

## **Synergie in de jeugdzorg De Interculturele Coaches van Spirit weten samen meer dan een.**

*Het project Interculturele Coaches van Spirit is een unieke aanpak voor interculturele hulpverlening. En interculturele vraagstukken zijn er legio bij Spirit, de organisatie voor Jeugd en Opvoedhulp in Amsterdam en omstreken. In plaats van de Marokkaan de Marokkaanse casuïstiek te laten oplossen en de Surinamer de Surinaamse, wordt een scala aan kennis en ervaringen gebundeld en benut om ingewikkelde problemen te analyseren en aan te pakken. Het geheel is meer dan de som der delen.*

### *Meerdere brillen*

Wendy, George, Janny, Mahmoud en Meral. Samen vormen ze de groep Interculturele Coaches, het team van Spirit dat zich over interculturele vraagstukken buigt. De leden van de groep hebben wortels in de Marokkaanse, Surinaams-Hindoestaanse, Ghanese, Turkse en Nederlandse cultuur. Naast hun reguliere werk als groepsleider, maatschappelijk werker, of anderszins, buigen de coaches zich over casuïstiek, ingebracht door collega-hulpverleners, omdat die er geen raad mee weten. Onderwerpen waarover de groep wordt geraadpleegd lopen uiteen van uiterst simpel tot uiterst complex. Het gaat over radicalisering, huiselijk geweld, besnijdenis, eerwraak, voodoo. Maar ook vragen als: 'hoe gedraag ik me bij een Vietnamese familie?', of: 'hoe ga ik om met weerstand bij een Marokkaans gezin?', worden behandeld.

Het project is een succes. Het is uniek, omdat nu eens niet de Turkse hulpverlener als enige expert wordt ingezet op Turkse vraagstukken. Vanuit verschillende culturele achtergronden en met alle bagage en werkervaring die de vijf coaches hebben opgedaan, wordt gereflecteerd op het probleem.

“Doordat de problematiek door meerdere brillen wordt bekeken, heb je een enorme rijkdom aan kennis en advies beschikbaar,” aldus Angelica Gessner. Gessner, afdelingsmanager pleegzorg ZO/Diemen en zelf van Duitse origine, stond aan de wieg van het project. Het projectidee ontstond in een leergang management met het thema intercultureel werken. Gessner vond dat, hoewel in sommige regio's wel know how beschikbaar was, er Spirit-breed nog veel winst was te behalen op het gebied van intercultureel werken. “Het is opvallend dat we in de zware hulpvormen veel migranten zien in tegenstelling tot in de lichtere hulpvormen. Dat betekent dat we de migrantenjeugd met problemen niet op tijd te pakken krijgen. De tendens om van categoriaal werken over te gaan naar werken met diversiteit kan een verdwyntruc zijn. Meidenwerk is wezenlijk anders dan intercultureel werken. Dat laatste vroeg om hernieuwde aandacht.”

Het voerde te ver om alle medewerkers te scholen. Daarom werd besloten om de reeds aanwezige kennis te lokaliseren en in te zetten, ook voor collega's. Er werd een oproep geplaatst op intranet en per 1 januari 2010 gingen de coaches aan de slag, vooralsnog voor een jaar.

### *Een kans*

De coaches zijn blij met de kans die ze kregen. Mahmoud heeft een Marokkaanse achtergrond: “Toen ik de oproep zag staan sprak het me gelijk aan. Vaak wordt het migratieverleden van cliënten en hun families onderbelicht door hulpverleners, terwijl het een zwaar stuk is. Eindelijk krijg ik de kans daar iets aan te doen.” Ook vindt hij het belangrijk dat het gaat om een gemengd gezelschap. Want in het verleden werd hij vaak als de expert gezien op Marokkaans gebied terwijl volgens hem Nederlanders soms meer wisten over de cultuur in Marokko dan hijzelf. “In een groep kun je elkaar aanvullen,” aldus Mahmoud. “Zo kom je tot het beste advies.”

