

Perspectief op de toekomst

Interculturele gespreksvoering tussen hulpverlener en Alleenstaande
Minderjarige Asielzoekers



Manon Plantenberg, Saskia Visser, Jeanine Deen
Wetenschapswinkel Taal, Cultuur en Communicatie

Rijksuniversiteit Groningen

maart 2007

De Eenzaamheid van de Vluchteling
De vloek van een Niemand
met de hoop op een mogelijk morgen
Misschien

Dertig jaar en een nieuw begin
Als een pasgeborene
Leer ik kaas eten

Van de regen die op mijn gezicht valt
Weet ik niet of het een traan is
't Is maar water
Nee,
Nee, ik heb geen heimwee naar gisteren
Ik heb heimwee naar mezelf van gisteren.

En daarom
Vandaag, aanvaard mij
Want ik wil Leven
En van mijn vrijheid genieten,
Als vrouw, als Mens
Want ik heb recht op keuzes,
Ik Wil en ik Zal!
Ik geloof in Vandaag
Maar gelooft Vandaag ook in mij?

(Uit: Lely, J.C.G. & Van den Heuvel-Wellens, D.J.F., (2002), Psychosociale zorg voor vluchtelingen en asielzoekers: p 77, Sonja Dimitrijevic)

Samenvatting

Het project Perspectief is een initiatief van Vluchtelingenwerk provincie Groningen in samenwerking met andere organisaties dat zich richt op Alleenstaande Minderjarige Asielzoekers (AMA's) rond de 18 jaar. Voor deze jonge groep asielzoekers geldt dat hun leefgeld vanaf het 18^e levensjaar wordt stopgezet, waarna ze terug moeten naar het land van herkomst als ze niet in het bezit zijn van een verblijfsvergunning. Het project Perspectief probeert AMA's te begeleiden bij het verkrijgen van een verblijfsvergunning of de terugkeer naar land van herkomst om te voorkomen dat ze in Nederland in de illegaliteit belanden. Het project Perspectief zoals uitgevoerd in Utrecht toont aan dat het percentage van AMA's dat in de illegaliteit belandt van 98% (zonder begeleiding) naar 5% teruggebracht kan worden.

Binnen het project Perspectief voeren medewerkers van Vluchtelingenwerk Groningen verschillende gesprekken, de zogenaamde perspectiefgesprekken. Dit zijn uiterst complexe communicatieve situaties, waarin rekening gehouden moet worden met tal van factoren. Er is in kaart gebracht welke factoren dit precies betreft, vervolgens is door een kwalitatieve analyse van de gesprekken onderzocht hoe deze factoren concreet tot uiting komen in het gesprek. Daarbij is gekeken naar de opbouw van de perspectiefgesprekken, de communicatieproblemen die optreden ten gevolge van de taalbarrière, het vóórkomen van een onverschillige houding van de AMA en de manier waarop de hulpverlener het vertrouwen van de AMA tracht te winnen. Het doel van het gehele onderzoek is om adviezen te geven op welke manier de perspectiefgesprekken geoptimaliseerd kunnen worden.

Ten eerste kunnen we stellen dat perspectiefgesprekken gevoerd worden in een institutionele setting. Dit leidt tot het gebruik van jargon en een asymmetrische verhouding tussen de gespreksdeelnemers; de hulpverlener bepaalt de opbouw van het gesprek en de onderwerpen die besproken worden. Dit bemoeilijkt het begrip van de AMA tijdens de gesprekken. Het is de verwachting dat wanneer de AMA meer inzicht krijgt in de opbouw van het perspectiefgesprek, zijn/haar begrip en inbreng zullen verbeteren.

Een tweede factor die van groot belang is in de perspectiefgesprekken is de interculturele communicatie en de belemmerende rol van de taalbarrière. Er blijkt duidelijk dat uitspraak, interpretatie en woordenschat problemen opleveren voor de AMA's. Daarin zijn wel individuele verschillen waar te nemen in de hoeveelheid problemen. Voor alle AMA's geldt dat vooral juridisch en institutioneel jargon en plotselinge veranderingen van onderwerp problematisch zijn. Bovendien geven niet alle AMA's door culturele verschillen duidelijk aan dat ze iets niet begrijpen. De hulpverlener moet daarom gespitst zijn op interpretatieproblemen en proberen zijn/haar taalgebruik zoveel mogelijk aan te passen op de AMA.

Een derde factor die van invloed is op de perspectiefgesprekken is de houding die de AMA vertoont. De situatie waarin deze AMA's zich bevinden kan aanleiding geven tot het ervaren van gevoelens van 'reactance' (tegenreactie). Deze gevoelens kunnen zich manifesteren in verschillende vormen van gedrag. Door Vluchtelingenwerk is aangegeven dat er regelmatig sprake is van nonchalant gedrag en/of een nonchalante houding tegenover zijn/haar eigen procedurele en/of persoonlijke situatie. In een van de zeven geanalyseerde gesprekken is deze tegenreactie duidelijk waar te nemen in het verbale en non-verbale gedrag van de AMA. Het lijkt erop dat de hulpverlener reageert op dit gedrag door minder te investeren in het vertrouwen winnen van de AMA. Maar er is meer onderzoek geboden om dit gedrag, de reactie daarop en de effectiviteit van reacties in kaart te brengen.

Ten slotte is gekeken op welke manier de hulpverlener het vertrouwen wint van de AMA's om uiteindelijk de doelen van het project Perspectief te kunnen bereiken. De hulpverlener van Vluchtelingenwerk maakt daarvoor gebruik van het aanbieden van hand- en spandiensten in de vorm van financiële, juridische en psychische steun. Deze diensten worden in alle gevallen geaccepteerd door de AMA's en blijken daarmee een goede methode om vertrouwen te winnen. Op deze manier wordt er tevens een binding gecreëerd tussen AMA's en VWpG waardoor het risico dat de AMA ongemerkt in de illegaliteit verdwijnt kleiner wordt. Daarnaast bleek uit de analyse dat de hulpverlener gebruik maakt van spottende humor tijdens de gesprekken. Humor kan een goed middel zijn om de sfeer tijdens het gesprek positief te beïnvloeden en vertrouwen te winnen. Uit de analyse blijkt dat de AMA's niet reageren op deze humor en het waarschijnlijk niet begrijpen. In dat geval is het gebruik van humor niet effectief en kan het zelfs verwarrend werken.

Voorwoord

In 1999 begon ik aan een internationale HBO-studie waarvan één jaar in het buitenland volbracht diende te worden. In juni van het jaar 2004 behaalde ik mijn diploma en besloot ik dat ik verder wilde studeren aan de universiteit binnen de opleiding van Communicatie- en Informatiewetenschappen (CIW). Gedurende deze tweejarige kopstudie heb ik mij gespecialiseerd op het gebied van interculturele en internationale communicatie.

Dit rapport *Perspectief op de toekomst* is het eindproduct van mijn afstudeeronderzoek. Via de Wetenschapswinkel Taal, Cultuur en Communicatie kon ik dit onderzoek uitvoeren bij een maatschappelijke organisatie, Vluchtelingenwerk provincie Groningen. In 2006 startte Vluchtelingenwerk provincie Groningen met het project *Perspectief*, gericht op Alleenstaande Minderjarige Asielzoekers (AMA's) waarvan het leefgeld binnenkort stopgezet zal worden. Binnen dit project was behoefte aan een kritische wetenschappelijke blik op de gespreksvoering tussen AMA's en hulpverleners om uiteindelijk te kunnen komen tot een optimalisering van deze *Perspectief*gesprekken.

Dit onderzoek kon uiteraard niet tot stand komen zonder hulp van anderen. Daarom wil ik graag iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan het onderzoek: de AMA's, die toestemming hebben gegeven voor observatie en registratie van de gesprekken, Simone den Ouden voor de plezierige samenwerking, Marcel de Goede en de andere medewerkers van Vluchtelingenwerk, mijn co-auteurs Jeanine Deen en Saskia Visser voor de begeleiding en steun bij de uitvoering van mijn onderzoek en het schrijven van deze scriptie. Tot slot wil ik Rutger Teyler van Hall bedanken voor zijn steun tijdens het hele proces. Al met al is het voor mij een zeer leerzame periode waarin onderzoek en praktijk samen zijn gekomen.

Manon Plantenberg, februari 2007

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	7
2.	VLUCHTELINGENWERK PROVINCIE GRONINGEN	9
2.1	PROJECT PERSPECTIEF.....	10
2.2	BETROKKEN ORGANISATIES.....	12
2.3	PERSPECTIEFGESPREKKEN	14
3.	VLUCHTELINGEN IN NEDERLAND	16
3.1	VLUCHTELINGEN EN ASIELPROCEDURES.....	16
3.2	ALLEENSTAANDE MINDERJARIGE ASIELZOEKERS	18
3.3	CULTUUR.....	22
4.	IN GESPREK MET MINDERJARIGE ASIELZOEKERS.....	26
4.1	INTERCULTURELE COMMUNICATIE	26
4.2	INSTITUTIONELE COMMUNICATIE	29
4.3	HOUDING VAN DE ALLEENSTAANDE MINDERJARIGE ASIELZOEKER	31
4.4	ROL VAN DE HULPVERLENER	34
5	ONDERZOEKSMETHODE	38
5.1	MATERIAALVERZAMELING EN WERKWIJZE.....	39
6.	RESULTATEN	44
6.1	OPBOUW PERSPECTIEFGESPREK	44
6.2	KWANTITATIEVE WEERGAVE RESULTATEN.....	45
6.3	TAALBARRIERE.....	46
6.4	HOUDING VAN DE AMA	53
6.5	VERTROUWEN WINNEN.....	54
7.	CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN.....	63
8.	COMMUNICATIEVE RICHTLIJNEN	68
	LITERATUURLIJST	70
	BIJLAGEN	73
	BIJLAGE 1: LIJST MET AFKORTINGEN.....	73
	BIJLAGE 2: CONVERSATIEANALYSE	74

1. Inleiding

We leven in een wereld waarin we steeds meer omringd worden door verschillende culturen. Dit zien we terug in de maatschappij, op straat, in de trein, op school en op het werk. Er zijn zoveel verschillende culturen die samen moeten leven, samen moeten werken en samen moeten communiceren; dit kan tot moeilijkheden en misverstanden leiden.

In deze scriptie, en het onderzoek dat voor deze scriptie is verricht, staat een vorm van interculturele communicatie centraal. De afgelopen drie jaar werden er ongeveer 10.000 asielaanvragen gedaan in Nederland door asielzoekers afkomstig uit verschillende landen. Deze asielzoekers zijn niet bekend met de Nederlandse cultuur, hebben geen besef van de normen en waarden die in Nederland gelden en beheersen de Nederlandse taal niet. Volgens onze maatschappij dienen deze mensen zich aan te passen en zich te integreren in onze cultuur. Maar de Nederlandse taal zal nooit hun moedertaal worden en de Nederlandse cultuur zullen zij zich waarschijnlijk nooit helemaal eigen maken, hoewel acculturatie wel mogelijk is. Bij acculturatie bestaan twee verschillende culturen naast elkaar zonder dat deze culturen elkaar beïnvloeden.

Onder de asielzoekers die jaarlijks in Nederland een asielaanvraag doen, bevindt zich een bijzondere groep; de Alleenstaande Minderjarige Asielzoekers (AMA's). Een AMA is een asielzoeker jonger dan 18 jaar die zonder ouders in Nederland aankomt. De statistieken vertellen ons dat in 2005 in totaal 12.350 asielzoekers ons land zijn binnengekomen. Van dat aantal was 4% AMA, dit komt neer op een kleine 500 AMA's die in één jaar naar Nederland zijn gevlucht.

