalslag te maken’.*

Traumabehandeling

Wat betreft de traumabehandeling, vinden alle mentoren dat trauma's niet behandeld moeten worden door de mentoren zelf. Een van de mentoren zegt hierover: *‘Maar als je merkt dat iemand echt een trauma heeft en echt meer begeleiding hiervoor nodig is vind ik het juist belangrijk dat het niet in huis wordt gedaan. En eerder door een externe wordt gedaan waar die dan ook een vertrouwensrelatie mee opbouwt. Daar gebeurt ook heel veel. Als je dat als mentor doet in huis als mentor van huis en als mentor die aan jouw trauma mag komen, dan zit je denk ik in een veiligheidsstuk wat niet altijd optimaal kan zijn’.*

Om daadwerkelijk informatie te krijgen over hun geschiedenis, leest een kleine meerderheid van de mentoren het eerste verhoor. Een mentor zegt hierover: *‘Soms. In sommige gevallen wel als het gedrag heel opvallend is dan vind ik het wel fijn om te weten waar het ongeveer vandaan komt’.* Zij vindt het echter ook belangrijk dat een jongere er zelf mee komt. Hetzelfde geldt voor vier andere mentoren. Zij vinden het juist belangrijk dat de jongere er zelf over moet beginnen en dat ze anders het verhoor niet lezen. Een mentor zegt hierover: *‘Ik wil altijd ergens blanco instappen’.*

4. Conclusies en aanbevelingen

4.1 Conclusies

Dit onderzoek is gestart met de onderzoeksvraag: 'Op welke manier kunnen de mentoren AMV van KWG Wilhelminapark de alleenstaande minderjarige vluchtelingen (amv's) ondersteunen bij het zelfstandig contact maken met Nederlandse jongeren, rekening houdend met de behoefte van de individuele jongere?'. Binnen dit hoofdstuk worden er een zevental conclusies beschreven die getrokken zijn uit zowel de resultaten van het literatuuronderzoek als de resultaten van het praktijkonderzoek. Deze conclusies geven antwoord op de onderzoeksvraag. Ook worden alle vijf de deelvragen beantwoord. Deze staan allemaal in verbinding met elkaar. Dit zijn de volgende vragen:

- Welke handelingsmogelijkheden zijn er voor de mentoren AMV om de amv's te helpen bij het opbouwen van een informeel sociaal netwerk?
- Welke factoren zijn belemmerend en welke zijn bevorderend voor amv's bij het opbouwen van een informeel sociaal netwerk?
- Welke competenties vinden de amv's van KWG Wilhelminapark zelf wat zij nodig hebben om zelfstandig contact te leggen met Nederlandse jongeren?
- Welke handelingen voeren de mentoren AMV van KWG Wilhelminapark op dit moment uit om de amv's te ondersteunen bij het zelfstandig contact maken met Nederlandse jongeren?
- Welke handelingen willen de mentoren AMV de amv's uitvoeren om de amv's te ondersteunen bij het zelfstandig contact maken met Nederlandse jongeren?

Projecten en initiatieven koppelen aan een jeugdhulporganisatie

Uit het literatuuronderzoek is gebleken dat er verschillende opties zijn om de amv's te helpen bij het opbouwen van een informeel sociaal netwerk. Een van deze opties is dat het van belang is dat projecten of organisaties worden gekoppeld aan jeugdhulporganisaties, in dit geval KWG Wilhelminapark (Nederlands Jeugdinstituut, n.d.). Dit is van belang omdat uit het onderzoek van Kruiswijk (1999) is gebleken dat amv's slecht op de hoogte zijn van het aanbod van het Nederlands jeugd- en jongerenwerk. Binnen KWG Wilhelminapark heeft een mentor AMV aangegeven zich te kunnen vinden in de optie van het Nederlands Jeugdinstituut. Zij wil graag dat KWG Wilhelminapark meer samenwerkt met initiatieven die voor de doelgroep amv speciaal activiteiten organiseert. Echter blijkt uit de interviews met de mentoren AMV dat een meerderheid van de mentoren deze initiatieven niet duidelijk in kaart heeft. De mentoren AMV geven dan ook aan om de sociale kaart met betrekking tot de doelgroep AMV meer in detail uit te willen werken. Op deze manier zouden zij graag de jongeren willen ondersteunen in het opbouwen van een informeel sociaal netwerk. Wel vindt een meerderheid van de mentoren dat de jongere zelf ook initiatief moet tonen in het vragen van hulp. Dit sluit aan bij de visie van Bannink & Roeden (2007). Zij geven aan dat de interne motivatie vanuit de jongere zelf moet komen om zo daadwerkelijk verandering in het gedrag te zien.

De wederzijdse verwachtingen van mentor en amv moeten duidelijk zijn bij de ondersteuning van de amv om zelfstandig contact te maken

Binnen het literatuuronderzoek is naar voren gekomen dat de wederzijdse verwachtingen duidelijk moeten zijn om de amv te kunnen ondersteunen bij het zelfstandig contact maken met Nederlandse jongeren. Het moet voor de amv zelf helder zijn wat er van hem wordt verwacht en wat hij van de mentor kan verwachten (Bowles, 2001). Uit de interviews met de mentoren is gebleken dat zij het hiermee allemaal eens zijn. Sommigen spreken deze verwachtingen uit tijdens formele gesprekken met een tolk om zo miscommunicaties te voorkomen. Anderen doen dit juist meer tijdens spontane momenten. Uit de interviews met de jongeren blijkt dat deze aanpak voor de helft van de jongeren helpt. Zij geven aan duidelijke verwachtingen te hebben met betrekking tot de hulp van de mentor bij

het ondersteunen van het contact maken met Nederlandse jongeren. De andere helft weet echter nog niet zo goed hoe de mentor hen hierbij kan helpen.

Heldere communicatie is nodig: simpel, open, met uitleg en visualisatie

Volgens West & Turner (2009) kan er mogelijk semantische ruis ontstaan binnen de communicatie waarbij men elkaar verkeerd begrijpt in verband met het gebruik van jargon. Volgens Pérez González (2003) is dit een risicofactor voor vluchtelingen omdat zij veelal te maken hebben met een taalbarrière. Dit ziet het merendeel van de jongeren ook zo. Sommigen geven aan gemakkelijk contact te kunnen maken zodra zij de taal beheersen. Volgens Pinto (2007) is dit een bevorderende factor omdat zij zich in dat geval kunnen aanpassen aan de communicatie met Nederlandse leeftijdsgenoten. Verder geeft een andere jongere aan geen schaamte te kennen wanneer hij foutjes maakt in de taal. Ook dit is volgens European-Network (n.d.) een bevorderende factor omdat hij zich door de taalbarrière niet laat weerhouden om met Nederlandse leeftijdsgenoten in contact te komen. Om semantische ruis te voorkomen tussen de mentor AMV en de jongeren zelf, is het volgens Bowles (2001) belangrijk om vragen of stelling te verduidelijken door ze eenvoudig te stellen. Wanneer er dan toch sprake is van miscommunicatie, is het van belang dat men elkaar vragen gaat stellen of hun verwarring uit middels non-verbale communicatie (Wood, 1996). Uit de interviews met de mentoren blijkt dat zij de competenties van zowel Bowles (2001) als Wood (1996) toepassen. Zij gebruiken simpele zinnen, verantwoorden hun keuzes en visualiseren situaties om zo miscommunicaties te voorkomen.

Kennis over de culturele verschillen moet worden uitgewisseld met de jongere

Naast semantische ruis, kan er ook psychologische ruis ontstaan. Dit houdt in dat het gebrek aan informatie over elkaars referentiekader ervoor kan zorgen dat men bepaald gedrag verkeerd interpreteert (West & Turner, 2007). Volgens Pinto (2007) zijn er veel verschillen tussen de Nederlandse cultuur en de Syrische en Eritrese cultuur. Deze verschillen zijn ook zichtbaar binnen de communicatie. Door de jongeren te informeren over deze culturele verschillen kan men de jongeren beter ondersteunen in het communiceren met Nederlandse jongeren. Hierdoor wordt de psychologische ruis voorkomen (West & Turner, 2009). Uit de interviews met de jongeren blijkt dat ongeveer de helft van de jongeren behoefte heeft aan meer kennis van culturele verschillen. Zij geven aan dat dit een van de benodigde competenties is om te kunnen communiceren met Nederlandse leeftijdsgenoten. De mentoren AMV proberen op hen behoefte aan te sluiten door het over deze culturele verschillen te hebben met de jongeren. Dit gebeurt veelal binnen informele gesprekken, dus op momenten wanneer iets plaatsvindt. Enkele mentoren geven aan dat zij daarin een gedeelde verantwoordelijkheid hebben met de school.

Volgens de American Psychological Association (2002) is het echter ook van belang dat de mentoren AMV kennis moeten hebben van de cultuur van de jongeren. Knipscheer & Kleber (2004) geven aan dat mentoren AMV op de hoogte moeten zijn van hun eigen 'culturele bril'. Een enkeling probeert op de hoogte te zijn van hun eigen 'culturele bril' door onder andere informatie op te zoeken over de culturen van de jongeren. De meerderheid stelt voornamelijk vragen aan de jongere zelf over zijn achtergrond. Uit de interviews met de jongeren blijkt dat de meesten de laatste aanpak prettig vinden omdat er dan interesse in hen wordt getoond. Dit past bij de competentie die Ince & Van Rooijen-Mutsaers (2013) aangeven. Zij geven aan dat het van belang is om respect en sensitiviteit te tonen voor de culturele achtergrond om zo een goede band op te bouwen met een allochtone jongere.