Janny werd als Ghanese hulpverlener al veel gevraagd voor advies over Afrikaanse cliënten. “Maar een Gambiaans moslimgezin, daar ligt ook niet mijn expertise. Daar kan ik me nu samen met mijn

Marokkaanse collega die kennis over de Islam heeft, beter over buigen.” Wendy is de autochtone Nederlandse van het stel. “Ik ben ooit, eind jaren 80, begonnen bij 'Darna', opvanghuis voor Marokkaanse jongens, en 'Darha', het opvanghuis voor meiden met een islamitische achtergrond. Toen werkten we al met families: als de ouders het niet aankonden, gingen we zoeken bij opa's, oma's, ooms en tantes. En dat werkte. Misschien moeten we niet opnieuw alle Marokkanen of Turken bij elkaar zetten. Maar we moeten wel zoals in die tijd gebruik maken van de familie, steunbronnen, geuren, kleuren uit de cultuur van mensen om de problemen aan te pakken.”

Een vraag voor de Interculturele Coaches gaat over een Marokkaans meisje dat zich enorm afzet tegen haar Marokkaans-zijn. Een van de coaches adviseert dat het meisje meer zou moeten weten over haar Marokkaanse achtergrond. Een andere coach voegt toe dat de hulpverlener zich zou moeten verdiepen in het migratieverleden van haar ouders. Van welke generatie zijn ze? Welke geloofsovertuigingen en opvattingen spelen een rol? Welke familie is nog meer beschikbaar om het meisje op te vangen? De hulpverlener die de casus inbracht geeft aan dat het meisje een hoofddoek moet dragen en concludeert daarmee dat ze uit een streng islamitisch gezin komt. Een derde coach reageert daarop dat dat daar niets mee te maken hoeft te hebben. Het kan ook een cultuuruiting zijn. De Koran dwingt niemand tot het dragen van een hoofddoek. Iedereen zegt er wat over en uiteindelijk heeft de hulpverlener een heel palet aan informatie en mogelijkheden om de hulp verder vorm te geven.

### *Ken je eigen achtergrond*

Het gemak waarmee de coaches vertellen over hun eigen migrantenachtergrond en de impact daarvan op hun families duidt erop dat ze werken volgens het principe: 'Ken je eigen achtergrond, dan kun je de ander ook beter begrijpen en helpen.'

George kwam vanuit Suriname met zijn familie op zijn twaalfde naar Nederland. “Ik had net de basisschool afgerond en zou naar het voortgezet onderwijs gaan. Het was een hele onderneming om van een niet gestructureerd land in zo'n gestructureerd land te komen.”

Janny heeft een Nederlandse vader en een Ghanese moeder. Ze groeide zonder haar vader op in Ghana. “Ik heb altijd het verlangen gehad om hem te leren kennen. Want in de stam waar ik toe behoor, bepaalt de lijn van je vader je identiteit. Op mijn 23e ben ik naar Nederland vertrokken. Ik liet mijn familie, zussen, opa, oma, tantes achter. En mijn kind van twee. Die is vijftien jaar later naar Nederland gekomen.”

Mahmoud is geboren in Nederland maar heeft van zijn zevende tot zijn twaalfde in Marokko gewoond. “Dat was een moeilijke tijd. Niet de periode in Marokko maar terug in Nederland. Mijn ouders hebben de migratie zelf niet kunnen verwerken. Ze hebben nooit stilgestaan bij waar ze vandaan komen en wat ze eigenlijk zijn. Ze zijn gewoon doorgegaan, altijd met het voornemen om ooit terug te gaan. Maar op de een of andere manier zijn ze nog steeds hier. Daar komt bij dat ze zich niet alleen hier niet helemaal thuis voelen, maar in Marokko ook niet meer. Als ze daar voor langere tijd zullen verblijven, komen ze met een smoesje toch weer eerder terug naar Nederland. Mijn broers en ik hebben inmiddels zelf kinderen, hun kleinkinderen, die voelen zich wel helemaal thuis hier. Van onze trainer leerde ik dat wat je ouders meemaken als migrant, impact heeft voor jou als tweede generatie. Zij verwoordde mijn gedachten. Je wortels, de bagage die je bij je hebt, het migratieverleden, daar moet je rekening mee houden. Je moet er weet van hebben.” Mahmoud vertelt over een casus:

“Een Afrikaanse meisje van een jaar of vijftien kwam bij ons binnen voor een noodbed. Ze was nog maar anderhalf jaar in Nederland, herenigd met haar moeder. Het ging totaal niet, de politie kwam er aan te pas. Normaal sta je er niet bij stil. Je vult een formuliertje in, je maakt een planning en dan ga je door met je bezigheden. De volgende dag ben je weer weg. Maar ditmaal vrat het aan me, ik zag het verdriet in haar ogen. Ik moest denken aan mijn eigen ouders, hoe zij die migratie ervaren hebben. Ik ben me in de indicatie gaan verdiepen. Het bleek dat ze in Afrika bij haar oma had gewoond. Haar moeder was al acht jaar eerder naar Nederland gegaan. En het meisje komt ook naar hier, terwijl ze dat nooit gewild heeft. Wij als hulpverleners vinden dat ze gelijk door moet, aanpakken, naar school. Terwijl ze haar geleden verliezen niet heeft verwerkt. Bij de overdracht heb ik aangegeven dat daar aandacht voor moet zijn.”

### *Heilige huisjes*

Niet alle hulpverleners zijn onmiddellijk bereid met een zelfonderzoek te beginnen, voor ze naar de problematiek van de cliënt gaan kijken. Toen een van de coaches informeerde naar de achtergrond van een hulpverlener die een vraagstuk had voorgelegd aan de groep, bleek die liever een pasklaar antwoord te willen. “Ik ben niet het probleem, maar de cliënt!” was de verontwaardigde reactie. Het is echter belangrijk om je bewust te zijn van je eigen opvattingen, normen en waarden. Om ze te kunnen relativiseren en te parkeren in de hulpverleningsrelatie. Want in de interculturele relatie tussen hulpvrager en hulpverlener stopt de dialoog als er sprake is van oordelen en onbegrip over andermans opvattingen. En als er geen open dialoog is, is er geen hulp mogelijk. Dus je moet je heilige huisjes eerst leren kennen om ze vervolgens even te kunnen parkeren. Een heilig huisje bij autochtone hulpverleners dat effectieve hulp in de weg kan staan gaat over magie. Uit de volgende casus blijkt het belang van het serieus nemen van lokale rituelen en geloofsovertuigingen in de aanpak van een probleem.

Een Afrikaanse jongen van 17 jaar was zwaar verslaafd aan de alcohol en drugs. Zijn vader was overleden, hij leefde samen met zijn moeder en zijn jongere zus. De jongen was ervan overtuigd dat hij werd lastiggevallen door de geest van zijn overleden vader, en andere geesten. Soms waren het goeie geesten en soms niet. Hij voelde zich gedwongen zijn verslaving te volgen. In deze casus werd de overtuiging van de jongen serieus genomen. Uit gesprekken bleek dat de vader in het verleden houthakker was geweest en in de bossen van Afrika geesten had aangeropen om hem te beschermen. Ook bleek dat, door de migratie, de familie de vader niet had kunnen begraven volgens de traditionele rituelen. Daardoor waren de geesten in de war. Dus werd geadviseerd alsnog een priester in te schakelen en de rituelen volgens traditie uit te voeren. Zo geschiedde. Daarna werd het rustig en sindsdien gaat het goed met de jongen.

### *Leren zwemmen met beschermjassen*

Aandacht voor de impact van het migratieverleden, inzetten van de eigen kracht van families, het kennen van je eigen verhaal en parkeren van je heilige huisjes. Het zijn allemaal elementen uit het beschermjassen-model, het model voor transculturele hulp aan families. Trainer en supervisor van de Interculturele Coaches is dan ook Kitlyn Tjin A Djie, de grondlegger van het model 'Beschermjassen.' Zij vond het belangrijk om de groep op twee niveaus te trainen. Het eerste was om te binden, een groep te vormen zodat ze voor elkaar een veilige haven zijn. Ze vindt het belangrijk dat de coaches elkaar kunnen corrigeren, ondersteunen en dat ze kunnen communiceren over de effecten van communicatie. Want in interculturele communicatie ontstaat vaak verwarring en je moet kunnen aanwijzen waardoor die verwarring ontstaat. “Nu is elke communicatie intercultureel, dus iedereen zou dat moeten kunnen,” vindt Kitlyn.