Wanneer AMA's Nederland binnenkomen, krijgen ze een voogd toegewezen. Daarnaast krijgen ze maandelijks leefgeld van de overheid en hebben ze de mogelijkheid om een opleiding te volgen. Wanneer de AMA de leeftijd van 18 jaar bereikt, wordt het leefgeld stopgezet, mogen de ex-AMA's geen opleiding meer volgen en moeten ze - wanneer zij niet in het bezit zijn van een verblijfsvergunning - Nederland verlaten. Voor de ex-AMA's is dit veelal een dramatische gebeurtenis en zij zullen alles op alles zetten om toch een mogelijkheid te vinden om in Nederland te kunnen blijven.

Het project Perspectief helpt de AMA's hierbij. Zij zoekt naar een juridische mogelijkheid voor de AMA's om op legale wijze in Nederland te mogen blijven. Om dit mogelijk te maken voeren medewerkers van VluchtelingenWerk provincie Groningen verschillende gesprekken, de

zogenaamde perspectiefgesprekken, met de AMA's over de situatie waarin zij op dat moment verkeren. De gesprekken die op deze wijze worden gevoerd zijn intercultureel van aard en staan centraal in de analyse van dit onderzoek. Er is onderzocht op welke wijze het interculturele aspect van communicatie naar voren komt in de gevoerde gesprekken en de gesprekken eventueel beïnvloedt. Daarnaast is er onderzocht welke houding / gedrag de AMA zich aanmeet gedurende de perspectiefgesprekken, en welke boodschap dit overbrengt op de gesprekspartner. Tot slot is onderzocht op welke wijze de hulpverlener het vertrouwen van de AMA tracht te winnen tijdens de perspectiefgesprekken.

Het uiteindelijke resultaat van dit onderzoek zal bestaan uit praktische adviezen voor de medewerkers van VluchtelingenWerk om het voeren van perspectiefgesprekken te optimaliseren.

2. VluchtelingenWerk provincie Groningen

Het onderzoek dat in dit verslag centraal staat is uitgevoerd in opdracht van VluchtelingenWerk provincie Groningen (VWpG). VWpG kan gezien worden als een regionale afdeling van VluchtelingenWerk Nederland. Het is voor de effectiviteit van het werk dat VluchtelingenWerk verricht belangrijk dat er regionaal samen wordt gewerkt. In alle regio's van Nederland zijn inmiddels samenwerkingsverbanden van lokale stichtingen tot stand gekomen, die in totaal 29 regionale afdelingen van VluchtelingenWerk Nederland vormen, waarvan VWpG er één is. VWpG moet gezien worden als onafhankelijke, professionele organisatie die werkt met beroepskrachten en vrijwilligers. Ze zet zich in voor de rechtsbescherming en maatschappelijke begeleiding van asielzoekers en vluchtelingen. Zij biedt juridische hulp en persoonlijke begeleiding tijdens de asielprocedure aan asielzoekers en vluchtelingen. Daarnaast biedt zij hen praktische begeleiding bij het opbouwen van een nieuw bestaan in de Nederlandse samenleving. Via projecten levert VWpG een bijdrage aan de participatie en integratie van vluchtelingen in diverse Groningse gemeenten.

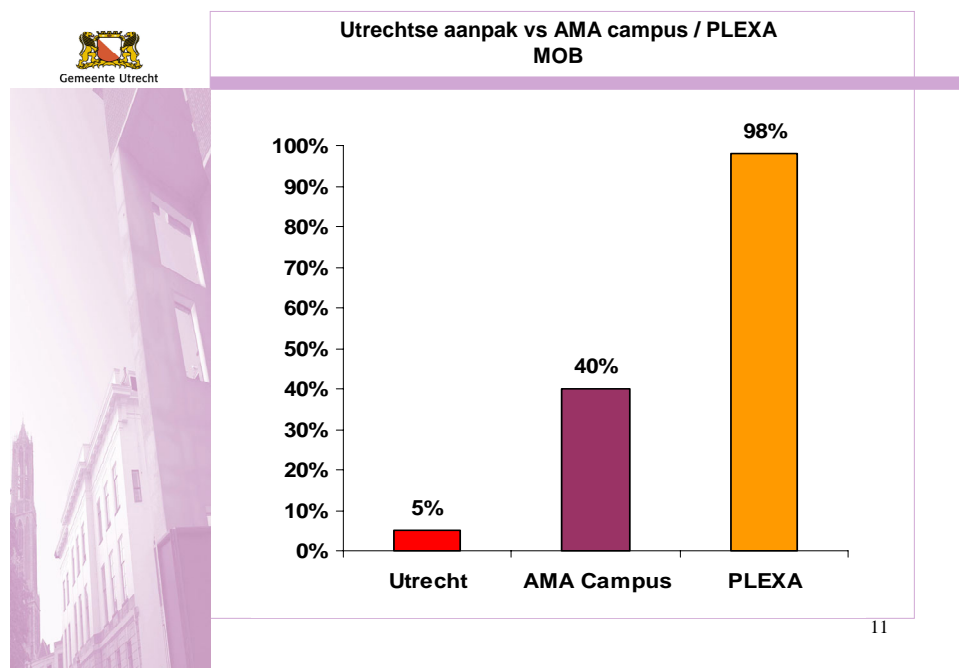
VluchtelingenWerk Nederland is de overkoepelende organisatie waaronder de verschillende afdelingen werkzaam zijn. Zij is een onafhankelijke organisatie die de belangen behartigt van vluchtelingen en asielzoekers in Nederland, vanaf het moment van binnenkomst tot en met de integratie in de Nederlandse samenleving. Ruim negenduizend vrijwilligers en vele betaalde medewerkers zetten zich dagelijks in voor vluchtelingen en asielzoekers in Nederland. Zij vormen het hart van de Vereniging VluchtelingenWerk Nederland. Het hoogste orgaan van de vereniging is de Verenigingsraad. De leden van de Verenigingsraad zijn afgevaardigden vanuit de verschillende regionale afdelingen. Voor de gang van zaken in de vereniging is het bestuur verantwoordelijk. De afdelingen van VluchtelingenWerk Nederland worden bij hun werk ondersteund door het Landelijk Bureau in Amsterdam. Medewerkers van het Landelijk Bureau voorzien hen van advies en (digitale) informatie, en houden zich bezig met beleidsontwikkeling, publieksvoorlichting, het informeren van de donateurs, het leveren van bijdragen aan de organisatieopbouw en geven van trainingen en opleidingen.

Het project Perspectief dat in dit onderzoek centraal staat is in augustus 2006 officieel van start gegaan binnen VWpG. Het idee voor dit project is van origine een initiatief vanuit Stichting VluchtelingenWerk Utrecht, waar een vergelijkbaar project dat dezelfde naam draagt in 2003 reeds van start ging. Dankzij het succes van dit project in Utrecht zijn er in verschillende regio's vergelijkbare initiatieven ontwikkeld. In de volgende subparagraaf wordt beschreven op welke wijze VluchtelingenWerk Groningen invulling aan het project Perspectief heeft gegeven.

2.1 Project Perspectief

De inhoud van het project Perspectief zoals hieronder beschreven, is gebaseerd op een projectvoorstel afkomstig van VWpG en een interview dat gehouden is met Marcel de Goede, die vanuit VWpG betrokken was bij het opstarten van het project.

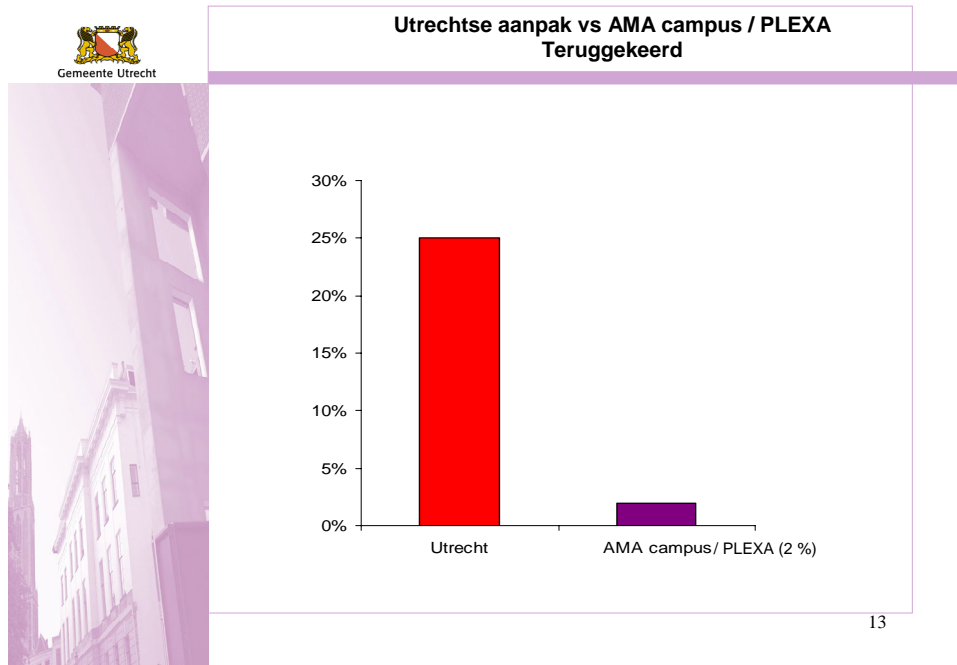
In 2005 startte het kabinet met de PLEXA-aanpak (*Project Beëindiging Leefgeldten Ex-AMA's*) voor AMA's die 18 jaar werden. In dit project werden, onder andere door de IND, terugkeergesprekken gevoerd met ex-AMA's om ze ertoe te bewegen terug te keren naar hun land van herkomst. Het resultaat van deze aanpak is echter dat veel ex-AMA's in de illegaliteit verdwijnen (officieel heet dat Met Onbekende Bestemming (MOB)). Uit cijfers van het ministerie van Justitie blijkt dat in 2005 slechts 2% van de ex-AMA's door de PLEXA-aanpak daadwerkelijk is teruggekeerd naar het land van herkomst. De resultaten van het project Perspectief in Utrecht zijn veel positiever, zoals uit figuur 1 en 2 hieronder blijkt.



Figuur 1: Percentage ex-AMA's dat Met onbekende Bestemming (MOB) is vertrokken in de Utrechtse Perspectief- aanpak en de PLEXA-aanpak (bron presentatie Gemeente Utrecht)

VWpG is van mening dat in de PLEXA-aanpak onvoldoende begeleiding gegeven wordt aan de ex-AMA's en daarom het risico groter is dat de ex-AMA's in Nederland in de illegaliteit zullen belanden. Om dit te voorkomen is in augustus 2006 VWpG in samenwerking met andere organisaties een Groningse variant van het project Perspectief gestart. Het project wil de juridische en maatschappelijke belangen van ex-AMA's behartigen en ondersteuning bieden bij

het maken van een schijnbaar onmogelijke keuze tussen terugkeer naar het thuisland, of illegaliteit in Nederland.



Figuur 2: Percentage ex-AMA's dat teruggekeerd is naar het land van herkomst in de Utrechtse Perspectief- aanpak en de PLEXA-aanpak (bron presentatie Gemeente Utrecht)

Er zijn een aantal taken te onderscheiden die het project vervult:

- Perspectief onderzoekt of jonge asielzoekers nog 'recht op verblijf' hebben;
- Perspectief begeleidt jonge asielzoekers om juridische mogelijkheden ten volle te benutten;
- Perspectief begeleidt jonge asielzoekers die geen juridische kansen meer hebben bij het uitstippelen van hun toekomst.

project Perspectief is bedoeld voor:

- AMA's vanaf 17 jaar die duidelijkheid willen over hun juridische kansen en de gevolgen van terugkeer en illegaliteit als ze meerderjarig worden;
- Ex-AMA's die uitgeprocedeerd zijn of uitgeprocedeerd dreigen te raken.