Kijk naar het 'hier en nu' en zorg voor veiligheid

Kohli (2007) geeft aan dat er verschillende handelingsmogelijkheden zijn. Een daarvan is het helpen met praktische zaken zoals school en gezinshereniging. Dit past bij de visie van de humanitaire

begeleider die vooral bezig is met het 'hier en nu'. Uit de interviews met de jongeren blijkt dat twee jongeren zich in deze visie kunnen vinden. Ditzelfde geldt voor een meerderheid van de mentoren. Verder vindt de humanitaire begeleider het vooral belangrijk om duidelijke grenzen aan te geven. Drie mentoren hebben binnen het interview expliciet aangegeven dat zij het hiermee eens zijn.

Ook vindt de humanitaire begeleider dat de mentor niet op de hoogte hoeft te zijn van het vluchtverhaal van de jongere. De meerderheid van de mentoren kan zich hierin vinden en vindt het vooral belangrijk dat de jongeren zelf deze informatie geven. Zij gaan zich echter wel verdiepen in het vluchtverhaal van de jongere zodra zij gedrag willen verklaren. Zowel de getuigen als de verbonden begeleider zijn het hiermee eens (Kohli, 2007).

Verder vinden de humanitaire en getuigen begeleider in tegenstelling tot de verbonden begeleider dat een trauma niet binnen een KWG behandeld moet worden (Kohli, 2007). Alle mentoren zijn het hiermee eens. De getuigen begeleider is verder van mening dat men alleen maar rust en stabiliteit kan bieden (Kohli, 2007). Gomez-Perales (2015) stemt hiermee in en geeft aan dat stabiliteit en sociale contacten voor een stuk basisveiligheid zorgen. Uit de interviews met de mentoren is gebleken dat een meerderheid zich aansluit bij deze visie. Volgens Bean (2006) kan deze basisveiligheid geboden worden door de jongeren te trainen in het aanleren van sociale en emotionele vaardigheid. Zo leren ze om beter met hun stressreacties om te gaan.

Kijk ook naar duurzame oplossingen als het gaat om ondersteuning

Volgens Kohli (2007) zet de verbonden begeleider voornamelijk in op duurzame oplossingen als het gaat om huisvesting, hereniging van familie en educatie. Uit de interviews met de jongeren blijkt dat zij zich in deze visie kunnen vinden. De meerderheid van de jongeren wil namelijk geholpen worden met het leren van de taal en de helft van de jongeren wilt kennis verkrijgen van de Nederlandse cultuur om zo uiteindelijk te communiceren met Nederlandse leeftijdsgenoten. Dit zijn beiden duurzame oplossingen. De meerderheid van de mentoren verwacht wel dat de jongere zelf initiatief neemt om deze behoefte aan te geven. De mentoren spreken deze verwachting naar de jongeren uit binnen zowel de formele als de informele momenten.

Ook vindt de meerderheid van de mentoren het belangrijk om naar duurzame oplossingen te kijken. Dit blijkt tevens uit hun handelen. De meeste mentoren bereiden de jongeren voor om op de lange termijn zelfstandig contact te maken door in het begin eerst met ze mee te gaan. Enkele mentoren geven aan dat zij dit nog meer willen doen. Zij zijn van mening dat dit een van de manieren is om de jongeren hierin te kunnen ondersteunen. Deze vorm van ondersteuning sluit aan bij de theorie van Vygotsky. Binnen deze theorie worden jongeren voorbereid om steeds meer zelfstandig taken uit te voeren (Johnson, McCann & Simbardo, 2013). Ook past een meerderheid van de mentoren deze theorie toe door structurele hulp te bieden bij het zelfstandig contact maken met instanties. Hierbij oefenen zij sociale situaties met de jongere. Op deze manier worden er succeservaringen gecreëerd wat vervolgens effect heeft op het 'geloof in eigen kunnen' van een jongere (Bandura, 1977). Uit de interviews met de jongeren blijkt echter maar een jongere behoefte te hebben aan het oefenen van sociale situaties als het gaat om het contact maken met Nederlandse leeftijdsgenoten.

Speel meer in op groepsprocessen

Uit het literatuuronderzoek is gebleken dat leeftijdsgenoten invloed kunnen uitoefenen op elkaars 'geloof in eigen kunnen'. Bandura (1977) geeft aan dat indirecte ervaringen hierin een rol spelen. Wanneer men leeftijdsgenoten iets ziet bereiken, krijgt iemand het gevoel dat hij het ook kan. Dit omdat zij gelijk staan aan elkaar. Binnen een van de interviews met de jongeren kwam deze indirecte ervaring duidelijk naar voren. Een van de jongeren gaf aan een vriend te hebben die contact heeft met Nederlandse leeftijdsgenoten. Dit is een bevorderende factor als het gaat om het contact maken met

Nederlandse jongeren. Door deze indirecte ervaring groeide namelijk het ‘geloof in eigen kunnen’ van hem. Hierdoor ging hij zelf automatisch ook met Nederlandse leeftijdsgenoten praten. Kijkend vanuit het literatuuronderzoek is dit kenmerkend binnen de collectivistische cultuur waarbij men wordt beïnvloed door de keuzes die de groep maakt. Dit zorgt voor een bepaalde basisveiligheid omdat zij altijd kunnen terugvallen op de groep wanneer ze hulp nodig hebben (Pinto, 2007). Volgens Kruiswijk (1999) is deze basisveiligheid van amv’s echter wegge gevallen toen zij gedwongen waren te verhuizen. Voor het merendeel van de mentoren is het daarom zo belangrijk dat een jongere zich veilig voelt binnen de KWG.

Om deze basisveiligheid te creëren, kan men het groepsproces beïnvloeden. Dit kan gedaan worden door gebruik te maken van het PIN-principe. Hierbij moet het contact tussen de jongeren plezierig maar ook nuttig zijn. Dit houdt in dat zij vrienden kunnen maken, erbij horen, zich minder eenzaam voelen en steun kunnen vinden (Luitjes & De Zeeuw-Jans, 2014). Uit de interviews met de mentoren is gebleken dat enkele mentoren dit principe tot op zekere mate inzetten door de rollen te herkennen binnen een groep. Vervolgens zetten zij deze op een bewuste wijze in. Dit is alleen nog niet zozeer op het gebied van het maken van contact met Nederlandse jongeren. Enkele mentoren geven aan hiermee doelbewuster te werk te willen gaan zodat het contact tussen de jongeren ook nuttig kan zijn.

4.2 Aanbevelingen

Creëer veiligheid voor de jongeren door ze activiteiten gezamenlijk te laten doen

De eerste aanbeveling die wordt gedaan, is om veiligheid te creëren voor de jongeren door ze gezamenlijk naar sociale activiteiten zoals een sportvereniging te laten gaan. Hierdoor zijn zij niet zozeer meer op zichzelf aangewezen aangezien ze altijd kunnen terugvallen op de groep (Pinto, 2007). Uit de interviews met de mentoren bleek al dat een enkeling aangaf jongeren te koppelen. Verstandig is om van te voren te initiëren welke jongeren veel en welke jongeren weinig zelfvertrouwen hebben met betrekking tot het maken van contact met Nederlandse jongeren. Zodra dit helder is, kan men jongeren met veel zelfvertrouwen koppelen aan jongeren met minder zelfvertrouwen. De mentor AMV kan dit doen door met beiden in gesprek te gaan over hun interesses. Wanneer blijkt dat hun interesses overeenkomen, kan de mentor AMV hen voorstellen om samen te gaan. Zodra de jongere met veel vertrouwen gedurende de sociale activiteit afstapt op een Nederlandse leeftijdsgenoot ontstaat er een indirecte ervaring voor de ander. Hierdoor groeit het ‘geloof in eigen kunnen’ van hem waardoor hij eerder op een Nederlandse leeftijdsgenoot af durft te stappen (Bandura, 1977).

Breng alle mogelijkheden en initiatieven in kaart

De tweede aanbeveling die wordt gedaan, is het in kaart brengen van alle mogelijkheden en initiatieven die er op dit moment zijn voor de doelgroep amv. Dit zijn initiatieven en mogelijkheden waar de amv’s in contact kunnen komen met Nederlandse jongeren. Men kan hierbij denken aan maatjesprojecten, jongerenwerk en buurthuizen. Belangrijk is om ook sportverenigingen en werkgelegenheden hierin mee te nemen. Uit de interviews met de jongeren blijkt dat zij daar vooral Nederlandse leeftijdsgenoten willen ontmoeten. Op deze manier wordt er rekening gehouden met de behoefte van de jongere. Tijdens de interviews was het opgevallen dat iedere mentor voor zich verschillende initiatieven opnoemde. Een idee is om binnen de teambuilding-vergadering kennis hierover uit te wisselen aan de hand van een ‘mindmap’. Alle kennis kan vervolgens worden gebundeld en gepresenteerd in de vorm van bijvoorbeeld een brochure. Hierdoor ontstaat er een overzichtelijke sociale kaart die gebruikt kan worden binnen zowel de formele als de informele momenten met de jongeren. Door de mogelijkheden en initiatieven in kaart te brengen, krijgt de jongere beter zicht op wat de mogelijkheden zijn in Tilburg. Het initiatief ligt dan bij de jongere om zelf gebruik te maken van de sociale kaart. Zodra deze mogelijkheden en initiatieven in kaart zijn gebracht, kan men hiermee gaan samenwerken (Nederlands Jeugdinstituut, n.d.).