Het tweede niveau van de training was om de coaches instrumenten te bieden, om met vragen van collega's aan de slag te kunnen gaan. Zij heeft de Interculturele Coaches geleerd om met behulp van het genogram de familiegeschiedenis en het migratieverleden eerst van jezelf, en dan van de cliënten in kaart te brengen, en daarin op zoek te gaan naar verlieservaringen maar ook krachtbronnen.

Het maken van de genogrammen van de coaches tijdens de training heeft veel impact gehad op de groep. Het waren stuk voor stuk ingrijpende levensverhalen die werden verteld. Ze kregen bewondering voor elkaar en er ontstond verbinding omdat ze allemaal zo'n verhaal hadden. Bovendien kregen ze inzicht in de gevolgen van de migratie-ervaringen en geleden verliezen in hun families.

George: “Van Kitlyn heb ik geleerd om de casuïstiek vanuit het migratieverleden te onderzoeken. Door het genogram ontdek je gelijk de missing link, waar het begonnen is. De kinderen die wij hier zien, zijn als schildpadden zonder huisje. Ze ontberen het schild doordat hun ouders zelf nog worstelen met hun migratieverleden.” Ook Janny vond de training een belangrijke meerwaarde hebben. “Eerder zwom je maar wat rond in die diepe oceaan. Nu leerde je echt te zwemmen.

Bewust worden van wat je doet en hoe je het doet. Eerst was je alleen. Nu gingen we krachten bundelen om er samen tegenaan te gaan. Het is een versterking van wat al aanwezig was.”

Een casus: Een Gambiaanse man verliet zijn gezin in Afrika en trouwde opnieuw met een Gambiaanse vrouw in Nederland. Zijn dochter uit Gambia komt na tien jaar ook naar Nederland, ze hebben elkaar al die tijd niet gezien. Ze is nu zestien, inmiddels twee jaar in Nederland en het gaat niet goed in de thuissituatie. Vader slaat haar. Hij dreigt haar te overgieten met hete olie of haar terug te sturen naar Gambia. De vraag van de hulpverlener was hoe reëel de bedreigingen zijn en hoe de angsten bij het meisje weggenomen kunnen worden. Hoe kan haar veiligheid gegarandeerd worden. In eerste instantie concluderen de coaches dat de vader het kind hier heeft gebracht om een betere toekomst te krijgen. Hij heeft zich de impact van elkaar tien jaar niet zien niet gerealiseerd. Vader heeft de ontwikkeling van het meisje niet meegemaakt en hij heeft er niet bij stil gestaan. Verder is slaan als opvoedmiddel in de Gambiaanse cultuur gangbaar. De hulpverlener zou vader niet onmiddellijk moeten veroordelen daarover, maar begrip tonen voor zijn machteloosheid. Ook moet vader geïnformeerd worden dat slaan in Nederland niet is toegestaan en dat hij daarmee alles op het spel zet. De hulpverlener zou hem terug moeten brengen bij zijn oorspronkelijke doel, namelijk een betere toekomst voor zijn dochter realiseren, en helpen om daar vorm aan te geven. Er is expertise nodig om te onderzoeken of vader leidt aan een psychische stoornis, waardoor hij echt gewelddadig kan zijn. Is hiervan geen sprake, dan is het een loze bedreiging en dan weet het meisje dat ook. De grootste angst van het meisje is om teruggestuurd te worden naar Gambia. Het meisje moet zich bewust worden dat niemand haar gedwongen op een vliegtuig kan zetten.

### *Gezinshereniging*

Janny: “In je eentje is het best eng om zo'n advies te geven, bijvoorbeeld over de mogelijke stoornis. Maar omdat de groep erover mee heeft gedacht voel je je veilig.” Een Nederlandse hulpverlener zou de man al gauw betichten van kindermishandeling, denkt Janny. Maar als je daarmee aankomt bij een Gambiaanse ouder gaat de deur gelijk dicht en dan ben je het gesprek kwijt. “Het gaat erom hoe je hem aanspreekt en het vertrouwen wint om hem vervolgens vanuit jouw perspectief te laten kijken.”