Voorafgaand aan de start van het project heeft VWpG voor zichzelf een aantal doelstellingen opgesteld die een basis vormen bij de uitvoering van het project. De doelstellingen zijn:

- bieden van integrale hulpverlening aan (ex-)AMA's;
- registreren en volgen van de ex-AMA's;

- het verhelderen van het juridisch perspectief van de (ex-)AMA;
- het verhelderen van het toekomstperspectief van de (ex-)AMA;
- het geven van een realistisch beeld van het leven in de illegaliteit en van terugkeer naar het land van herkomst, zodat de ex-AMA een afgewogen beslissing kan nemen;
- het bieden van (waar mogelijk faciliterende) ondersteuning bij terugkeer;
- het doorverwijzen naar MJD bij psycho-sociale problematiek;
- het ontwikkelen van methodiek in samenwerking met VluchtelingenWerk Utrecht, VluchtelingenWerk Nederland en met behulp van de Wetenschapswinkel Groningen.

2.2 Betrokken organisaties

VWpG is niet de enige organisatie die deelneemt aan dit project; er is bij dit project sprake van een ketengerichte aanpak waar verschillende organisaties aan meewerken. Dit betekent tevens dat de ex-AMA's in aanraking komen met deze verschillende organisaties wanneer ze deelnemen aan het project. Binnen het project is er sprake van een samenwerking tussen vijf organisaties: Centraal Orgaan opvang Asielzoeker (COA), Nidos, VluchtelingenWerk provincie Groningen (VWpG), Maatschappelijke en Juridische Dienstverlening (MJD) en Humanitas multicultureel. Alle vijf organisaties beschikken over een eigen expertise die ze inbrengen, op deze manier beschikt het project over een brede kennis en kan ze de ex-AMA's op zeer effectieve wijze begeleiden.

Hieronder worden de vijf organisaties en de rol die ze binnen het project vervullen kort beschreven.

- Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA)

Het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) biedt asielzoekers in opdracht van het Ministerie van Justitie tijdelijke huisvesting en ondersteunt hen in de voorbereiding op hun toekomst, in Nederland of elders. Het COA is het uitvoeringsorgaan van de overheid dat de terugkeergesprekken voert met de ex-AMA's. De ex-AMA krijgt drie gesprekken met het COA waarna het leefgeld met een beschikking wordt stopgezet na acht weken.

Het is binnen de samenwerking in het project Perspectief de taak van het COA om de ex-AMA te vragen of ze deel willen nemen aan het project Perspectief en ze vervolgens door te verwijzen.

- Stichting Nidos

De stichting Nidos is de voogdij-instelling die tot en met het 18^e levensjaar verantwoordelijk is voor de AMA's. Doordat Nidos veelvuldig in contact is met AMA's, kunnen zij op basis van prioriteit een lijst samenstellen van AMA's die in aanmerking komen voor het project. Nidos

nodigt deze ex-AMA's uit voor een diagnosegesprek. Tijdens dit gesprek inventariseert Nidos de huisvestingssituatie, stand van de juridische procedure, gezondheid, financiële situatie, onderwijs en ontwikkeling. Daarnaast wordt er een diagnose gemaakt van het toekomstperspectief dat de AMA heeft. Ten slotte informeert Nidos de AMA's over het project Perspectief en maakt een afspraak bij VluchtelingenWerk. Voorafgaande aan de afspraken die plaatsvinden bij VluchtelingenWerk, ontvangt de organisatie van elke AMA het persoonlijke dossier via Nidos met daarin tevens een samenvatting van het diagnosegesprek.

- VluchtelingenWerk provincie Groningen (VWpG)

VWpG is de belangenbehartigingsorganisatie voor juridische en maatschappelijke begeleiding van asielzoekers en vluchtelingen. VWpG onderzoekt voor de AMA's welke juridische mogelijkheden er nog zijn, en of er nog zicht is op tijdelijk verblijf in Nederland wegens lopende procedures. Wanneer blijkt dat de AMA geen zicht meer heeft op een verblijf in Nederland wordt er begeleiding geboden bij het voorbereiden op mogelijke terugkeer naar het thuisland.

- Maatschappelijke en Juridische Dienstverlening (MJD)

MJD is in Groningen verantwoordelijk voor maatschappelijk werk, sociaal juridische dienstverlening, randgroepenwerk, jeugd- en jongerenwerk, ouderenadvieswerk en minderhedenwerk. Binnen het project draagt MJD de verantwoordelijkheid voor de psychosociale hulpverlening aan de AMA's. Wanneer tijdens gesprekken die Nidos en/of VWpG voert met de AMA blijkt dat de jongere psychosociale problemen heeft, wordt hij/zij doorverwezen naar MJD voor hulpverlening. Deze psychosociale problemen kunnen het maken van een keuze of het ondernemen van een actie bijvoorbeeld onmogelijk maken voor de AMA.

- Humanitas multicultureel

Deze organisatie is actief op het gebied van zorg, welzijn en wonen en is verantwoordelijk voor de maatschappelijke begeleiding van statushouders binnen de stad Groningen. Binnen dit project verwijst VWpG statushouders door naar Humanitas voor maatschappelijke begeleiding.

Aan de hand van de bovenstaande beschrijving wordt duidelijk dat elke organisatie een eigen deel van het traject op zich neemt. Doordat er wordt samengewerkt is er voor de verschillende posities waarin de AMA kan verkeren een vorm van begeleiding mogelijk. Wel moeten de organisaties verzekerd zijn van het feit dat er onderling op correcte wijze wordt gecommuniceerd, zodat de belangrijke informatie over de AMA bij de juiste organisatie terecht komt. De vijf organisaties verzekeren zich van dit feit door maandelijks een coördinatorenoverleg te plannen. In dit overleg kunnen bijzondere zaken worden besproken en houden de organisaties elkaar op de hoogte van de ontwikkelingen.

De verwachting van VWpG, met betrekking tot het project, is dat het grootste deel van de AMA's toch in staat zal zijn legaal in Nederland te blijven. Er zijn naar schatting 180 AMA's in Groningen, naar verwachting zal 70-80% daarvan legaal in Nederland kunnen blijven met behulp van het project.

Binnen VWpG wordt het project aangestuurd door een projectleidster, zij is speciaal voor dit project aangesteld. De projectleidster beschikt over voldoende juridische kennis en is bekend met de verschillende organisaties die meewerken aan het project. Zij geeft leiding aan twee maatschappelijk werkers en vijf vrijwilligers, met zijn achten voeren ze verschillende gesprekken met de AMA's.

Binnen het project zijn er twee verschillende gesprekken te herkennen. Allereerst zijn er de *perspectiefgesprekken*, deze gesprekken zijn onderzocht binnen dit onderzoek en worden hieronder uitvoeriger besproken. Naast deze perspectiefgesprekken worden er tevens gesprekken gevoerd door maatschappelijk werkers die wat gevoeliger liggen. AMA's met emotionele en psychische problemen worden gedurende deze gesprekken begeleid om het verleden te verwerken. Vanwege de veelal traumatische verhalen die gedurende deze gesprekken behandeld worden en de privacy van de AMA's, is er in overleg met VWpG besloten om deze gesprekken niet te gebruiken voor dit onderzoek.

2.3 Perspectiefgesprekken

De perspectiefgesprekken zijn gedurende mijn onderzoek bijna allemaal gevoerd door projectleidster Simone. Er is één gesprek gevoerd door een stagiaire van VWpG die is bijgestaan door een hulpverlener van VWpG. De perspectiefgesprekken zijn in eerste instantie oriënterend van aard. Tijdens deze eerste gesprekken wordt er naar de persoonlijke situatie van de AMA's gekeken, daarbij komen de juridische en financiële situatie en de verblijfplaats ter sprake. De projectleidster neemt de juridische situatie om de mogelijkheden te verkennen voor de ex-AMA om legaal in Nederland te kunnen verblijven nadat het leefgeld is stopgezet. Zolang een ex-AMA in een procedure verwickeld is, kan hij/zij het land niet kan worden uitgezet. Op die manier wordt er in ieder geval tijd gewonnen om alle mogelijkheden voor het verkrijgen van een verblijfsvergunning te onderzoeken.

Wanneer alle juridische mogelijkheden zijn uitgeput en de ex-AMA het land zal moeten verlaten, zullen de perspectiefgesprekken gebruikt worden om hierin begeleiding te bieden. De AMA wordt dan begeleid bij het maken van de 'keuze' tussen de illegaliteit in Nederland en terugkeer naar het thuisland. Daarbij is het uitgangspunt dat terugkeer een betere optie is voor de ex-AMA dan een illegaal verblijf in Nederland. Het is gedurende mijn onderzoek nog nooit tot het punt

van mogelijke terugkeer gekomen. Om deze reden richt dit onderzoek zich enkel en alleen op de perspectiefgesprekken die als doel hebben om procedurele/juridische begeleiding te bieden bij het mogelijk verkrijgen van een verblijfsvergunning voor de ex-AMA.

3. Vluchtelingen in Nederland

Dit hoofdstuk schetst een beknopt beeld van de situatie van vluchtelingen in Nederland en in het bijzonder de situatie waarin AMA's zich bevinden. Aan bod komen de asielprocedure, cultuurschok en verlies van cultuur en interculturele communicatie. In het tweede gedeelte van dit hoofdstuk wordt er dieper ingegaan op theorieën die licht kunnen werpen op het gedrag van AMA's en hulpverleners in perspectiefgesprekken.

3.1 Vluchtelingen en asielprocedures

Vluchtelingen zijn mensen die hun eigen huis en haard hebben moeten verlaten en op de vlucht zijn geslagen om hun eigen veiligheid te verzekeren. Ze hopen in een ander land een nieuw en veilig bestaan op te kunnen bouwen. Voordat dat mogelijk is moeten ze echter vele procedures doorlopen. De problematiek van vluchtelingen en asielzoekers is complex, en hetzelfde geldt voor hun hulpvraag. Binnen deze doelgroep komen communicatieproblemen, culturele aanpassingsproblemen, complexe somatische klachten en gedragsproblemen veelvuldig voor. Asielzoekers kennen bovendien de onzekerheid met betrekking tot de verblijfsstatus en de moeilijkheden van het verblijf in een asielzoekerscentrum (Lely & Van den Heuvel-Wellens 2002:12-13).

Begin 2005 waren er in de hele wereld ruim 19 miljoen mensen op de vlucht. Hiervan zijn 9,2 miljoen erkende vluchtelingen.

	Landen	01-01-2005	01-01-2004
1.	Iran	1.046.000	984.900
2.	Pakistan	960.600	1.124.300
3.	Duitsland	876.622	960.400
4.	Tanzania	602.100	649.400
5.	Verenigde Staten	420.900	452.500
	(...)	(...)	(...)
20.	Nederland	155.275	185.558

Fig. 3: Landen met de grootste groep vluchtelingen binnen de grenzen (VluchtelingenWerk Ned 2006)

In deze tabel is te zien dat Nederland pas op de twintigste plaats staat wat betreft het aantal vluchtelingen dat zich binnen de grenzen van het land bevindt.

	Landen	01-01-2005	01-01-2004
1.	Afghanistan	2.084.900	2.136.000
2.	Soedan	630.600	606.200
3.	Burundi	485.800	531.700

4.	D.R. Congo	462.200	451.500
5.	Somalië	389.300	402.300
6.	Palestijnen	350.600	350.600
7.	Vietnam	349.800	363.200
8.	Liberia	353.500	353.100
9.	Irak	311.800	468.600
10.	Joegoslavië	250.600	296.600

Fig. 4: Belangrijkste herkomstlanden van vluchtelingen (Bron: VluchtelingenWerk Nederland 2006).

In figuur 4 is te zien dat de meeste vluchtelingen afkomstig zijn uit conflictgebieden. In combinatie met figuur 3 kan gezegd worden dat veel vluchtelingen in de regio worden opgevangen.

3.1.1 Aanmelding en procedure

De laatste jaren vragen jaarlijks zo'n 10.000 mensen asiel aan (12.350 in 2005) in Nederland. Wanneer deze aanvraag wordt gedaan start er een procedure, die hier kort en bondig beschreven wordt.