Zorg ervoor dat de behoefte van iedere jongere helder is

De derde aanbeveling die wordt gedaan, is in gesprek gaan met de jongere over wat zijn behoefte is met betrekking tot het contact maken met Nederlandse leeftijdsgenoten. Binnen deze momenten wordt er samen met de jongere lange- en korte termijn doelen opgesteld als het gaat om het maken van contact met Nederlandse leeftijdsgenoten. Op deze manier wordt er zowel naar het 'hier en nu' gekeken als naar de duurzame oplossingen (Kohli, 2007). Ook worden de wederzijdse verwachtingen besproken. Dit houdt in dat de vorm en mate van ondersteuning besproken wordt met betrekking tot het maken van contact met Nederlandse leeftijdsgenoten. Hierbij wordt er concreet geformuleerd wat de mentor gaat doen en wat de jongere gaat doen. Deze vorm wordt met de jongere opgeschreven. Op deze manier kan er worden teruggehaald wat er op dat moment was afgesproken. Hierdoor worden miscommunicaties in de toekomst voorkomen. Bovendien weet de jongere waar hij aan toe is. Dit zorgt voor veiligheid, iets wat juist zo belangrijk is voor een amv (Kruiswijk, 1999). Door de jongere zelf aan te laten geven wat voor ondersteuning hij wil, kan de ondersteuning op maat worden geboden. Sommigen vinden het fijn wanneer de mentor structurele hulp biedt in de vorm van het oefenen van een gesprek, terwijl anderen dit juist liever niet willen.

Wanneer een mentor AMV ziet dat een jongere last heeft van zijn trauma en niet weet hoe hij met zijn stressreacties om kan gaan, is het verstandig om wederom op dezelfde wijze in gesprek te gaan met hem. Op deze manier wordt ook zijn behoefte helder in kaart gebracht. Hierbij kan er gekeken worden hoe hij zijn sociale en emotionele vaardigheden kan trainen (Bean, 2006). Dit om miscommunicaties met Nederlandse jongeren te vermijden (West & Turner, 2007).

De gesprekken kunnen gevoerd worden binnen een formele setting dan wel een informele setting. Een formele setting houden de twee- en driegesprekken in die vooraf gepland worden. Een informele setting houdt in dat er een ontspannen sfeer is en het gesprek spontaan kan ontstaan gedurende de dagelijkse begeleiding.

Wissel informatie uit over culturele verschillen

De vierde aanbeveling die wordt gedaan, is informatie uitwisselen over culturele verschillen door middel van drie presentaties. De eerste presentatie wordt gegeven door de mentoren AMV zelf over de Nederlandse cultuur. De tweede presentatie wordt gegeven door de Syrische jongens over de Syrische cultuur. De derde presentatie wordt gegeven door de Eritrese jongeren over de Eritrese cultuur. Voorafgaand stellen de jongeren vragen aan de mentoren met betrekking tot de Nederlandse cultuur waar zij nog meer over willen weten. Het initiatief ligt hier bij de jongere, iets wat alle mentoren belangrijk vinden binnen de begeleiding. Ook stellen de mentoren vragen aan de jongeren met betrekking tot hun cultuur. Op deze manier tonen ze respect en sensitiviteit voor de culturele achtergrond. Deze vragen zijn de rode draad binnen de presentaties. De reden voor deze aanbeveling is omdat uit de interviews met de jongeren bleek dat de helft behoefte heeft aan meer kennis met betrekking tot culturele verschillen. Door de jongeren te informeren over de culturele verschillen kunnen zij gemakkelijker communiceren met Nederlandse jongeren. Psychologische ruis wordt namelijk voorkomen. Zij worden zich bewust van hun eigen referentiekader en het referentiekader van de ander. Hier kunnen zij binnen de communicatie rekening mee houden (West & Turner, 2009). Andersom geldt dit ook zo. Doordat culturele verschillen besproken worden, worden de mentoren AMV zich meer bewust van hun eigen waarden en vooroordelen (Knipscheer & Kleber, 2004).

5. Discussie

5.1 Zwakke en sterke punten binnen het onderzoek

Een van de zwakke punten binnen het onderzoek, was dat er binnen de inleiding over de interesses van de jongeren gesproken wordt. Echter wordt er gedurende het onderzoek ook gekeken naar de behoeften van de jongeren, ondanks dat deze niet concreet voorkomen binnen een van de deelvragen. Hierdoor zijn de begrippen 'interesses' en 'behoeften' door elkaar gehaald gedurende het onderzoek. In het vervolg kunnen de begrippen concreter worden uitgelegd. Dit zorgt er voor dat er binnen zowel het literatuuronderzoek als het praktijkonderzoek nog gericht op zoek gegaan kan worden naar informatie. Op deze manier kan het literatuuronderzoek worden ingeperkt.

Een tweede zwakke punt binnen het onderzoek was dat de toestemming voor het opnemen van het interview werd opgenomen. Dit bleek naar voren te komen binnen een interview met een Eritrese jongere, die net drie weken binnen de KWG was. Gedurende het gesprek met de tolk nam ik het gesprek op waarbij ik vroeg of het gesprek kon worden opgenomen. De jongere gaf aan of ik onmiddellijk kon stoppen met opnemen. Hij wilde niet dat het werd opgenomen en was erg wantrouwend. Ook toen ik alvorens alle vragen had voorgelezen. In het vervolg is het verstandig om het middels een toestemmingsformulier te doen wat de geïnterviewde kan ondertekenen. Op deze manier kan de jongere van te voren gemakkelijker aangeven of hij wil meewerken of niet en worden zo miscommunicaties voorkomen.

Een laatste zwakke punt binnen het onderzoek was dat de onderzoeker gedurende de uitvoering van de eerste interviews minder doorvroeg dan bij de laatste interviews. In het begin was de onderzoeker nog enigszins zoekende wanneer en waarop zij moest doorvragen. Voor de volgende keer is het verstandig om een proefinterview te doen met bijvoorbeeld een invalkracht. Hierdoor kan men als onderzoeker oefenen met het doorvragen en kan men feedback vragen. Op deze manier is de onderzoeker beter voorbereid (Verhoeven, 2014).

Een sterk punt binnen het onderzoek, was het gebruik van een veelzijdigheid aan bronnen uit de Engelse en Nederlandse literatuur. Deze bronnen gaven informatie uit verschillende invalshoeken. Hierdoor vulden sommige bronnen elkaar aan en spraken andere bronnen elkaar juist tegen. Door het gebruik van afwisselende bronnen werd er voorkomen dat er een eenzijdig beeld ontstond en werd de informatie zorgvuldig en kritisch weergegeven (Lewis, Saunders & Thornhill, 2009).

Een tweede sterk punt binnen het onderzoek was dat de interviewvragen volledig zijn verantwoord vanuit de literatuur. Dit zorgde ervoor dat het concreet werd welke informatie er verkregen moest worden uit de interviews. Tevens zorgde dit ervoor dat de verbinding tussen de literatuur en praktijk gemakkelijk gemaakt kon worden binnen de conclusies en aanbevelingen.

Een derde sterk punt binnen het onderzoek was dat er rekening werd gehouden met de doelgroep. Hiermee wordt bedoeld dat interviews met de jongeren doelbewust niet een paar dagen van te voren werden ingepland maar op de dag zelf. De jongeren leven namelijk van dag tot dag. Dit werkte prima omdat alle jongens aan bod kwamen. De onderzoeker was gedurende de twee weken vaak aanwezig zodat zij alle jongens kon interviewen. De interviews met de mentoren AMV werden verder wel structureel ingepland omdat zij hier rekening mee konden houden in hun planning.

Een laatste sterk punt wat binnen het onderzoek naar voren kwam, was dat zowel de mentoren AMV als de jongeren werden bevroegd. Hierdoor kwamen de behoeften van alle betrokkenen naar voren en werd het onderwerp vanuit verschillende invalshoeken bekeken. Dit zorgde voor een verhoogde

betrouwbaarheid van het onderzoek (Migchelbrink, 2016). De verschillende behoeften werden vervolgens meegenomen binnen de aanbevelingen. Dit zorgde ervoor dat de aanbevelingen goed aansloten op de behoeften van de mentoren AMV. Zij wilden na de overdracht meteen met de aanbevelingen aan de slag wilden gaan. De kans is groot dat ook de jongeren met de aanbevelingen tevreden zullen zijn omdat ook hun behoeften erin zijn meegenomen.

5.2 De meerwaarde ten opzichte van bestaande kennis

Gedurende de oriëntatiefase is er gekeken naar waar de medewerkers tegenaan liepen tijdens de begeleiding. Uiteindelijk bleek dat er sprake was van handelingsverlegenheid met betrekking tot het ondersteunen van de jongeren bij het zelfstandig contact maken met Nederlandse leeftijdsgenoten. De mentoren AMV gaven aan onvoldoende kennis te beschikken hierover. Door middel van het literatuuronderzoek werd er daarom gekeken naar wat de mogelijkheden zouden kunnen zijn voor de mentoren AMV. Ook werd er gekeken naar de mogelijke belemmeringen en mogelijkheden bij de amv's als het gaat om het maken van contact met Nederlandse leeftijdsgenoten.

De resultaten uit het literatuuronderzoek hebben een bijdrage geleverd aan de bestaande kennis van de mentoren AMV. Dit omdat er ook handelingsmogelijkheden uitkwamen die alvorens nog niet bekend waren bij de mentoren AMV. Dit bleek ook uit de interviews. Verder kwamen er verschillende theorieën naar voren binnen het literatuuronderzoek. Uit het praktijkonderzoek bleek dat de mentoren AMV veel theorieën al toepasten op verschillende gebieden. Dit was echter niet op het gebied van het ondersteunen van de jongeren bij het maken van zelfstandig contact met Nederlandse leeftijdsgenoten. Het literatuuronderzoek zorgde voor meer inzicht bij de mentoren AMV hoe zij de theorieën van Vygotsky (Johnson, McCann & Zimbardo, 2013) en Bandura (1977) ook konden toepassen bij het ondersteunen van de jongeren bij het zelfstandig contact maken met Nederlandse leeftijdsgenoten. Daarnaast waren de mentoren AMV in zekere mate op de hoogte van de culturele verschillen. Het literatuuronderzoek gaf verdiepende kennis over deze verschillen op zowel groepsniveau als individueel niveau. De resultaten uit het praktijkonderzoek en het literatuuronderzoek zorgden voor meer inzicht in hoe de mentoren AMV de cultuur van de jongeren op een positieve manier konden inzetten.