Opvallend is dat veel van de vragen die hulpverleners bij de Interculturele Coaches neerleggen gaan over gezinnen die te maken hebben gehad met hereniging. Kennelijk levert gezinshereniging dusdanig complexe probleemsituaties op dat niet alleen de gezinnen, maar ook de hulpverleners vastlopen.

Een casus gaat over een Afrikaans islamitisch gezin. Het probleem was dat de puberzoon in het gezin met verder alleen maar zussen, dominant agressief gedrag ging vertonen naar zijn moeder en zussen. Vader verkeerde in het criminele circuit, en was veel afwezig. De hulpverlener vroeg zich af hoe omzichtig ze moest zijn in de benadering van dit probleem. De coaches reflecteerden op de vraag of het een islamitisch probleem was, of dat het gedrag van de vader het probleem veroorzaakte. Het leek erop dat de jongen het gedrag van de vader kopieerde, en zijn rol in de thuissituatie overnam. Ze adviseerden de hulpverlener om vader inzicht te geven in het effect van zijn gedrag op zijn kind, zonder te oordelen over zijn gedrag. De vader had openlijk aangegeven dat hij vond dat de jongen zo niet met zijn moeder diende om te gaan. Er was dus een opening bij vader. Uiteindelijk heeft de hulpverlener het vertrouwen van de vader kunnen winnen en is dit gesprek aangegaan. Vader gaf toe dat hij niet goed bezig was en kreeg inzicht in de gevolgen ervan voor zijn gezin. .

Wendy: “Soms ben je geneigd om de oorzaken van het probleem in cultuur of religie te zoeken, maar dan speelt er een andere factor een rol, zoals in deze casus het geval was.” Hieruit blijkt wederom de meerwaarde van de interculturele coaches. Door zoveel mogelijk perspectieven te onderzoeken bij een casus, vul je blinde vlekken in.

### *Inbedding bij Spirit*

Alle gegeven adviezen worden beschreven en gebundeld, zodat ze beschikbaar zijn op het intranet voor iedereen die vergelijkbare vragen heeft over casuïstiek. Als de coaches vinden dat er andere

expertise nodig is bij een specifieke casus, verwijzen ze door naar een relevante partner, intern of extern. Het netwerk dat zodoende ontwikkeld wordt, zal in kaart worden gebracht en eveneens beschikbaar worden gesteld op het intranet.

Zo succesvol de aanpak van de coaches mag klinken, toch wordt er niet optimaal gebruik gemaakt van de beschikbare expertise bij Spirit. Het zijn vooral de autochtone hulpverleners die gebruik maken van de Interculturele Coaches, en dan met name in de gebieden waar veel diversiteit in de doelgroep is. De coaches vermoeden dat veel hulpverleners denken dat ze er alleen wel uit kunnen komen.

Als er aandacht is geweest voor het project in het personeelsblad, op intranet of bij een managementoverleg, zie je gelijk een toename van het aantal adviesvragen. Er is dus wel behoefte aan de expertise, maar het project is onvoldoende ingebed in de organisatie om een voor de hand liggende optie te vormen bij ingewikkelde casuïstiek. Ook de financiering voor het project is niet structureel. Voor het eerste jaar is een externe subsidie aangevraagd en op diezelfde basis is het tweede jaar gefinancierd.

De coaches vinden niet alleen dat het project sterker ingebed zou moeten worden in de organisatie. Ze zijn ook van mening dat de werkwijze die zij hanteren in de teams zelf vorm zou kunnen krijgen. Werken met een divers samengesteld team is niet altijd de gemakkelijkste weg. Het lijkt eenvoudiger samenwerken als je allemaal dezelfde achtergrond en opvattingen hebt. Maar het is wel bewezen het beste voor de cliënt. Want hoe meer verschillende perspectieven je inbrengt bij een casus, hoe dichter je bij een passende oplossing voor de hulpvrager komt.