De meest gebruikelijke aanvang van een asielprocedure is de indiening van een asielverzoek bij één van de twee aanmeldcentra (AC), op Schiphol of in Ter Apel. Deze asielaanvraag heeft een tweeledig karakter: "Enerzijds wordt er gevraagd om een toelating als vluchteling, anderzijds om verlening van een vergunning tot verblijf om klemmende redenen van humanitaire aard" (Van den Bedem & De Valk & Tan 1994:26). Nadat een asielaanvraag is gedaan nemen medewerkers van de IND (Immigratie- en Naturalisatiedienst) een eerste gehoor af, op basis van dit gehoor wordt door de IND bepaald of het asielverzoek zonder uitvoerig onderzoek kan worden afgewezen. Wanneer de asielaanvraag direct wordt afgewezen heeft de asielzoeker een week de tijd om een beroep in te dienen bij de rechtbank (Werkdocument Vreemdelingenwet 2000).

Als het volgens de IND niet mogelijk is in zo een korte tijd een beslissing te nemen, wordt de asielzoeker doorgestuurd naar een asielzoekerscentrum oriëntatie & inburgering (AZC O&I), waar er meer tijd is voor de behandeling van het asielverzoek. De uiteindelijke beslissing op het asielverzoek wordt een beschikking genoemd. Volgens de Vreemdelingenwet moet de IND binnen zes maanden een beslissing nemen. Die termijn kan in een individueel geval met maximaal een half jaar worden verlengd, wanneer nader onderzoek of advies door een andere instantie dan de IND nodig is.

Bij een positieve beslissing op het asielverzoek, krijgt de asielzoeker een 'verblijfsvergunning voor bepaalde tijd asiel'. De term 'bepaalde tijd' geeft al aan dat de status kan worden ingetrokken, bijvoorbeeld als de situatie in het land van herkomst zich wijzigt. Pas na vijf jaar kan de status worden omgezet in een verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd.

Een negatieve beslissing betekent automatisch dat de asielzoeker Nederland binnen 28 dagen moet verlaten. De asielzoeker kan tegen een negatieve beslissing in beroep gaan; dit beroep moet binnen vier weken bij de rechtbank worden ingediend. Asielzoekers mogen de uitkomst van dit beroep afwachten in Nederland.

Een asielzoeker is uitgeprocedeerd als hij niet meer in beroep gaat of kan gaan tegen een negatieve beslissing. Een uitgeprocedeerde asielzoeker moet Nederland verlaten. Als hij niet zelf binnen 28 dagen is vertrokken, wordt hij uit de opvang verwijderd. De overheid kan in een aantal gevallen de uitgeprocedeerde asielzoeker ook Nederland uitzetten.

3.2 Alleenstaande Minderjarige Asielzoekers

In het inleidende hoofdstuk van deze scriptie werd al veelvuldig gesproken over Alleenstaande Minderjarige Asielzoekers (AMA's), deze groep staat binnen dit onderzoek dan ook centraal.

Een meerderheid (57 procent) van de alleenstaande minderjarige asielzoekers (ama's) in Nederland heeft een posttraumatische stressstoornis. Van deze groep lijdt de helft daarnaast aan depressies of angsten, of vertoont probleemgedrag. [...] De onderzochte asielzoekers kwamen uit 48 verschillende landen en hadden een gemiddelde leeftijd van 16 jaar. [...] Ondanks de problemen blijkt de meerderheid van de ama's die lijden aan posttraumatische stress zich redelijk aan te passen in Nederland. Ze houden zich bezig met gewone dingen en gaan veelal naar school. Hun grootste wens is werk en een goede toekomst. Het krijgen van een verblijfsvergunning staat op de derde plaats.

(www.nu.nl 'Psychische problemen bij asielzoekers' 18 oktober 2006)

Ondanks het feit dat er door de jaren heen een duidelijke daling heeft plaatsgevonden wat betreft het aantal AMA's dat naar Nederland komt, kunnen we toch stellen dat elk jaar een paar honderd (bijna 500 in 2005) AMA's in Nederland hun heil zoeken. Wanneer een AMA naar Nederland vlucht, doet hij/zij bij aankomst een asielaanvraag. Nadat deze aanvraag is gedaan gelden voor AMA's andere regels dan voor meerderjarige vluchtelingen. Wanneer de aanvraag van de AMA wordt afgewezen wordt hem/haar namelijk wel de mogelijkheid geboden om in Nederland te blijven tot het achttiende levensjaar. Gedurende dit verblijf ontvangt de AMA een voogd via NIDOS (voogdij-instelling die tot en met het achttiende levensjaar verantwoordelijk is voor de AMA's), de AMA ontvangt leefgeld en krijgt de mogelijkheid om een opleiding te volgen.

Met ingang van het achttiende levensjaar van de AMA wordt het leefgeld stopgezet en wordt de AMA verzocht om het land te verlaten wanneer deze geen verblijfsvergunning heeft weten te bemachtigen.

Zoals in hoofdstuk 2 is geschetst vertrekt het grootste deel van de alleenstaande uitgeprocedeerde asielzoekers met een onbekende bestemming. In de praktijk is gebleken dat dit betekent dat een groot deel van de alleenstaande uitgeprocedeerde asielzoekers in de illegaliteit in Nederland verdwijnt. Ze hebben geen verblijfsvergunning, hebben geen mogelijkheid om te werken of studeren, en zien zelf veelal geen mogelijkheid om terug te keren naar het land waarvandaan ze ooit gevlucht zijn. In onderstaande tabel is een overzicht te vinden van de landen van herkomst van de AMA's in de jaren 2003 en 2004.

	2003	Aantal	%		2004	Aantal	%
1.	Angola	146	12.0%	1.	China	99	16.7%
2.	China	116	9.5%	2.	Somalië	46	7.7%
3.	Irak	108	8.9%	3.	Burundi	32	5.4%
4.	Somalië	75	6.2%	4.	Angola	28	4.7%
5.	Guinee	70	5.8%	5.	Irak	27	4.5%
	Totaal	1.216	100%		Totaal	594	100%

Fig. 5: Landen van herkomst AMA's (Bron: VluchtelingenWerk Nederland 2006)

Wanneer we naar bovenstaande tabellen kijken valt het op dat het aantal AMA's in 2004 is gehalveerd ten opzichte van 2003 en dat er grote schommelingen zijn in de aantallen AMA's per land.

3.2.1 Aanmelding en procedure

Voordat AMA's een verblijfsvergunning kunnen bemachtigen in Nederland zijn er bepaalde procedures die ze moeten doorlopen.

Sinds september 1992 wordt in Nederland voor alleenstaande minderjarige asielzoekers een apart beleid gevoerd. Het Verdrag inzake de rechten van het kind van de Verenigde Naties, de richtlijnen van de UNHCR (United Nations High Commissioner for Refugees) voor beleid en procedures met betrekking tot alleenstaande minderjarige asielzoekers, en de resolutie van de Raad van de Europese Unie over de positie van alleenstaande minderjarige asielzoekers, vormden hierbij een belangrijk toetsingskader.

(Olde Monnikhof & Van den Tillaart 2003:3)

Om de lezer een idee te geven van wat een AMA te wachten staat bij aankomst in Nederland

wordt de procedure hieronder kort en bondig weergegeven.

Wanneer AMA's in Nederland aankomen, moeten ze eerst net als meerderjarige asielzoekers een asielverzoek indienen bij het aanmeldingscentrum. Na dit verzoek worden verschillende opvangfaciliteiten voor de AMA geregeld; zo krijgt hij/zij onder anderen een voogd toegewezen. Binnen het asielzoekerscentrum vindt tevens het eerste gehoor plaats van de AMA. De AMA heeft hier het recht te worden bijgestaan door iemand van VluchtelingenWerk. In dit eerste gehoor tracht de IND de identiteit, nationaliteit, leeftijd en reisroute van de AMA te achterhalen. De leeftijd van de AMA speelt in deze procedure een belangrijke rol bij het bepalen van het soort vergunning waar de AMA recht op heeft. In het verleden is gebleken dat de AMA's vaak beweren jonger te zijn; om deze reden wordt hier onderzoek naar gedaan, onder andere met behulp van röntgenfoto's van hand, pols en/of sleutelbeen.

Na dit eerste gehoor vindt een tweede gehoor plaats bij de IND. Gedurende dit gehoor tracht de IND meer kennis te vergaren over het persoonlijke vluchtverhaal van de AMA. Daarnaast probeert ze informatie te verzamelen over de ouders en/of familie van de AMA. Dit gehoor zal uiteindelijk de basis vormen voor de beschikking van het asielverzoek, en is dus van groot belang in de procedure. Bij voorkeur wordt de beschikking binnen zes maanden na aankomst in Nederland gegeven wanneer het gaat om AMA's.

Naar aanleiding van bovengenoemde verhoren volgt een beschikking die kan leiden tot het verkrijgen van een bepaald type vergunning. Hieronder worden de verschillende vergunningen voor AMA's toegelicht.

➤ Een A-status

In eerste instantie wordt gekeken of de AMA wordt toegelaten als vluchteling. Wanneer dit het geval is wordt de AMA erkend als vluchteling en zal hij/zij in het bezit komen van een A-status. Deze A-status geeft een asielzoeker de meeste rechten en kan alleen in uitzonderlijke gevallen worden ingetrokken.

➤ Een VTV-hum

De Vergunning tot Verblijf, humanitair (VTV-hum) wordt verleend op basis van klemmende redenen van humanitaire aard. Deze vergunning geeft de AMA een sterke rechtspositie en kan niet worden ingetrokken op basis van een verbeterde situatie in het thuisland. De VTV-hum is een jaar geldig en kan gedurende vijf jaar met een jaar worden verlengd. Na vijf jaar kan de vergunning worden omgezet in een Vergunning tot Vestiging.

➤ Een VVTV

Een Voorwaardelijke Vergunning tot Verblijf wordt verleend aan AMA's die in principe zijn afgewezen, maar niet terug kunnen keren wegens de huidige situatie in het thuisland. Deze

VTV kan na drie jaar worden omgezet in een VTV-hum wanneer de situatie in het thuisland nog niet is verbeterd.