De resultaten uit de interviews met de jongeren hebben ook een bijdrage geleverd aan de aanbevelingen binnen het onderzoek. Voordat het onderzoek begon, dachten de mentoren AMV veelal dat de jongeren liever geen contact wilden met Nederlandse leeftijdsgenoten. Echter bleek uit de interviews dat zij dit wel degelijk wilden. Ook kwamen hun behoeften met betrekking tot het maken van contact duidelijk naar voren. Hierbij gaven zij aan welke verwachtingen te hebben bij de mentor. De interviews met de jongeren zorgen hierdoor voor een duidelijke meerwaarde binnen het onderzoek ten opzichte van de bestaande kennis. Hun behoeften en verwachtingen zijn meegenomen in de aanbevelingen. Middels deze aanbevelingen kunnen de mentoren AMV nu beter aansluiten op de behoeften van de jongeren.

Binnen de overdracht kwam er naar voren dat het onderzoek in zijn algemeenheid een duidelijke meerwaarde had ten opzichte van de bestaande kennis. De mentoren AMV waren enthousiast over de aanbevelingen en wilden er meteen mee aan de slag gaan. Binnen de overdracht werd er al besproken wanneer men de sociale kaart zou gaan creëren en op welke wijze dit gedaan kon worden. Ook gaven zij aan de ideeën vernieuwend te vinden, iets waar zij zelf nog niet aan gedacht hadden. Zij gaven aan dat zij binnen de groep voornamelijk op grootschaliger groepsniveau keken. Enkelen gaven dan ook aan dat het vernieuwend was om de groep op een kleinere schaal te gebruiken door jongeren samen op pad te sturen. De onderbouwing van de aanbevelingen vonden de mentoren AMV verhelderend. Zij gaven aan geïnteresseerd te zijn in een exemplaar van het onderzoek om zo ook vernieuwende kennis op te doen.

5.3 Suggesties voor vervolgonderzoek

Binnen dit onderzoek zijn er aanbevelingen geformuleerd voor KWG Wilhelminapark. Vervolgonderzoek dient te worden verricht om te onderzoeken in welke vorm de aanbevelingen kunnen worden geïmplementeerd door de mentoren AMV binnen KWG Wilhelminapark. Het is hierbij noodzakelijk dat men de behoeften van alle betrokkenen meeneemt (De Lange, Montessori & Schuman, 2011).

Op dit moment zijn de aanbevelingen geformuleerd voor de individuele begeleidingsaanpak van mentoren AMV. Een voorstel is om daarom ook vervolgonderzoek te doen naar de inpassing van de aanbevelingen uit dit onderzoek in een meer collectieve aanpak waarbij ook kleine wooneenheden (KWE's) betrokken kunnen worden. Op deze manier kan kennis en ervaringen worden uitgewisseld en wordt de missie van Kompaan en De Bocht (n.d.) op bredere schaal nagestreefd: het vergroten van de zelfredzaamheid van jongeren.

6. Literatuurlijst

- Adams, J. (2012). *Surviving dictatorship. Work of Visual Sociology*. New York, Verenigde Staten: Routledge.
- Aleksandrovich, M. & Zoglowek, H. (2013). *Psychological and Pedagogical Aspects of Motivation*. Zürich, Zwitserland: Zweigniederlassung.
- Allwood, G. & Wadia, K. (2010). *Refugee Women in Britain and France*. Manchester, Verenigd Koninkrijk: Manchester University Press.
- American Psychological Association (APA) (2002). *Guidelines on Multicultural Education, Training, Research, Practice and Organizational Change for psychologists*. Washington, Verenigde Staten: American Psychological Association.
- Argyris, C. (1990). *Overcoming Organisational Defenses: Facilitating Organizational Learning*. Verenigde Staten, New York: Pearson Education.
- Armstrong, G., Kotler, P., Saunders, J. & Wong, V. (2009). *Principes van marketing*. Amsterdam, Nederland: Pearson Benelux.
- Azghari, Y. (2005). *Cultuurbepaalde communicatie*. Den Haag, Nederland: Boom Lemma Uitgevers.
- Baarda, B. (2014). *Dit is onderzoek!* Groningen/ Houten, Nederland: Noordhoff Uitgevers.
- Bandura, A. (1977). *Self-efficacy*. Stanford, Verenigd Koninkrijk: Stanford University.
- Bannink, F. & Roeden, J. (2007). *Handboek Oplossingsgericht werken met licht verstandelijk beperkte jeugdigen*. Amsterdam, Nederland: Harcourt Assessment BV.
- Barn, R., Kriz, K., Pösö, T. & Skivenes, M. (2015). *Child welfare systems and migrant children*. New York, Verenigde Staten: Oxford University.
- Bean, T. (2006). *Assessing the Psychological Distress and Mental Healthcare Needs of Unaccompanied Refugee Minors in the Netherlands*. Rotterdam, Nederland: Optima.
- Beattie, A. & Pepper, T. (2001). *The Rough Guide to Syria*. Londen, Verenigd Koninkrijk: Rough Guides.
- Boeije, H. (2014). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Den Haag, Nederland: Boom Lemma Uitgevers.
- Bowles, R. (2001). *Social work with refugee survivors of torture and trauma*. Sydney, Australië: NSW Refugee Health Service.
- Brisset, C., Laforest, K. & Leanza, Y. (2013). *Working with interpreters in health care: A systematic review and meta-ethnography of qualitative studies*. Quebec, Canada: Laval University.
- Centraal Orgaan Asielzoekers (n.d.). Locaties voor jongeren. Geraadpleegd op 25 november 2016 van <https://www.coa.nl/nl/opvanglocaties/locaties-voor-jongeren>

- Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers (2015). Hervestigde vluchtelingen doen mee. Geraadpleegd op 25 oktober 2016 van <https://www.coa.nl/nl/actueel/nieuws/hervestigde-vluchtelingen-doen-mee>
- Cortooms, R., Geerlings, P. & Rengers, N. *Meedoen, een onderzoek naar participatie, welbevinden en begeleiding van hervestigde vluchtelingen*. Rijswijk, Nederland: Centraal Orgaan opvang asielzoekers.
- Esch, van W., Karsten, S., Neuvel, J. & Petit, R. *Sociaal kapitaal: slagboom of hefboom?* Utrecht, Nederland: Expertisecentrum Beroepsonderwijs.
- Esser, H. (2003). *The challenge of diversity. European social democracy facing migration, integration and multiculturalism*. Innsbruck, Oostenrijk: StudienVerlag.
- European-network (n.d.). Problems of vulnerable Refugee and Asylum seekers and the necessary Psychological and/ or Medical Care in Europe. Geraadpleegd op 15 januari 2017 van <http://european-network.org/european-network/problems-of-vulnerable-refugees/>
- Feldman, R. S. (2012). *Ontwikkelingspsychologie*. Groningen/ Amsterdam, Nederland: Pearson Benelux.
- Gemeente Tilburg (n.d.). Wat is de meedoenregeling? Geraadpleegd op 10 januari 2017 van <http://www.meedoentilburg.nl/>
- Gomez-Perales, N. (2015). *Attachment-Focused Trauma Treatment for Children and Adolescents*. New York, Verenigde Staten: Routledge.
- Government of Canada (2014). Global Information – Eritrea. Geraadpleegd op 4 januari 2017 van https://www.international.gc.ca/cil-cai/country_insights-apercus_pays/ci_ic_er.aspx?lang=eng#cn-2
- Groepsdynamiek (n.d.). Individualisme vs collectivisme. Geraadpleegd op 17 september 2016 van <http://www.groepsdynamiek.nl/individualisme.html>
- Hiwet, P. (2015). How society shapes us. Geraadpleegd op 30 september 2016 van http://50.7.16.234/hadas-eritrea/eritrea_profile_03102015.pdf
- Hoeksema, K. & Van der Werf, S. (2010). *Sociologie voor de praktijk*. Bussum, Nederland: Uitgeverij Coutinho.
- Holstvoogd, R. (1995). *Maatschappelijk werk in kerntaken*. Houten/Diegem, Nederland: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Ince, D. & Rooijen-Mutsaers van, K. (2003). *Wat werkt bij migrantenjeugd en hun ouders?* Geraadpleegd op 13 januari 2017 van het Nederlands Jeugdinstituut.
- Johnson, R., McCann, V. & Zimbardo, P. (2013). *Psychologie een inleiding*. Amsterdam, Nederland: Pearson Benelux.
- Johnson, R., Weber, A. & Zimbardo, P. (2007) *Psychologie de essentie*. Amsterdam, Nederland: Pearson Benelux.

- Knipscheer, J.W. & Kleber, R.J. (2004). *Een interculturele entree in Altrecht. Inhoud en resultaat van een interculturele werkwijze bij kortdurende behandeling*. Utrecht, Nederland: Universiteit Utrecht.
- Kohli, R. (2007). *Social Work with Unaccompanied Asylum-Seeking Children*. New York, Verenigde Staten: Palgrave MacMillan.
- Kok, J.F.W. (2005). *Specifiek opvoeden*. Doetinchem, Nederland: Reed Business.
- Kompaan en De Bocht (2016). *Kinder WoonGroep. Voor alleenstaande minderjarige Vreemdelingen*. Tilburg, Nederland: Kompaan en De Bocht.
- Kompaan en De Bocht (n.d.). *Kinderwoongroep (KWG)*. Geraadpleegd op 25 oktober 2016 van <http://www.kompaanendebocht.nl/hulp/oplossingen/kinderwoongroep-kwg/>
- Kompaan en De Bocht (n.d.). *Kompaan en De Bocht maakt zich sterk*. Geraadpleegd op 25 november 2016 van <http://www.kompaanendebocht.nl/over-ons/profiel/>
- Kompaan en De Bocht (n.d.). *Missie en visie voor Kompaan en De Bocht: Steeds Sterker*. Geraadpleegd op 28 oktober 2016 van <http://www.kompaanendebocht.nl/overons/missie>
- Kruiswijk, P. (1999). *Vrijtijdsbesteding van jonge vluchtelingen*. Utrecht, Nederland: Verwey-Jonker Instituut.
- Ladd, G. & Parke, R. (1992). *Family-Peer Relationships: Modes of Linkage*. Londen, Verenigd Koninkrijk: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Lange de, R., Montesano Montessori, N. & Schuman, H. (2011). *Praktijkgericht onderzoek voor reflectieve professionals*. Apeldoorn, Nederland: Garant.
- Larry, S., McDaniel, E., Porter, R. & Samovar, P. (2007). *Communication between cultures*. Belmont, Verenigde Staten: Thomson Wadsworth.
- Lewis, P., Saunders, M. & Thornhill, A. (2009). *Research Methods for Business students*. Edinburgh, Schotland: Pearson Education/ Prentice Hall.
- Luitjes, M. & De Zeeuw-Jans, I. (2014). *Ontwikkeling in de groep*. Bussum, Nederland: Uitgeverij Coutinho.
- Meulen van der, R. (2003). *Alle mensen werden brüder*. Bergen op Zoom, Nederland: Bureau Spruit.
- Miedema, S. (1997). *Pedagogiek in meervoud*. Houten/ Diegem, Nederland: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Migchelbrink, F. (2016). *Handboek praktijkgericht onderzoek (3^e ed.)*. Amsterdam, Nederland: SWP.
- Nederlands Jeugdinstituut (n.d.). *Stap zes: Investeer in sociaal netwerk*. Geraadpleegd op 14 januari 2017 van <http://www.nji.nl/nl/Kennis/Dossier/van-jeugd-naar-volwassenheid/Stap-zes-Investeer-in-sociaal-netwerk>
- Olde Monnikhof, M. & Van den Tillaart, H. (2003). *Alleenstaande minderjarige asielzoekers in Nederland*. Nijmegen, Nederland: ITS Stichting Katholieke Universiteit te Nijmegen.

- Opdorp van, S., Rozema, N., Velthuis ten, D. & Zoetendaal, G. (2016). *Hoe kijken vluchtelingen aan tegen het verrichten van vrijwilligerswerk?* Utrecht, Nederland: Labyrinth Onderzoek & Advies.
- Page, J., Whitting, G. & Mclean, C. (2007). *Engaging effectively with black and minority ethnic parents in children's and parental services*. Londen, Verenigd Koninkrijk: GHK Consulting & Ethnos.
- Pelgrim, C. (2016). IND stuurt opnieuw Eritrese tolken weg. Geraadpleegd op 6 januari 2017 van <https://www.nrc.nl/nieuws/2016/10/10/ind-stuurt-opnieuw-eritrese-tolken-weg-a1525844>
- Pérez González, L. (2003). *Speaking in Tongues: Language Across Contexts and Users*. València, Spanje: the Universitat de València.
- Pinto, D. (2007). *Interculturele communicatie. Een stap verder*. Houten/ Diegem, Nederland: Bohn Stafleu van Loghum.
- Redactie (2016). Record aantal kinderen slaat alleen op de vlucht. Geraadpleegd op 30 september 2016 van <http://www.volkskrant.nl/binnenland/recordaantal-kinderen-slaat-alleen-op-de-vlucht~a4371656/>
- Regioplan (2006). *Vluchtelingenwerk integratiebarometer 2006*. Amsterdam, Nederland: Regioplan Beleidsonderzoek.
- Regioplan (2012). *Vluchtelingenwerk integratiebarometer 2012*. Amsterdam, Nederland: Regioplan Beleidsonderzoek.
- Regioplan (2014). *Vluchtelingenwerk integratiebarometer 2014*. Amsterdam, Nederland: Regioplan Beleidsonderzoek.
- Reijerse, C. & Woldendorp, H. (2000). *Prestaties en competenties managen*. Assen, Nederland: Van Gorcum & Comp. B.V.
- Rijksoverheid (2016) Vluchtelingen sneller aan de slag als vrijwilliger. Geraadpleegd op 15 januari 2017 van <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2016/10/04/vluchtelingen-sneller-aan-de-slag-als-vrijwilliger>
- Rijksoverheid (n.d.). Alleenstaande minderjarige vreemdelingen (amv). Geraadpleegd op 26 oktober 2016 van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/asielbeleid/inhoud/alleenstaande-minderjarigevreemdelingen-amv>
- Rijksuniversiteit Groningen (2014). Wat voor bron kies je? Geraadpleegd op 24 februari 2017 van http://www.rug.nl/education/scholierenacademie/studieondersteuning/profielwerkstuk/alfsteunpunt/writing/wat-voor-bron-kies-je_
- Scriptium (n.d.). Betrouwbaarheid en validiteit. Geraadpleegd op 25 februari 2017 van <https://www.scriptium.nl/betrouwbaarheid-en-validiteit/>
- Shimanoff, S. (1980). *Communication rules: Theory and Research*. Beverly Hills, Verenigde Staten: Sage Publications.

- Siegel, D. (2011). *Mindsight: the New Science of Personal Transformation*. New York, Verenigde Staten: Bantam Books.
- Snijders, J. & Wel, van F. (1995). *Gevlucht zonder ouders. Integratie van alleenstaande minderjarige asielzoekers in Nederland*. Utrecht, Nederland: Uitgeverij SWP.
- Taylor, A. (2015). The brutal dictatorship the world keeps ignoring. Geraadpleegd op 6 januari 2017 van https://www.washingtonpost.com/news/worldviews/wp/2015/06/12/the-brutal-dictatorship-the-world-keeps-ignoring/?utm_term=.dca923e6b7a6
- Transcriptiedirect (n.d.). Transcriberen interview. Geraadpleegd op 25 februari 2017 van <http://transcriptiedirect.nl/transcriberen-interview/>
- Valtonen, K. (2008). *Social Work and Migration: Immigrant and Refugee Settlement and Integration*. Burlington, Verenigde Staten: Ashgate Publishing Company.
- Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?* Amsterdam, Nederland: Boom Lemma Uitgevers.
- Vries, de S. (2002). *Psychosociale hulpverlening en vluchtelingen*. Utrecht, Nederland: Pharos.
- Weiten, W. (2013). *Psychology: Themes and Variations*. Belmont, Verenigde Staten: Wadsworth, Cengage Learning.
- West, R. & Turner, L. (2009). *Understanding interpersonal communication*. Boston, Verenigde Staten: Wadsworth.
- Winfried (2007). De piramide van Maslow en bedrijven. Geraadpleegd op 16 januari 2017 van <http://www.itinzicht.nl/?p=69>
- Wong, P. (2006). *Existential and humanistic theories*. Hoboken, Verenigde Staten: NJ: John Wiley & Sons, Inc.

7. Bijlagen

<u>Bijlage A: Interviewvragen met verantwoording</u>	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
<u>Bijlage B: axiale codes en open codes</u>	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
<u>Bijlage C: codebomen</u>	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Bijlage A: Interviewvragen met verantwoording

Interviews met de amv's

1. Wat denk je dat Nederlandse leeftijdsgenoten belangrijk vinden in een gesprek?
2. Zou je hierover meer willen weten? Waarom wel/ niet?
3. Wat vind jij belangrijk binnen de communicatie met anderen (vrienden, onbekenden etc.)?
4. Wat vind je moeilijk als je praat met een Nederlander?
5. Wat vind je leuk om te doen buiten schooltijd?
6. Op welke plek zou je graag met Nederlandse leeftijdsgenoten willen omgaan?
7. Wat denk jij dat je moet kunnen om contact te leggen met Nederlandse leeftijdsgenoten?
8. Hoe krijg jij genoeg vertrouwen om op een Nederlandse jongen/ meisje afstappen?
9. Hoe kan de mentor jou daarbij helpen?
10. Wat voor houding van een mentor vind je fijn binnen de communicatie?

Verantwoording

Vraag 1 & 2

Uit het literatuuronderzoek blijkt dat culturele verschillen invloed hebben op de communicatie. Pinto (2007) geeft weer wat mensen uit een F-cultuur en een G-cultuur belangrijk vinden binnen de communicatie. De F-cultuur is niet-westers, waaronder de Eritrese en de Syrische cultuur vallen. De G-cultuur is westers, waaronder de Nederlandse cultuur valt. Kijkend naar de verschillen staat het individu voorop in G-culturen. Binnen F-culturen zijn de regels echter al strak bepaald en staat de groep voorop. Mensen die in een collectieve F-cultuur zijn opgegroeid, ontwikkelen een extern referentiekader voor goed en kwaad. Mensen die in een individuele G-cultuur zijn opgegroeid ontwikkelen daarentegen een intern referentiekader. Wanneer groepsleden binnen een F-cultuur zich 'goed' of 'normaal' willen gedragen, hebben zij weinig keuzemogelijkheden en hoeven daardoor weinig persoonlijke afwegingen te maken. Dit geeft aan de ene kant een stuk zekerheid maar aan de andere kant minder ruimte voor persoonlijke keuzes. Wat betreft een G-cultuur is er juist meer ruimte voor persoonlijke keuzes waardoor meer gedrag als aanvaardbaar wordt gezien (Pinto, 2009). Volgens West en Turner (2009) is het belangrijk binnen de communicatie dat beide groepen deze verschillen kennen. Hierdoor kunnen ze namelijk rekening met elkaar houden en bepaald gedrag beter begrijpen en plaatsen. Vraag 1 zal daarom worden gesteld om te kijken of de amv's weten wat Nederlandse jongeren belangrijk vinden binnen een gesprek. Hierdoor wordt er getest of zij zich bewust zijn dat Nederlandse jongeren een ander referentiekader hebben. West en Turner (2009) geven namelijk aan dat er mogelijke miscommunicaties kunnen ontstaan als dit niet het geval is. Verder wordt vraag 2 gesteld om te bepalen of de amv daar daadwerkelijk meer over wilt weten of niet. Hierdoor worden de behoefte van de amv's helderder in kaart gebracht en kan de begeleiding aansluiten op de behoefte van de amv. De behoeften van de amv's hierin kunnen dan mogelijk worden meegenomen in de aanbevelingen.