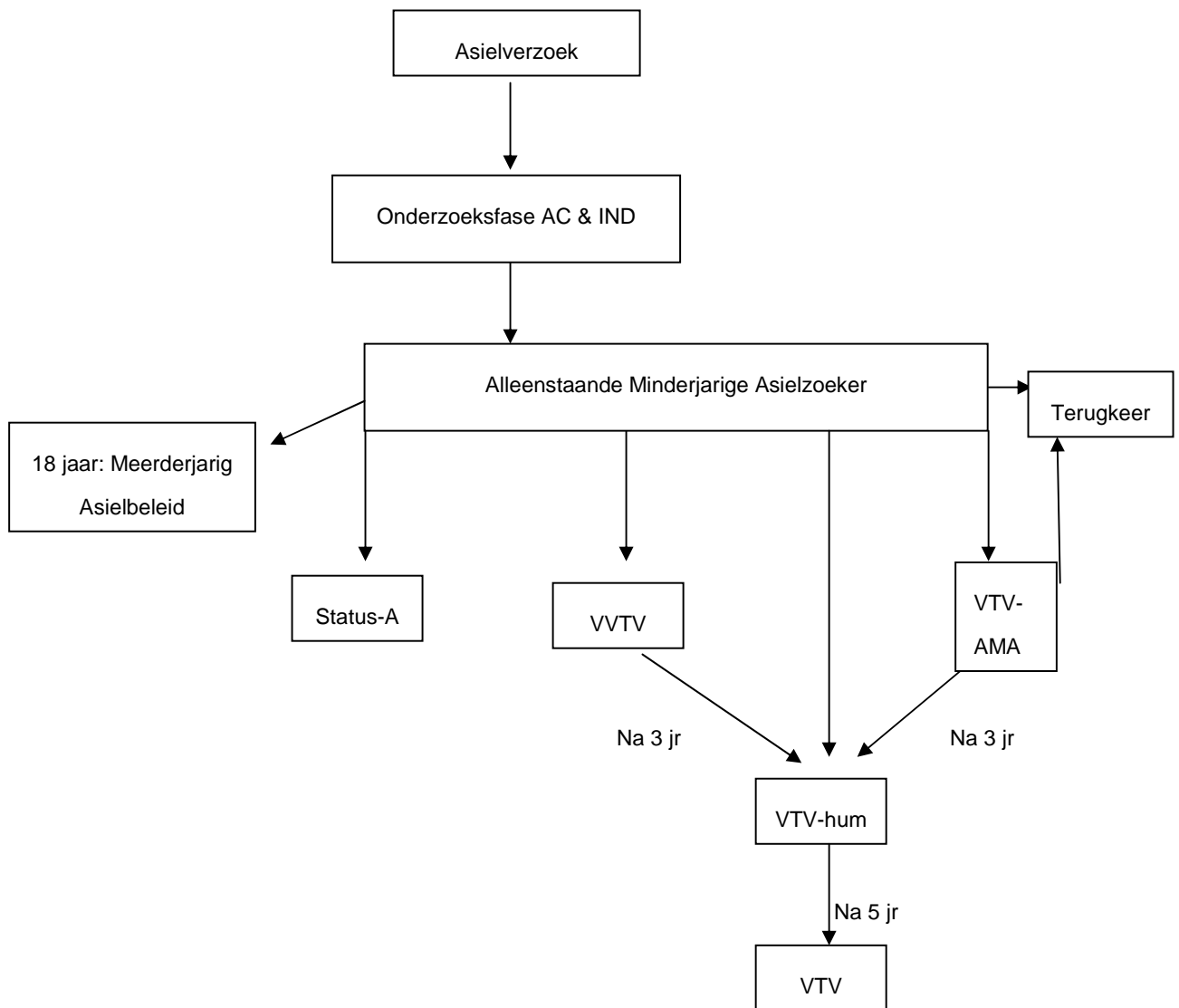


Fig. 6: Procedure AMA's bij komst in Nederland.

➤ Een afwijzing

Wanneer het asielverzoek wordt afgewezen dient de asielzoeker het land per direct te verlaten. Nu geldt voor AMA's dat zij Nederland alleen dienen te verlaten wanneer er adequate opvang in het thuisland kan worden gegarandeerd. Wanneer dit niet het geval is komt de AMA in aanmerking voor een Vergunning tot Verblijf AMA (VTV-AMA). Deze vergunning is één jaar geldig en kan twee keer worden verlengd, na drie jaar kan de AMA in aanmerking komen voor een VTV-hum. Belangrijk hierbij is dat deze VTV-AMA alleen wordt verstrekt als de asielzoeker onder de 18 jaar oud is. Dit betekent dat wanneer de AMA de leeftijd van 18 jaar bereikt en nog niet drie jaar in het bezit is van een VTV-AMA, hij/zij geen aanspraak maakt op een VTV-hum en

dus per direct het land dient te verlaten. Om deze reden worden veel AMA's verleid om zich bij het asielverzoek jonger voor te doen dan ze werkelijk zijn. Op die manier hebben zij meer kans om een VTV-hum te krijgen in hun verdere procedure.

De procedure zoals hierboven beschreven met de mogelijk te behalen vergunningen wordt in figuur 6 grafisch weergegeven.

3.3 Cultuur

Een belangrijke eigenschap van de AMA's is dat ze zijn gevlucht vanuit een ander land dan Nederland: een ander land met een eigen cultuur. In dit deel van hoofdstuk drie zal aandacht worden besteed aan wat cultuur precies inhoudt, en welke gevolgen het heeft voor een kind wanneer hij uit zijn eigen cultuur wordt gehaald en in een onbekende nieuwe cultuur terecht komt. Met deze informatie kan de lezer beter begrijpen hoe de AMA zich voelt in Nederland.

Over het algemeen wordt cultuur omschreven als “een samenhangend geheel van symbolen en betekenissen dat de mens oriënteert op de werkelijkheid waarin hij leeft” (Shadid 2003:22). Cultuur kent vele verschillende definities en zal nooit als een statisch begrip worden beschouwd. Het is een fenomeen dat door mensen tot uiting wordt gebracht. Cultuur wordt gezien als iets wat bij een specifieke groep mensen hoort, en wordt binnen die groep van generatie op generatie overgedragen. Binnen de cultuur van een land of volk zijn vaak ook weer veel verschillende subculturen te herkennen.

Cultuur en de vele subculturen zijn in het verleden tevens vaak de oorzaak van grote problemen geweest. Juist doordat verschillende groepen mensen verschillende culturen met zich meedragen en deze tot uiting brengen, vinden er conflicten plaats tussen verschillende groeperingen. Dit kan je bijvoorbeeld zien in de conflicten die plaatsvinden tussen de supporters van verschillende voetbalclubs, en op grotere schaal in de oorlogen tussen landen wegens bijvoorbeeld een geloofsovertuiging. De ervaring heeft ons geleerd dat het vaak moeilijk blijkt te zijn een andere cultuur en haar overtuigingen, normen en waarden te accepteren.

Cultuur wordt zichtbaar in het dagelijks handelen van mensen: in hun communicatie, hun arbeid en in hun sociale activiteiten (Hoffman & Arts 1994:20). De AMA heeft voor aankomst in Nederland een aantal jaren doorgebracht in zijn/haar thuisland en heeft daar een eigen cultuur verworven die zichtbaar tot uiting komt in bijvoorbeeld klederdracht, mening, geloofsovertuiging, houding en gedrag. Hofstede & Hofstede (2005:19) zeggen hierbij dat cultuur de mentale programmering is die de leden van één groep of categorie mensen onderscheidt van die van andere.

Cultuur omvat een aantal belangrijke elementen die hieronder worden weergegeven (Hoffman & Arts 1994:23).

- De taal die mensen hanteren binnen het sociale systeem waarin ze verkeren.
- De kennis die de mensen van de hen omringende wereld hebben en vergaren.
- De waarden en normen die de mensen hanteren.
- De symbolen, rituelen en helden van een sociaal systeem.

Wanneer een AMA alleen naar Nederland komt, vallen al deze zo bekende aspecten van zijn/haar cultuur in één klap weg. Dit verlies van de eigen cultuur heeft uiteraard gevolgen voor het welzijn van de AMA.

3.3.1 Verlies van cultuur

Wanneer een kind opgroeit en het onbekende rondom zich gaat exploreren, kan het altijd terugkeren naar de moeder, die fungeert als een vertrouwde basis waar het kind terecht kan met zijn angst en waar het kan uitrusten. Net als de relatie met de moeder die dient tot een secure base, is de cultuur waarin men geboren wordt, een basis die voorspelbaar, betrouwbaar en veilig is. De cultuur biedt het individu houvast, het biedt zekerheid en maakt het denken en doen van het individu betekenisvol. Bij migratie en vlucht valt deze veilige basis weg en ervaart men een massaal verlies: verlies van dierbaren en familie, verlies van het vertrouwde huis en omgeving, verlies van de holding environment, verlies van sociale status, verlies van toekomstperspectief en zelfrespect.

(Stermann 1996; Copans 1997b vermeld in Hauspie & Cluckers 2002:16-17)

Een AMA die naar Nederland gevlucht is, heeft niet alleen zijn/haar huis en haard verlaten, maar tevens zijn/haar cultuur en familie, oorsprong en leven zoals hij/zij het tot dan toe gekend heeft. Logischerwijs heeft dit gevoel van verlies gevolgen voor het gedrag en de houding van de AMA. Op basis van verschillende empirische onderzoeken concludeert Almqvist (1997) dat vluchtelingenkinderen, als gevolg van de afwezigheid van één of beide ouders, een verminderd emotioneel welzijn vertonen. Ze hebben last van posttraumatische symptomen en gevoelens van verdriet en eenzaamheid, maar er is geen sprake van ernstig mentaal disfunctioneren of problemen met sociale aanpassing (Hauspie & Cluckers 2002:19).

Het is van groot belang dat een vluchtelingenkind met een verminderd emotioneel welzijn gepaste psychologische hulp aangeboden krijgt. Helaas kan hier vaak niet aan voldaan worden. Buiten het feit dat een vluchtelingenkind veelal geconfronteerd wordt met afwezigheid van één of beide ouders, heeft het verlies van cultuurelementen ook grote invloed op zijn/haar emotioneel welzijn. De vanzelfsprekendheid van gedragscodes, tradities en ceremonieën en het 'linguïstische bad' (de moedertaal) waarin het kind gedompeld was vallen weg (Nathan 1988 vermeld in Hauspie & Cluckers 2002:17). De herkenbare en vertrouwde omgeving die voor het

kind zo belangrijk is, verdwijnt. Hierdoor kan verwacht worden dat hij/zij zich ontworteld en verloren voelt. Deze emotionele toestand heeft gevolgen voor de wijze waarop het vluchtelingenkind zich in het 'nieuwe' land zal gedragen en opstellen. Hulpverleners die in aanraking komen met een vluchtelingenkind dienen bedacht te zijn op deze situatie waarin het kind zich bevindt.

3.3.2 Cultuurschok

Wanneer een vluchtelingenkind is aangekomen in het voor hen 'nieuwe' land, moet hij/zij zich leren handhaven in een andere cultuur. Aan het begin van dit migratieproces kunnen emotionele reacties zoals onbegrip, verbazing, afkeuring en stress bij de migrant het gevolg zijn. Dergelijke emotionele stress wordt in de literatuur met de term cultuurschok aangeduid en heeft gevolgen voor zowel het sociale functioneren als voor de fysieke en mentale gezondheidstoestand van de nieuwkomer.

De mate waarin zulke reacties plaatsvinden en de gevolgen ervan hangen af van een drietal factoren: persoonlijke karakteristieken, de culturele afstand en omvang van de groep, en de openheid van de ontvangende samenleving (Shadid 2003:41-43). Bij persoonlijke karakteristieken kan men denken aan leeftijd, geslacht, duur van het verblijf en opleidingsniveau van de migrant die van invloed zullen zijn op de mate van de cultuurschok. Ten tweede speelt de grootte en spreiding van de etnische groep binnen het gastland een grote rol: wanneer een AMA omringd wordt door een grote groep landgenoten heeft hij/zij meer tijd nodig om zich te handhaven in de nieuwe cultuur. Daar staat tegenover dat een AMA zich veiliger zal voelen wanneer hij/zij omringd wordt door landgenoten. Hierdoor zal er in mindere mate sprake zijn van cultuurschok, maar zal het aanpassingsproces meer tijd in beslag nemen. Tot slot speelt de houding van de ontvangende samenleving ten opzichte van immigranten een grote rol. Wanneer een land zich zeer onvankelijk opstelt tegenover de nieuwkomers zullen zij zich sneller thuis en op hun gemak voelen.

Het is aannemelijk dat een AMA ook een soort cultuurschok zal ondergaan bij aankomst en inburgering in het 'nieuwe' land. Hieronder zijn een aantal symptomen van cultuurschok onderscheiden om een beeld te schetsen van de gevoelens die een AMA kan ervaren.

Shadid noemt naar Oberg uit een artikel van 1960 de volgende zes symptomen van een cultuurschok:

1. "Spanning als gevolg van de vereiste psychologische aanpassing aan de nieuwe omgeving.
2. Gevoelens van verlies en deprivatie door het verlaten van familie, vrienden, status en bezittingen.

3. Afwijzing van en het afgewezen worden door leden van de nieuwe cultuur.
4. Verwarring door de nieuwe rolverwachtingen, waarden en identiteit.
5. Verbazing, ongerustheid en zelfs verontwaardiging na het bewust worden van de culturele verschillen.
6. Gevoelens van incompetentie als gevolg van het zich niet kunnen redden in de nieuwe omgeving.”

(Shadid 2003:39)

Eén van de zaken die voor migranten zal veranderen bij aankomst in een nieuw land is de wijze waarop ze met hun omgeving communiceren. Meestal spreken ze de taal van het ontvangende land niet en zijn ze niet bekend met hun normen, waarden en rituelen. De problemen die dit kan opleveren voor de communicatie worden in het volgende hoofdstuk besproken.

4. In gesprek met minderjarige asielzoekers

In het vorige hoofdstuk hebben we besproken hoe de procedure en het verlies van eigen cultuur van invloed kan zijn op minderjarige asielzoekers. Wanneer hulpverleners met deze doelgroep in gesprek gaan, zoals in de perspectiefgesprekken gebeurt, zijn er veel meer factoren waar rekening mee moet worden gehouden. Het feit dat je te maken hebt met een vorm van interculturele communicatie binnen een institutionele setting en de houding en rollen van beide gesprekspartners in dergelijke gesprekken. Deze zaken worden in dit hoofdstuk toegelicht vanuit achterliggende wetenschappelijke theorieën.

4.1 Interculturele communicatie

Bij communicatie gaat het om een proces waarbij minimaal twee mensen betrokken zijn, die op verbale (met woorden) en non-verbale (met o.a. gebaren, gezichtsuitdrukkingen) wijze trachten om boodschappen naar elkaar over te brengen. De gesprekspartners interpreteren de boodschappen op hun eigen manier, waarbij de eigen belevingswereld en cultuur waarbinnen ze opgroeien een belangrijke rol speelt.

Communicatie tussen mensen met verschillende culturele achtergronden wordt interculturele communicatie genoemd. Het is van belang dat men daarbij 'intercultureel leert communiceren' om de communicatie zo effectief mogelijk te laten verlopen. Volgens Hofstede & Hofstede (2005:347-348) bestaat het leren van intercultureel communiceren uit drie fasen: bewustwording, kennis en vaardigheden.

- *Bewustwording.* Herkennen dat je door de omgeving waarin je opgegroeid bent een bepaalde mentale software bij je draagt en dat anderen, die in een andere omgeving zijn grootgebracht, met even goed recht andere mentale programma's kunnen bezitten.
- *Kennis.* Als we om moeten gaan met bepaalde culturen, zullen we daar dingen over te weten moeten komen. We moeten leren over hun symbolen, helden en rituelen. Hoewel we vermoedelijk hun waarden nooit zullen delen moeten we wel proberen te begrijpen op welke punten hun waarden verschillen van de onze.
- *Vaardigheden.* Deze berusten op bewustwording en kennis, plus ervaring. We moeten de symbolen van de andere cultuur leren herkennen en gebruiken, hun helden kennen, hun rituelen beoefenen en de voldoening voelen dat we beginnen te functioneren in de nieuwe omgeving, waarbij we eerst de eenvoudige en later de meer gecompliceerde problemen van het leven temidden van anderen leren op te lossen.

Naast verschillen in normen en waarden en manier van denken is ook het erkennen van het

verschil in moedertaal tussen twee gesprekspartners van belang. Ook al spreekt de AMA goed Nederlands, het feit dat dit niet zijn/haar moedertaal is kan leiden tot een ietwat moeizame communicatie waarin het interpreteren van de talige uitingen problemen op kan leveren voor beide gesprekspartners.

4.1.1 De contextualiseringstheorie

De wijze waarop gespreksdeelnemers talige uitingen interpreteren speelt een cruciale rol bij het overbrengen van een bepaalde boodschap tijdens een gesprek. De contextualiseringstheorie van Gumperz (1982) geeft inzicht in de wijze waarop mensen betekenis geven aan deze talige uitingen.

Signalen voor interpretaties

Volgens de theorie geven mensen elkaar signalen voor de wijze waarop hun talige uitingen geïnterpreteerd dienen te worden. Gumperz noemt deze signalen conversational conventions. “Conversational conventions are those organizational filters that the listener uses when making the connection between speaker’s intent and meaning. They tell us what the intended agenda is and how speakers expect to present their point of view” (Gumperz 1982:86). We hebben het hier dus over *interpretatiesignalen* die geuit worden door de spreker en die bedoeld zijn als hulpmiddel voor de luisteraar om talige uitingen te interpreteren. Dit kunnen non-verbale aanwijzingen zijn zoals blikrichting of gezichtsuitdrukking, maar het zijn vaak ook verbale aanwijzingen, zoals de toon waarop iets gezegd wordt (Houtkoop & Koole 2000:119). Het gebruik van interpretatiesignalen is cultureel bepaald. De verbale en non-verbale signalen kunnen in verschillende culturen verschillende betekenissen hebben, waardoor gespreksdeelnemers de taaluitingen in een gesprek verkeerd interpreteren.

Soort gesprek en rollen

Volgens Houtkoop en Koole (2000:118) wordt de wijze waarop gespreksdeelnemers talige uitingen en conversaties interpreteren ook beïnvloed door hun definitie van de activiteit die op dat moment gaande is. Gespreksdeelnemers kennen verschillende soorten gesprekken en de rollen die daarbij horen, dit vormt hun interpretatiekader, Gumperz noemt dat *frames*. Een voorbeeld van zo een interpretatiekader is een interview. De persoon die de rol van interviewer vervult, zal gedurende het gesprek vragen stellen, terwijl de geïnterviewde de vragen zo goed als mogelijk zal beantwoorden. Beide gespreksdeelnemers zullen niet verbaasd zijn over de vraag-antwoord sequentie die volgt, aangezien het voor hen bekend is dat interviews op dergelijke wijze verlopen. Echter, wanneer twee personen met verschillende culturele achtergronden met elkaar in gesprek zijn, kunnen zij ook gebruik maken van verschillende interpretatiekaders. Dit kan misverstanden tot gevolg hebben.

Misverstanden in interculturele gesprekken ontstaan vaak doordat gespreksdeelnemers verwachten dat de gesprekspartners uitgaan van dezelfde ervaringen als zijzelf (Houtkoop & Koole 2003:126).

Gumperz constateert dat misverstanden in interculturele en interetnische communicatie in veel gevallen worden veroorzaakt door contextualiseringsproblemen. Gespreksdeelnemers kunnen contextualiseringsaanwijzingen gebruiken die bij andere gespreksdeelnemers niet bekend zijn, of die verwijzen naar een interpretatief frame dat bij de andere gespreksdeelnemers niet bekend is. Hierdoor zullen de gespreksdeelnemers betekenissen construeren vanuit verschillende frames, waardoor verschillende betekenissen en dus misverstanden ontstaan.

(Houtkoop & Koole 2003:124)

Wanneer gespreksdeelnemers rekening houden met de mogelijkheid dat er verschillen kunnen zijn in de wijze waarop ze communiceren, kunnen misverstanden voorkomen worden. Inlevingsvermogen en kennis van elkaars cultuur spelen hierbij een grote rol. Daarnaast kunnen de gespreksdeelnemers de manier van communiceren op elkaar afstemmen, door bedacht te zijn op mogelijke misverstanden en interpretatiefouten en gedurende een gesprek frequent te polsen of de talige uitingen bij de gesprekspartner overkomen zoals ze bedoeld zijn. Daarnaast is het nuttig om expliciet aandacht te besteden aan de structuur van het gesprek en de verwachtingen van beide gesprekspartners. Dit is ook in het belang van de effectiviteit en het resultaat van het perspectiefgesprek.

4.1.2 Miscommunicatie

Nadat we reeds hebben vastgesteld dat het te verwachten is dat er in de interculturele communicatie misverstanden (miscommunicatie) plaats zullen vinden is het interessant om te bepalen om wat voor soort misverstanden het hier gaat, en op welke wijze ze veroorzaakt worden. Bij communicatie is er in beginsel altijd sprake van een drieluik, zender – boodschap – ontvanger; miscommunicatie kan bij alle drie de factoren ontstaan. De zender kan zijn of haar intenties niet goed overbrengen waardoor de ontvanger niet weet wat de zender wil met de boodschap. De boodschap kan onduidelijk zijn voor de ontvanger, zodat de zender wederom niet begrepen wordt. Tot slot kan de ontvanger de boodschap op een verkeerde wijze begrijpen en interpreteren.

In dit onderzoek is het te verwachten dat een taalbarrière als oorzaak gezien kan worden voor misverstanden die plaatsvinden tijdens de perspectiefgesprekken. Wanneer één van de twee gespreksdeelnemers in een taal communiceert die niet zijn/haar moedertaal is, zal hij/zij het moeilijker hebben met het uitdrukken van zichzelf dan de andere gespreksdeelnemer. Het zal moeilijker zijn om correcte zinnen te formuleren en zichzelf uit te drukken zoals hij of zij dat

wenst te doen om de communicatieve situatie inzichtelijk te maken voor de gesprekspartner. Hierdoor kan het zijn dat er niet alleen miscommunicatie plaats vindt op het lokale zinsniveau, maar kan het tevens gebeuren dat de globale boodschap die hij of zij tracht over te brengen verloren gaat. Gezien het grote belang dat de perspectiefgesprekken hebben voor de AMA's is het essentieel dat miscommunicatie gedurende deze gesprekken herkend en voorkomen wordt. Om dit te bewerkstelligen dienen de gespreksdeelnemers inzicht te krijgen in de problemen die gedurende de perspectiefgesprekken kunnen ontstaan en de wijze waarop deze problemen voorkomen en/of hersteld kunnen worden.

Miscommunicatie kan problemen en ophoud veroorzaken in een gesprek. De manier waarop de miscommunicatie wordt veroorzaakt, hoe en of de miscommunicatie door de gesprekspartners wordt herkend, en op welke wijze de miscommunicatie wordt opgelost zijn interessante verschijnselen die zijn onderzocht in de analyse.

4.2 Institutionele communicatie

Binnen de communicatie nemen de gespreksdeelnemers verschillende rollen aan, afhankelijk van het soort gesprek dat plaatsvindt, de context waarin dat gebeurt en de situatie. In veel gesprekken staan de rollen van tevoren niet vast, maar komen ze tijdens het gesprek tot stand (Berenst 2004:12). Maar er zijn ook vormen van communicatie waarbij de rollen van de gespreksdeelnemers voor een deel van tevoren zijn bepaald; dit noemt men institutionele communicatie.

Tijdens de perspectiefgesprekken die onderzocht zijn in dit onderzoek hebben we te maken met zogenaamde *institutionele communicatie*. Hierbij geldt dat de hulpverlener vanuit een institutionele setting communiceert en de AMA als cliënt wordt gezien. Daarnaast is het bij institutionele gesprekken zo dat reeds een groot aantal verwachtingen worden ingebracht wat betreft de wijze waarop het gesprek zal verlopen (Berenst 2004:71). De institutionele gespreksdeelnemer zal de inhoudelijke context van het gesprek sturen en leiden in een vooraf vastgestelde richting; hij/zij bepaalt de onderwerpen van gesprek.

De communicatie verloopt bij institutionele interactie volgens bepaalde communicatiepatronen. Men kan hierbij denken aan het patroon dat naar voren komt bij een interview; de vraag-antwoord sequenties. Het staat al van tevoren vast dat de interviewer de vragen stelt en de ander antwoordt. Een andere voorbeeld van een gesprek met een van tevoren vastgelegde rolverdeling is het huisarts - patiënt gesprek. Het vaste stramien dat bij deze gesprekken hoort is de arts die informeert naar de gezondheidstoestand van de patiënt, de patiënt die vervolgens zijn of haar probleem uit de doeken doet en de arts die een diagnose stelt en zonodig medicijnen voorschrijft (Berenst, 2004:79). Ook bij de perspectiefgesprekken valt een vaste

rolverdeling te herkennen die als asymmetrisch betiteld dient te worden.

4.2.1 Asymmetrische rolverdeling

De asymmetrische rolverdeling in de perspectiefgesprekken ontstaat doordat de kennis over de wijze waarop het gespreksdoel bereikt kan worden, te vinden is bij de hulpverlener. De AMA bezit niet dezelfde hoeveelheid juridische en/of procedurele kennis als de hulpverlener, en kan niet op zelfstandige wijze een verblijfsvergunning bemachtigen. Op deze manier is de AMA afhankelijk van de hulpverlener om zijn of haar eigen doel te behalen en ligt het lot van de cliënt, de AMA, in handen van de institutionele vertegenwoordiger, de hulpverlener werkzaam bij VWpG.