Vraag 3

Pinto (2009) geeft aan dat amv's uit een collectieve cultuur andere kenmerken binnen de communicatie belangrijk vinden dan Nederlandse jongeren uit een individualistische cultuur. West & Turner (2009) bekijken de communicatie meer vanuit een geesteswetenschappelijk perspectief door aan te geven dat ieder mens een identiteit en zelfbeeld heeft. Dit is kenmerkend binnen de geesteswetenschappelijke stroming (Miedema, 1997). Volgens West & Turner (2009) hebben deze individuele verschillen dan ook invloed op de communicatie en kunnen voor verschillende vormen van ruis zorgen. Vraag 3 zal daarom worden gesteld waarbij er wordt ingezoomd op wat de amv zelf belangrijk vindt binnen de communicatie met anderen. Dit kan namelijk per individu verschillen. Deze vraag wordt vanuit het geesteswetenschappelijke gesteld waarbij er wordt getest of de theorie van Pinto overeenkomt met de antwoorden die de amv's geven.

Vraag 4

Volgens Pinto (2009) bestaan er verschillende struikelblokken binnen interculturele communicatie. Een van deze struikelblokken is dat mensen het gedrag van anderen interpreteren vanuit hun eigen referentiekader. Hierbij kunnen zij zich wellicht onvolledig verplaatsen in een ander. Een ander struikelblok is dat gesprekspartners elkaar wellicht willen overtuigen van hun eigen normen en waarden. Hierdoor kunnen er mogelijk confrontaties ontstaan. Ten slotte kan er sprake zijn van miscommunicatie door het feit dat ze hun eigen grenzen en wensen onvoldoende aangeven. Hierdoor kan er onbegrip ontstaan bij beiden. Pinto (2009) bekijkt deze struikelblokken vanuit een empirisch-analytische visie door aan te geven dat deze struikelblokken over het algemeen voorkomen. Hierbij houdt hij niet zozeer rekening met uitzonderingen en individuele verschillen, iets wat kenmerkend is binnen de empirisch-analytische visie (Miedema, 1997). Vanuit de geesteswetenschappelijke stroming wordt er juist wel gekeken naar de individuele verschillen (Miedema, 1997). Vraag 4 zal daarom ook vanuit deze visie gesteld worden om op individueel niveau te bepalen of iedere amv deze struikelblokken ook ervaart. Hierbij wordt de theorie getest aan de praktijk binnen KWG Wilhelminapark.

Vraag 5 & 6

Binnen het literatuuronderzoek kwam naar voren dat amv's graag lid willen worden van een vereniging en dat de behoeften hierin van de amv's veelal overeenkomen met die van Nederlandse jongeren (Kruiswijk, 1999). Als men gaat kijken naar de groepsdynamica binnen clubs of verenigingen, is uit onderzoek van Van der Meulen (2003) gebleken dat leden van een vereniging meer contact opzoeken met allochtonen dan mensen die nog nooit lid zijn geweest. De vragen 5 en 6 zullen daarom gesteld worden om een duidelijker beeld te schetsen van de behoeften van de amv's van KWG Wilhelminapark. De resultaten van de vragen kunnen vervolgens worden meegenomen in de aanbevelingen.

Vraag 7

Verder bleek binnen het literatuuronderzoek dat vluchtelingen veel onzekerheden kennen (European networks, n.d.). Dit geldt ook binnen het contact maken wat als gevolg kan betekenen dat zij zullen opgeven (Azghari, 2005). Vraag 7 zal daarom worden gesteld om na te gaan wat de amv zelf denkt te moeten kunnen om contact te maken. Zodra dit helder is, kan de begeleiding hier mogelijk op aansluiten. Er wordt dan beroep gedaan op wat de amv zelf wilt wat vervolgens weer kenmerkend is voor de oplossingsgerichte benadering (Bannink & Roeden, 2007).

Vraag 8

Binnen het literatuuronderzoek kwam naar voren dat de onzekerheid van een jongere verdwijnt zodra de self-efficacy (geloof in eigen kunnen) van een jongere meer ontwikkelt. Bandura (1977) geeft aan dat deze ontwikkeling afhangt van onder andere positieve bekrachtiging in de vorm van het geven van complimenten. Hierdoor groeit het geloof in eigen kunnen bij mensen al snel. Ook is het belangrijk dat iemand lekker in zijn vel zit en dus niet te veel stress heeft. Dit heeft namelijk invloed op de desbetreffende taak die iemand moet gaan voltooien. Daarbij kunnen indirecte ervaringen (dus van leeftijdsgenoten) een rol spelen. Wanneer men leeftijdsgenoten iets ziet bereiken, krijgt iemand het gevoel dat hij het ook kan. Dit omdat zij gelijk staan aan elkaar. Ten slotte zijn er nog succeservaringen die meespelen (Bandura, 1977). Deze succeservaringen zorgen uiteindelijk voor gedragsveranderingen. Een voorbeeld is dat wanneer een jongere succesvol op iemand is afgestapt, hij dit in het vervolg weer zal doen. Volgens Bandura (1977) kan men dan ook concluderen dat self-efficacy een enorme impact heeft op het gedrag en de motivatie van iemand. Om het meer toe te spitsen op de behoeften van de amv's zelf binnen KWG Wilhelminapark, zal daarom vraag 8 gesteld worden. Op deze manier wordt het helder wat de amv zelf nodig denkt te hebben om vertrouwen te krijgen in het contact maken met Nederlanders. Zodra dit helder in kaart is

gebracht, kan de begeleiding hier mogelijk op inspelen. De behoeften van de amv's hierin zullen dan meegenomen worden in de aanbevelingen.

Vraag 9

Uit het literatuuronderzoek kwam naar voren dat mensen uit een niet-westerse cultuur een meer (emotionele) opvanggerichte aanpak prefereren dan een oplossingsgerichte aanpak. Binnen niet-westerse culturen is de oplossingsgerichte benadering namelijk niet bekend. Wanneer er een probleem wordt vastgesteld, wordt er binnen een niet-westerse cultuur voornamelijk gekeken wat het probleem precies is en wat dat voor die persoon betekent (Pinto, 2007). Omdat jongeren gebaat zijn bij een stuk veiligheid en stabiliteit, is het van belang om de jongeren te ondersteunen in het bereiken van hun doelen (Bannink & Roeden, 2007). Op deze manier zijn jongeren in staat eerder succeservaringen te creëren. Er kan hierbij gebruik gemaakt worden van de theorie van Vygotsky: het proces van scaffolding (Johnson, McCann & Zimbardo, 2013). Jongeren worden namelijk steeds meer voorbereid om zelfstandig iets te kunnen doen. In het begin zal de jongere veel geholpen moeten worden maar naar mate hij meer leert, zal deze hulp afnemen.

Vraag 9 zal daarom vervolgens worden gesteld om helder te krijgen welke ondersteuning de amv wilt van de mentor als het gaat om het creëren van vertrouwen om af te stappen op een Nederlandse leeftijdsgenoot. Wanneer de behoeften van de jongeren helder zijn, kunnen deze worden meegenomen in de aanbevelingen. Hierdoor kan de begeleiding dan beter aansluiten op de behoeften van de amv's.

Vraag 10

Ten slotte blijkt uit het literatuuronderzoek dat een begeleider verschillende rollen kan aannemen als begeleider AMV. Dit zijn de getuige begeleider, de verbonden begeleider en de humanitaire begeleider. Zij hebben allemaal een verschillende kijk met betrekking tot het begeleiden van amv's en hebben alle drie een verschillende rol bij de amv's (Kohli, 2007). De verbonden begeleider bleek uit het onderzoek van Kohli (2007) het prettigst te worden ervaren door amv's. Binnen het geesteswetenschappelijk perspectief is het van belang om ook naar de individuele voorkeuren te kijken (Miedema, 1997). Vraag 10 zal worden gesteld om te kijken welke rol de amv's binnen KWG Wilhelminapark het prettigst vinden. Uit het onderzoek van Kohli (2007) was al naar voren gekomen dat iedere rol een andere houding heeft en andere aspecten belangrijk vindt binnen de begeleiding. Vraag 10 zal zich daarom specificeren op de houding van een mentor wat bovendien ook iets is wat de jongeren gemakkelijk begrijpen. Volgens Bowles (2001) is het namelijk belangrijk dat de vraag duidelijk en helder is voor de amv.

Interview met de mentoren AMV van KWG Wilhelminapark

1. In hoeverre ben je op de hoogte van de culturele verschillen als het gaat om de communicatie?
2. Wat vind je belangrijk dat een mentor AMV moet weten met betrekking tot de culturele verschillen binnen de communicatie?
3. Wat doe je nu al om de jongeren te informeren over deze verschillen?
4. In hoeverre ben je op de hoogte van de initiatieven die op dit moment aanwezig zijn? Bijvoorbeeld vrijwilligerswerk, sportclubs etc.?
5. Hoe begeleid je jongeren binnen het groepsproces op dit moment? Welke uitgangspunten hanteer je hiervoor?
6. Hoe pak je op dit moment onzekerheden aan bij jongeren als het gaat om contactlegging?
7. Zou je dit nog willen verbeteren?
8. Op welke manier ondersteun je de jongeren op dit moment bij het zelfstandig contact maken met andere jongeren?
9. Op welke manier zou je daar nog meer aandacht aan willen besteden?
10. Vind je het van belang om de wederzijdse verwachtingen helder te hebben?