De asymmetrische rolverdeling in deze situatie wordt niet alleen veroorzaakt door het verschil in vakkennis betreffende het onderwerp van gesprek, maar wordt tevens versterkt doordat er gedurende de perspectiefgesprekken sprake is van interculturele communicatie. “Processes of asymmetry and dominance are of particular interest in creating insight into intercultural communication, for instance, in interaction between members of ethnic minority groups and institutional representatives which control resources such as employment or housing” (Deen 1997:34). De perspectiefgesprekken vinden plaats in het Nederlands wat betekent dat de AMA dient te communiceren in een taal die niet zijn of haar moedertaal is. De AMA beheerst het Nederlands niet vloeiend en is hierdoor gedwongen te communiceren in een taal die hij/zij op dat moment nog niet volledig beheerst. Hierdoor is zijn of haar woordenschat een stuk kleiner en is het begrip van de conversatie verminderd.

De asymmetrie wordt versterkt door het gebruik van jargon tijdens de perspectiefgesprekken. Jargon kan omschreven worden als een bepaald taalgebruik dat wordt gehanteerd door een bepaalde groep mensen. Doordat deze groep mensen gebruik maakt van hetzelfde jargon kunnen zij op snelle en eenduidige wijze met elkaar communiceren, maar voor buitenstaanders zijn deze gesprekken vaak moeilijk te volgen. De medische wereld beschikt bijvoorbeeld over haar eigen jargon, maar elke organisatie, ook VWpG, heeft een eigen jargon. Er worden bijvoorbeeld bepaalde afkortingen gebruikt om naar zaken te verwijzen. Gezien het feit dat de institutionele vertegenwoordigers vaak zo vertrouwd zijn geraakt met hun jargon, weten zij het vaak niet meer te onderscheiden van de gewone spreektaal. Voor de hulpverleners van VWpG is het echter van groot belang dat zij wel de spreektaal hanteren gedurende de perspectiefgesprekken, dit om onbegrip bij de AMA over zijn/haar eigen procedure te voorkomen.

Tot slot kunnen we hier stellen dat we tijdens de perspectiefgesprekken te maken hebben met institutionele gatekeeping. Volgens Erickson (1982:xi) gaat het hier om “brief encounters in

which two persons meet, usually as strangers, with one of them having authority to make decisions that affect the other's future." Tijdens de perspectiefgesprekken heeft de hulpverlener van VWpG namelijk de autoriteit en mogelijkheid om juridische procedures in gang te zetten en procedurele mogelijkheden te benutten in het belang van de AMA. Door dit verschil in autoriteit tussen beiden gespreksdeelnemers ontstaat er een ongelijkwaardige situatie, waarin de AMA afhankelijk is van de hulpverlener voor het behalen van zijn/haar doel in de nabije toekomst. Deze afhankelijkheid beïnvloedt de gespreksvoering.

Door de institutionele gatekeeping, het gebruikte jargon en verschil in beheersing van de Nederlandse taal kunnen we stellen dat er sprake is van een asymmetrische rolverdeling tijdens de perspectiefgesprekken. Hierdoor is er sprake van een ongelijke inspraak in de gespreksvoering, krijgen we te maken met vraag-antwoord sequenties en kan een taalbarrière tot problemen leiden in de communicatie tussen hulpverlener en AMA.

4.3 Houding van de Alleenstaande Minderjarige Asielzoeker

De hulpbehoevende in de interculturele gespreksvoering binnen dit onderzoek is de AMA. De AMA neemt deel aan het project Perspectief bij VWpG om hulp te ontvangen bij het verkrijgen van een status binnen Nederland en de procedure die daaraan verbonden is.

De AMA heeft in een recent verleden zijn/haar thuisland en een bekende omgeving noodgedwongen moeten verlaten. Voor de AMA's in het project Perspectief geldt dat verwacht wordt dat ze binnenkort niet meer in Nederland mogen blijven en weer noodgedwongen hun vertrouwde omgeving moeten verlaten. De vrijheid voor AMA's om zelf te bepalen waar zij wonen wordt hen dus twee keer ontnomen. Het feit dat AMA's de vrijheid om voor zichzelf keuzes te maken wordt ontnomen, heeft gevolgen voor hun psychische gesteldheid, het gedrag dat ze vertonen en de houding die ze zichzelf aanmeten. Inzicht in deze houding kan leiden tot een beter contact met de AMA tijdens de Perspectiefgesprekken.

4.3.1 Reactance theory

De 'reactance theory' gaat in op de gevolgen die het verlies van keuzevrijheid met zich meebrengt. "The basic idea of the theory is that a person is motivationally aroused any time he thinks one of his freedoms has been threatened or eliminated" (Brehm 1972:1). De reactance theory zegt dat als je iemand zijn vrijheid om te kiezen afneemt, dat hij/zij dan een soort tegenreactie kan gaan vertonen. Als je bijvoorbeeld tegen een kind zegt dat hij nu onder de douche moet gaan, kan hij zich daartegen ineens heel heftig gaan verzetten, ook al heeft hij geen hekel aan douchen. Het feit dat hem de vrijheid wordt ontnomen om niet onder de douche

te gaan en iets anders te doen, roept deze tegenreactie op. Deze reactie vindt als het ware op het onbewuste niveau plaats, en worden door de persoon in kwestie tot uiting gebracht zonder dat hij of zij daar directe invloed op kan uitoefenen, het zijn automatische en natuurlijke reacties. Deze theorie werd door VluchtelingenWerk Utrecht al erkend als mogelijke verklaring voor de wijze waarop AMA's zich opstellen in hun eigen procedure.

Volgens de reactance theorie zal een persoon juist meer verlangen naar de keuze (vrijheid) die hem of haar is ontnomen. Dit houdt in dat wanneer iemand een keuze heeft tussen 'A' en 'B', en de mogelijkheid om 'B' te kiezen wordt hem ontnomen, hij 'B' des te meer zal willen kiezen.

Daarbij zijn een viertal principes van belang (Brehm en Brehm, 1981, p.5) :

1. Het gevoel dat je wel een keuze hebt, bijvoorbeeld op grond van het verleden.
Een kind dat regelmatig een rommelige kamer heeft, die hij niet voortdurend moet opruimen, zal meer reactance vertonen op de opdracht dat hij nu zijn kamer moet opruimen. Hij heeft het gevoel dat hij ook een keus heeft om het niet te doen. Een kind dat altijd verplicht zijn kamer netjes houdt, zal geen keuzevrijheid voelen en geen tegenreactie vertonen.
2. Belang van de keuze die ontnomen wordt.
Als je normaal kunt kiezen tussen een sinaasappel of een appel bij je lunch, maar de appels zijn vandaag op, dan zul je niet veel reactance ervaren. Hoe belangrijker de keuze is voor een individu, des te groter de 'tegenreactie' zal zijn wanneer deze keuze hem wordt ontnomen.
3. Hoeveelheid vrijheden die bedreigd worden.
Als je tijdens het eten geen TV mag kijken, is dat een vrijheid die je ontnomen wordt. Als je helemaal geen TV meer mag/kunt kijken, zijn dat veel meer vrijheden, de reactance zal daarom veel groter zijn.
4. Implicaties die iemand verbindt aan het verlies van een keuze.
Mensen kunnen denken – al dan niet terecht – dat wanneer een bepaalde keuze hen ontnomen wordt, dat impliceert dat andere vrijheden ook verloren gaan. Dit zijn soms onbewuste en niet uitgesproken implicaties. Het jongetje dat niet wil douchen, kan denken dat het impliceert dat hij direct daarna naar bed moet. Deze implicaties kunnen het gevoel van reactance vergroten.

Als we kijken naar de positie van de AMA's in het project Perspectief geldt dat alle vier principes op hen van toepassing zullen zijn. Op grond van het verleden heeft de AMA het gevoel dat hij een keuze heeft om in Nederland te blijven, het belang hiervan is heel groot, veel vrijheden worden daarmee ontnomen en er zijn waarschijnlijk ook implicaties die verbonden worden aan uitzetting (bedreiging van veiligheid, geen kans op een baan). De kans op een tegenreactie is

dus erg groot bij de AMA's in deze situatie.

Volgens Brehm & Brehm (1981) kan men het gevoel dat we hier 'tegenreactie' noemen op een aantal verschillende wijzen tot uiting worden gebracht. Deze worden hieronder vermeld.

1. Direct restoration of freedom.

De persoon die de tegenreactie ervaart, zal verwoede pogingen doen om de vrijheid die in gevaar is, of zelfs is ontnomen, te herstellen.

2. Indirect restoration of freedom; restoration by implication.

In dit geval zal de persoon die de tegenreactie ervaart, hulp zoeken bij een ander die acties kan ondernemen om de vrijheid die in gevaar is te herstellen. Dit is het geval bij de perspectiefgesprekken bij VWpG. Nadat het leefgeld van de AMA is stopgezet wordt hen de keuze om zelf te bepalen of ze in Nederland willen wonen ontnomen. Als tegenreactie zoeken ze hulp bij VWpG binnen het project Perspectief in de hoop dat de hulpverlener acties kan ondernemen die tot gevolg hebben dat de AMA in Nederland mag blijven wonen.

3. Subjective responses.

Hoe de persoon die een tegenreactie ervaart zich ook gedraagt, het zal altijd samengaan met een of meer subjectieve reacties: de keuze die bedreigd wordt, wordt als veel aantrekkelijker ervaren; er ontstaat een vijandige houding ten opzichte van de persoon die de vrijheid in gevaar brengt; de eigen gedrevenheid om het bedreigde doel toch te behalen wordt versterkt. Dit laatste is te zien in de keuze van veel AMA's om een illegaal bestaan in Nederland te leiden. Ze verblijven nog liever illegaal in Nederland dan dat ze teruggaan naar hun land van herkomst.

4. Denial of the threat.

De persoon die de tegenreactie ervaart omdat een van zijn vrijheden wordt bedreigd, zal het gevaar ontkennen zodat de realiteit niet extreem wordt verstoord. Dit kan vertaald worden in nonchalant gedrag en/of een nonchalante houding van de AMA tegenover zijn/haar eigen procedurele en/of persoonlijke situatie.

5. Preservation of other freedoms.

Wanneer het gevoel van tegenreactie niet tegen kan worden gegaan, en de vrijheid niet kan worden beschermd, zal de persoon extra gemotiveerd raken om de andere toekomstige vrijheden te beschermen om te voorkomen dat ook deze verloren dreigen te gaan.

Het vertonen van "reactance" is niet iets wat tegengegaan moet en kan worden. In sommige gevallen kan het zelfs nuttig zijn, voor het verkrijgen van inzicht in de eigen situatie. Wel is het van belang om tegenreacties te herkennen en op waarde te schatten.

Met name onverschillig en nonchalant gedrag (punt 4 hierboven), kan bij gesprekspartners leiden tot onbegrip en afnemende motivatie om hulp te verlenen. Ook het boven tafel halen van onuitgesproken implicaties kan van nut zijn.

4.4 Rol van de hulpverlener

Binnen het project Perspectief speelt de hulpverlener die de gesprekken voert met de AMA's een grote rol. Het is daarom van belang om de communicatieve benaderingswijze van de hulpverlener ten opzichte van de AMA een plek te geven in dit onderzoek.

VluchtelingenWerk Utrecht (waar het project Perspectief al een aantal jaren loopt) erkent dat de hulpverleners met een lastige doelgroep te maken hebben wanneer het om AMA's gaat. Het is in het belang van de AMA's dat zij gedurende de gesprekken niet te direct en confronterend over de illegale situatie waarin zij zich bevinden worden benaderd. Dit gezien het feit dat deze boodschap de AMA eerder zal afschrikken terwijl de hulpverlener er juist is om hulp te bieden en vertrouwen te winnen. Om dit te bewerkstelligen maken hulpverleners in Utrecht gebruik van het model van gedragsverandering afkomstig van DiClemente en Prochaska (1984).