11. Vind je het van belang om te communiceren over culturele verschillen?
12. Waar houd je rekening mee binnen de communicatie als het gaat om het stellen van vragen en het geven van instructies?
13. Wat is voor een jongere belangrijk als hij in een KWG zit?
14. Vind je het van belang om op de hoogte te zijn van de geschiedenis van een jongere? Waarom wel/niet?
15. Als het gaat om een trauma, moet dit door mentoren worden behandeld? Waarom wel/ niet?
16. Is het voor een mentor belangrijk om naar het 'hier en nu' te kijken of naar duurzame oplossingen?

Verantwoording

Vraag 1 & 2

Volgens Knipscheer & Kleber (2004) is het belangrijk dat een mentor AMV zich bewust is van zijn eigen referentiekader. Ook blijkt uit het literatuuronderzoek blijkt dat het van belang is dat mentoren AMV kennis hebben van de culturele achtergrond (Ince & Van Rooijen-Mutsaers, 2013). Vraag 1 zal daarom worden gesteld om te kijken in hoeverre iedere mentor op de hoogte is van de culturele verschillen. De mate van kennis wordt echter door verschillende ondervraagde professionals uit het onderzoek van Page, Whitting & McLan (2007) anders gezien. Sommigen zeggen dat inzicht in de geschiedenis en cultuur al voldoende is. Anderen zeggen juist dat informatie over fenomenologie en etiologie van probleemgedrag belangrijk is (Page, Whitting & McLan, 2007). De valkuil hiervan is, is dat er culturele vooroordelen kunnen ontstaan. Vraag 2 zal daarom worden gesteld om te kijken wat de mentoren AMV zelf belangrijk vinden dat hun collega's moeten weten. Hierbij kan er worden gekeken of deze antwoorden overeenkomen met wat de mentoren AMV al weten.

Vraag 3

Volgens Pinto (2007) kunnen er mogelijke struikelblokken ontstaan binnen interculturele communicatie. Een van deze struikelblokken is dat mensen het gedrag van anderen interpreteren vanuit hun eigen referentiekader. Hierbij kunnen zij zich wellicht onvolledig verplaatsen in een ander. Een ander struikelblok is dat gesprekspartners elkaar wellicht willen overtuigen van hun eigen normen en waarden. Hierdoor kunnen er mogelijk confrontaties ontstaan. Ten slotte kan er sprake zijn van miscommunicatie door het feit dat ze hun eigen grenzen en wensen onvoldoende aangeven. Hierdoor kan er onbegrip ontstaan bij beiden. Het is volgens Pinto (2007) dan ook belangrijk dat amv's op de hoogte zijn van de culturele verschillen binnen de interculturele communicatie. Vraag 3 zal daarom worden gesteld om te kijken wat de mentoren AMV nu al doen betreft het informeren van de amv's. Hieruit kan hun begeleidingsstijl naar voren komen waar vervolgens rekening gehouden mee kan worden binnen de aanbevelingen.

Vraag 4

Om een jongere uiteindelijk zelfredzaam te kunnen laten functioneren binnen de maatschappij, is het volgens het Nederlands Jeugdinstituut (n.d.) van belang om te investeren in de eigen kracht van de jongeren en te investeren in een duurzaam netwerk. Uit het onderzoek van Kruiswijk (1999) is naar voren gekomen dat de amv's zelf slecht op de hoogte zijn van het aanbod van het Nederlandse jeugd- en jongerenwerk. Het is daarom belangrijk om alle projecten met betrekking tot vrijwillige ondersteuning in beeld te hebben. Zodra deze concreet in beeld zijn gebracht, kunnen deze projecten of organisaties gekoppeld worden aan jeugdhulporganisaties, in dit geval KWG Wilheminapark (Nederlands Jeugdinstituut, n.d.). Dit is volgens Van der Meulen (2003) van belang omdat een duurzaam netwerk de integratie van de vluchtelingen bevordert.

Vraag 4 zal daarom worden gesteld om zo te kijken of iedere mentor AMV deze projecten helder in beeld heeft. Hierbij wordt er een koppeling gemaakt naar vrijwilligerswerk omdat uit het literatuuronderzoek is gebleken dat dit een positieve invloed heeft op het informele sociale netwerk van vluchtelingen (Van Opdorp, Rozema, Ten Velthuis & Zoetendaal, 2016). Middels vrijwilligerswerk

verwerven vluchtelingen een goede maatschappelijke positie. Zij leren namelijk de taal, bouwen een netwerk op en leren de Nederlandse gewoonten kennen waardoor zij zich uiteindelijk sterker gaan identificeren met de Nederlandse samenleving (Esser, 2003).

Vraag 5

Tevens wordt er binnen het literatuuronderzoek omschreven hoe er omgegaan kan worden met een groep jongeren waarbij iedereen een andere culturele achtergrond heeft (Luitjes & De Zeeuw-Jans, 2014). Binnen een groep waarin er een diversiteit is van culturen, is het daarom belangrijk dat de begeleider op een constructieve manier hier aandacht aan besteedt. Het PIN-principe is hiervoor een goede methode. Het principe gaat er namelijk vanuit dat het contact tussen jongeren onder andere plezierig moet zijn en informatief moet zijn. Met informatief wordt bedoeld dat men andere levenswijzen leert kennen, andere opvattingen of meer praktische zaken. Daarbij moet het contact ook nuttig voor de deelnemers zijn. Dit houdt in dat zij vrienden kunnen maken, erbij horen, zich minder eenzaam voelen en steun kunnen vinden (Luitjes & De Zeeuw-Jans, 2014). Pinto (2009) gaf al aan dat amv's uit een collectivistische cultuur enige veiligheid voelen als zij in een groep zijn. Dit omdat zij onder andere geen eigen keuzes hoeven te maken.

Vraag 5 zal daarom worden gesteld om zo informatie te krijgen over hoe de mentoren AMV op dit moment de jongeren begeleiden in een groep en of zij op een bewuste wijze de groepsdynamica inzetten voor de ontwikkeling van ieder individu. Aan de hand hiervan kunnen er dan mogelijke aanbevelingen worden gedaan.

Vraag 6 & 7

Uit de theorie van Bandura (1977) dat onzekerheden weg kunnen gaan zodra een amv zijn self-efficacy verder ontwikkelt. Bandura (1977) geeft aan dat deze ontwikkeling afhangt van onder andere positieve bekrachtiging in de vorm van het geven van complimenten. Hierdoor groeit het geloof in eigen kunnen bij mensen al snel. Ook is het belangrijk dat iemand lekker in zijn vel zit en dus niet te veel stress heeft. Dit heeft namelijk invloed op de desbetreffende taak die iemand moet gaan voltooien. Daarbij kunnen indirecte ervaringen (dus van leeftijdsgenoten) een rol spelen. Wanneer men leeftijdsgenoten iets ziet bereiken, krijgt iemand het gevoel dat hij het ook kan. Dit omdat zij gelijk staan aan elkaar. Ten slotte zijn er nog succeservaringen die meespelen (Bandura, 1977). Deze succeservaringen zorgen uiteindelijk voor gedragsveranderingen. Volgens hem kan een begeleider op deze factoren inspelen om zo de ontwikkeling van de self-efficacy van een amv te beïnvloeden (Bandura, 1977). Vraag 6 & 7 zullen daarom worden gesteld om zo te kijken wat de mentoren AMV op dit moment al doen om onzekerheden weg te nemen. Vervolgens wordt het ook duidelijk wat zij nog meer zouden willen leren hierin.

Vraag 8 & 9

Behalve deze onzekerheden, zullen vragen 8 en 9 worden gesteld om zo een beeld te hebben van wat de mentoren AMV op dit moment al doen met betrekking tot het ondersteunen van de amv's om in contact te komen met andere jongeren. Hierbij wordt hun begeleidingsstijl ook inzichtelijk en kan hiermee rekening worden gehouden binnen de aanbevelingen. Binnen het literatuuronderzoek kwam al naar voren dat er onder andere gebruik gemaakt kan worden van de theorie van Vygotsky: het proces van scaffolding. Jongeren worden namelijk steeds meer voorbereid om zelfstandig iets te kunnen doen. In het begin zal de jongere veel geholpen moeten worden maar naar mate hij meer leert, zal deze hulp afnemen. Hierdoor krijgt de jongere meer uitdaging waardoor hij meer gestimuleerd wordt. Uiteindelijk zorgt dit ook voor meer vertrouwen in het eigen kunnen. Wanneer een jongere namelijk iets uitvoert wat hij voorheen nog niet kon, wordt er een succeservaring gecreëerd (Johnson, McCann & Zimbardo, 2013). Door middel van scaffolding worden er als het ware sociale structuren gecreëerd en leren jongeren alternatieve manieren om iemand te benaderen (Ladd & Parke, 1992).

Vraag 10, 11 & 12

Daarnaast kwam binnen het literatuuronderzoek naar voren dat een mentor AMV verschillende competenties moet beschikken om een amv te kunnen begeleiden (Ince & Van Rooijen-Mutsaers, 2013). Volgens Bowles (2001) is het namelijk belangrijk om de verwachtingen van de vluchtelingen duidelijk te hebben. Daarbij moet het voor de vluchteling zelf helder zijn wat er van hem wordt verwacht. Vraag 10 zal daarom worden gesteld om te kijken of de mentoren AMV daar ook zo overdenken. Door hier verder op door te gaan, wordt hun visie en mogelijke begeleidingsstijl helder en kan hiermee rekening worden gehouden binnen de aanbevelingen.

Ook kwam binnen het literatuuronderzoek naar voren dat het verstandig is om de cultuur te leren kennen en hier vragen over te stellen. Het praten over de cultuurverschillen helpt de vluchteling om de Nederlandse cultuur beter te begrijpen (Bowles, 2001). Vraag 11 zal hierover worden gesteld om inzichtelijk te krijgen wat de visie van de mentoren AMV hierin is. Deze visie zal dan meegenomen worden in de aanbevelingen.

Verder kwam binnen het literatuuronderzoek naar voren dat het belangrijk is om geen generaliserende vragen maar vooral open vragen te stellen. Daarnaast is het in de communicatie belangrijk dat vragen of stellingen verduidelijkt worden en er bij de vluchteling wordt gecontroleerd of hij het begrepen heeft. De vragen die er gesteld worden, moeten vooral simpel zijn waarbij vaktaal vooral vermeden moet worden (Bowles, 2001). Vraag 12 zal daarom worden gesteld om te kijken wat de mentoren AMV hierin al zelf doen. Zodra dit duidelijk is, kan hiermee rekening worden gehouden binnen de aanbevelingen.

Vraag 13

Ondanks dat iedere mentor AMV deze competenties kan hebben, kan er wel een verschil zitten in de rollen die begeleiders aannemen. Kohli (2007) geeft namelijk aan dat er drie soorten begeleiders zijn met betrekking op het begeleiden van amv's. Dit zijn de getuige begeleider, de verbonden begeleider en de humanitaire begeleider. Zij hebben allemaal een verschillende kijk met betrekking tot het begeleiden van amv's en hebben alle drie een verschillende rol bij de amv's. Ook lopen de meningen uiteen over wat een amv nu precies nodig heeft. Terwijl de humanitaire begeleider vindt dat een amv autoriteit nodig heeft, vinden de verbonden en de getuigen begeleider het juist belangrijker dat er naar een amv geluisterd wordt en veelal moederlijke liefde krijgt (Kohli, 2007). Vraag 13 zal daarom gesteld om zo te kijken wat iedere mentor AMV zelf belangrijk vindt voor een amv. Hierop zal worden doorgevraagd hoe zij deze kernwaarden bewerkstelligen binnen hun begeleiding. Door hun zowel hun visie en begeleidingsstijl helder in kaart te krijgen, kunnen op basis hiervan passende aanbevelingen worden gedaan.

Vraag 14, 15 & 16

Om een nog duidelijker beeld te krijgen van de rol van iedere mentor AMV, zullen de vragen 14, 15 en 16 specifiek ingaan op kenmerken van de rollen. Zo bleek namelijk uit het literatuuronderzoek dat iedere begeleider een ander visie heeft als het gaat om het op de hoogte zijn van de geschiedenis van een jongere. Vraag 14 zal hierover worden gesteld. Door deze vraag te stellen, wordt er een duidelijker beeld gecreëerd welke rol het beste past bij de mentoren. Ook zal het duidelijk worden op welke manier mentoren aan persoonlijke informatie komen. Aan de hand hiervan kunnen er dan aanbevelingen worden gedaan.

Ook ziet iedere begeleider zijn rol anders als het gaat om traumabehandeling. Vraag 15 zal hier dan over worden gesteld. Uit het literatuuronderzoek is namelijk gebleken dat het van belang is dat jongeren worden getraind in het aanleren van sociale en emotionele vaardigheden om zo met hun stressreacties om te gaan (Bean, 2006). Door vraag 15 te stellen, wordt het duidelijk hoe de mentoren hier zelf over denken. Ook wordt het duidelijk in hoeverre zij zelf denken de jongeren te kunnen ondersteunen.

Ten slotte kwam binnen de literatuur naar voren dat de humanitaire begeleider vooral de nadruk legt binnen de begeleiding op het 'hier en nu'. Dit terwijl de verbonden begeleider juist naar duurzame oplossingen kijkt (Kohli, 2007). Het stimuleren van amv's om meer contact te maken met Nederlandse leeftijdsgenoten, is een van de duurzame oplossingen (Van der Meulen, 2003). Daarom zal vraag 16

worden gesteld om te kijken waar iedere mentor AMV de voorkeur voor heeft. Aan de hand hiervan kunnen er dan passende aanbevelingen worden gedaan die passen bij de visie van de mentoren.

Bijlage B: axiale codes en open codes

De jongeren

De rol van de mentor:

- Hulp van de mentor
 - o Praktische zaken
 - Helpen met school - 1x
 - Gezinshereniging - 1x
 - o Hulp van de mentor mbt contact
 - Helpen bij de taal - 2x
 - Meer kennis van communicatie met Nederlandse jongeren - 3x
 - Geen idee - 3x
 - Contact willen met Nederlanders - 4x
 - Helpen met contact maken - 1x
 - Whatsapp - 1x
- De benaderingswijze
 - o Zelf laten doen - 1x
 - o Interesse tonen - 3x
 - o Aanspreekbaarheid - 1x
 - o Structurele hulp - 1x

Ontmoetingsplekken

- Sport - 6x
- Vrienden - 2x
- Werk - 2x

Proces van communicatie:

- Bedreigingen
 - o Taalbarrière - 5x
- Kansen
 - o Kennis Nederlandse cultuur - 2x
 - o Duits spreken - 1x
 - o Makkelijk contact maken - 3x
 - o Vriend praat met Nederlanders - 1x
 - o Geen schaamte - 1x

Behoeften binnen de communicatie

- Naar elkaar luisteren - 2x
- Wederzijds vertrouwen - 2x
- Vragen stellen - 3x
- Mening geven - 3x

De mentoren AMV

Kernwaarden KWG:

- Vertrouwen - 6x
- Rust - 2x
- Veiligheid - 6x
- Succeservaringen opdoen - 1x

Houding mentor:

- Open houding - 5x
- Grenzen aangeven - 3x
- Bewustzijn eigen referentiekader - 5x
- Complimenteren - 1x
- Ouderlijke rol - 2x

Communicatievaardigheden:

- Verantwoorden - 2x
- Eenvoud - 4x
- Duidelijkheid - 3x
- Visualiseren - 4x

Werkwijze algemeen:

- Individueel niveau
 - o Initiatief ligt bij de jongere - 7x
 - o Hier & nu - 6x
 - o Duurzame oplossingen - 6x
 - o Wederzijdse verwachtingen bespreken - 7x
- Groepsniveau
 - o Rolherkenning - 4x
 - o Privacy waarborgen - 2x
 - o Rol van een jongere inzetten - 4x

Ondersteuning bieden:

- Sociale kaart voor amv niet helder in beeld - 5x
 - o Mogelijkheden bieden - 3x
 - o Samenwerken met initiatieven - 2x
- Meegaan - 6x
- Geen ondersteuning - 1x
- Structurele hulp - 6x
- Afhankelijk per individu - 6x

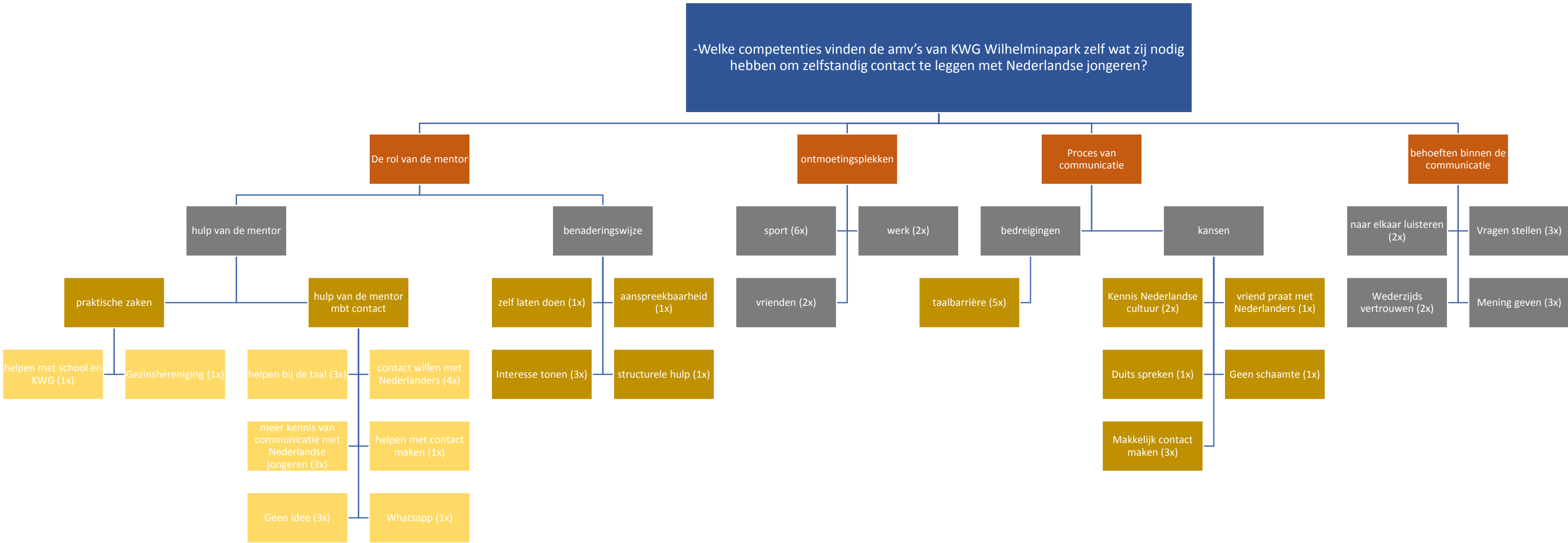
Culturele kennis:

- Verschil in communicatie - 6x
- Collectivisme - 2x
- Verkrijgen van kennis
 - o Primaire bron - 6x
 - o Secundaire bron - 4x
- Informeren verschillen
 - o Informele gesprekken - 7x
 - o Gedeelde verantwoordelijkheid - 2x

Traumabehandeling:

- Informatie verkrijgen
 - o Eerste verhoor - 4x
 - o Jongere begint er zelf over - 5x
- Geen traumabehandeling - 7x

Codeboom Jongeren



Legenda

= hoofdcode

= subcode 1

= subcode 2

= subcode 3

Codeboom 1