4.4.1 Model van gedragsverandering

Dit model wordt onder andere toegepast door hulpverleners werkzaam in de verslavingszorg. Het gaat erbij om een gepaste en effectieve communicatieve benaderingswijze te creëren voor hulpverleners om cliënten te begeleiden zelf een moeilijke beslissing te nemen en de consequenties te overzien. In het Perspectiefverslag van VluchtelingenWerk Utrecht wordt de theorie grafisch weergegeven in de vorm van een pijl. Deze pijl staat voor de stappen die een hulpbehoevende moet doorlopen voordat hij bij het einde van het hulptraject aan kan komen, het is hier van belang dat de hulpverlener hierin begeleiding biedt.

In figuur 7 is te zien dat een AMA een drietal stappen moet maken voordat er een beslissing genomen wordt over de wending die in zijn of haar leven zal plaatsvinden; legaal/illegaal in Nederland of terugkeer naar land van oorsprong. Gedurende deze drie stappen is het van groot belang dat de hulpverlener het vertrouwen wint van de AMA zodat hij/zij de AMA kan begeleiden gedurende deze stappen.

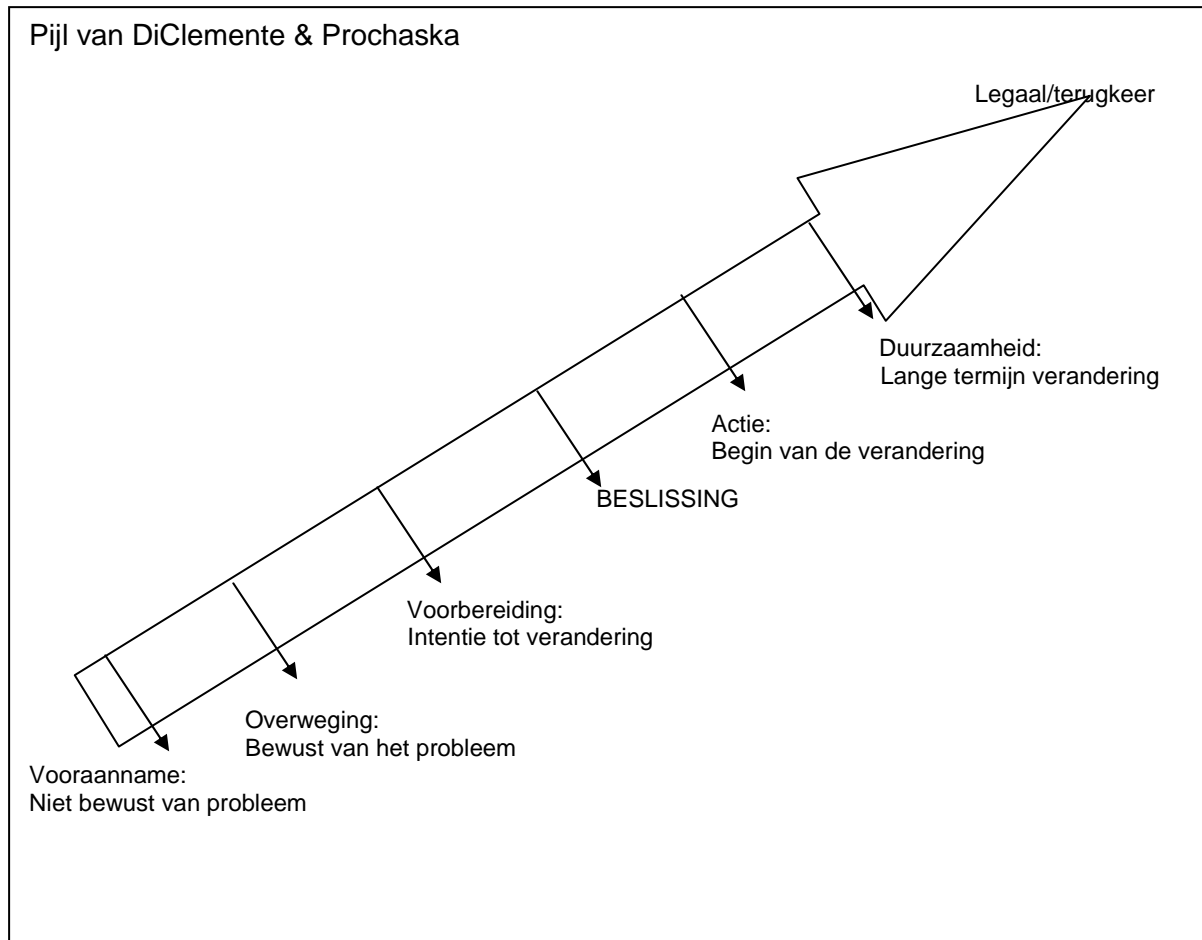


Fig. 7: Grafische weergave van de pijl van DiClemente & Prochaska (Oepkes e.a. 2004)

Volgens de theorie moet de hulpverlener niet aan het begin van de gesprekkenreeks op het beslissingsmoment, het probleem in kwestie, inhaken (DiClemente & Prochaska 1984, Jagt, 2001). Een hulpverlener kan bijvoorbeeld beter niet tijdens de eerste ontmoeting zeggen dat een verslaafde nooit meer een verslavend middel mag gebruiken en per direct moet afkicken. Op dezelfde wijze kan een medewerker van VWpG niet een eerste gesprek met een AMA beginnen met de boodschap dat hij/zij illegaal in Nederland verblijft en per direct naar zijn/haar thuisland moet terugkeren. Dit zal averechts werken met het oog op het gewenste resultaat; dat de AMA de hulpverlener in vertrouwen neemt en er door middel van samenwerking voorkomen wordt dat de AMA in de illegaliteit verdwijnt.

“As an instrumental value trust is widely believed to be essential to effective therapeutic encounters. It has been hypothesized or shown to affect a host of important behaviours and attitudes, including patients’ willingness to seek care, reveal sensitive information, submit to treatment [...].

(Hall & Dugan & Zheng & Mishra 2001: 614)

Iemand die een ander vertrouwen geeft plaatst zich in een kwetsbare positie. Hoe groter het belang dat gepaard gaat met het vertrouwen, des te kwetsbaarder een persoon zich opstelt. Om

precies deze reden kan het lastig zijn, in het bijzonder voor een AMA met een veelal getraumatiseerd verleden waarin vertrouwen beschaamd is, om vertrouwen te geven aan een persoon.

Een manier waarop de hulpverlener van VWpG het vertrouwen van de AMA kan winnen is door middel van het verlenen van hand- en spandiensten (Oepkes 2004:24). Hierbij kan men denken aan begeleiding bieden in financiële kwesties waarmee de AMA in aanraking komt, en/of het regelen van bijvoorbeeld verzekeringen voor de AMA. Daarnaast is er uiteraard de procedure die de AMA volgt om legaal te worden in Nederland. Wanneer de hulpverlener de AMA steunt en begeleidt in dit proces, zal de AMA hem/haar eerder vertrouwen geven. Met behulp van het bieden van hand- en spandiensten wordt het voor de AMA zichtbaar dat de hulpverlener echt moeite doet en dat gemaakte beloftes worden waargemaakt.

Wanneer er tussen de twee een vertrouwensband ontstaat, zal het makkelijker worden voor de hulpverlener om in contact te blijven met haar cliënt. Op deze manier krijgt de hulpverlener meer grip op de verblijfplaats en het toekomstbeeld van de AMA. Dit zal de kans op illegaliteit verkleinen. In de analyse is onderzocht of en op welke wijze deze hand- en spandiensten, als onderdeel van het hulpverleningstraject, naar de AMA worden gecommuniceerd.

4.4.2. Gebruik van humor

Een tweede manier waarop de hulpverlener van VWpG het vertrouwen tracht te winnen van de AMA's is door het gebruik van humor tijdens de perspectiefgesprekken. Binnen de communicatie speelt ook humor een rol in het vormen van identiteiten en onderlinge relaties. Gedurende de gespreksvoering kan humor een moment van ontspanning brengen, daarnaast kunnen gespreksdeelnemers een onderlinge band opbouwen wanneer zij dezelfde humor delen tijdens gesprekken. Lachen kan gezien worden als universele bezigheid: het is een 'taal' die iedereen over de hele wereld begrijpt. "Cross-cultural research indicates that laughter appears in extremely similar forms across diverse cultures and linguistic groups" (Glenn 2003:13). Wellicht kan het daarom van grote waarde zijn bij interculturele communicatie gedurende de gespreksvoering en kan het als hulpmiddel fungeren bij het kweken van begrip onder de gespreksdeelnemers. Volgens Glenn (2003:32) kan lachen gezien worden als sociale gebeurtenis waarvan de vorm en betekenis gevormd worden door de aanwezigheid van anderen, hun onderlinge verhoudingen, relaties en activiteiten.

Glenn (2003:19-23) onderscheidt drie verschillende theorieën betreffende humor tijdens de interactie. Deze worden hieronder kort besproken.

- The superiority/hostility theory

Deze theorie zegt dat mensen lachen wanneer zij zichzelf beter vinden dan de rest, bijvoorbeeld meer succesvol. Dit gevoel kan tot uiting komen in competitieve situaties, deze lach komt over als arrogant en superieur.

- The incongruity theory

Deze theorie zegt dat mensen lachen wanneer het onverwachte gebeurt en wanneer iets absurds plaatsvindt. Hier spelen verwachting en werkelijkheid een grote rol, wanneer men verwacht dat iets zal gebeuren en het volstrekt tegenovergestelde vindt plaats, levert dat lachwekkende situaties op.

- The relief theory

Deze theorie zegt dat mensen lachen van opluchting, bijvoorbeeld wanneer een dreiging uit het verleden geen rol meer speelt. Deze manier van lachen fungeert als soort uitlaatklep voor opgebouwde spanning.

Lachen en humor mogen dan universeel zijn, het maken van grapjes is echter wel een talig verschijnsel dat in veel gevallen een goede beheersing van de gebruikte taal vereist.

5 Onderzoeksmethode

In dit hoofdstuk wordt kort besproken met welke doelstelling en onderzoeksvragen dit onderzoek is uitgevoerd en op welke wijze het materiaal is verzameld en geanalyseerd.

Er is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar de communicatieve wijze waarop perspectiefgesprekken plaatsvinden tussen hulpverleners van VWpG en AMA's binnen het project Perspectief. Aan de hand van de resultaten van het onderzoek kunnen communicatieve richtlijnen voor de hulpverleners opgesteld worden om de perspectiefgesprekken te optimaliseren.

De centrale vraag in dit onderzoek luidt:

'Op welke wijze vinden de interculturele gesprekken plaats tussen hulpverleners en AMA's gedurende het traject hulpverlening binnen het project Perspectief en hoe kan de hulpverlener deze gesprekken op communicatief gebied optimaliseren?'

Om een gefundeerd antwoord te kunnen geven op de hierboven vermelde onderzoeksvraag is er een viertal deelvragen opgesteld:

1. Op welke wijze is het interpretatiekader waar de gespreksdeelnemers gebruik van maken opgebouwd in een perspectiefgesprek tussen hulpverlener en AMA?
2. Op welke wijze speelt de taalbarrière tussen hulpverlener en AMA een belemmerende rol gedurende de perspectiefgesprekken?
3. In hoeverre blijkt uit de wijze waarop AMA's hun houding en gedrag communiceren tijdens de perspectiefgesprekken, dat ze de dreiging tot uitzetting serieus nemen?
4. Op welke wijze probeert de hulpverlener het vertrouwen te winnen van de AMA?

Om bovenstaande onderzoeksvraag met bijbehorende deelvragen te kunnen beantwoorden is een onderzoek uitgevoerd dat kwalitatief van aard is. Bij kwalitatief onderzoek worden zo natuurlijk mogelijke beschrijvingen gegeven van waarnemingen die gedaan worden door de onderzoeker. Het materiaal dat op die manier verzameld wordt, wordt geanalyseerd door een indeling in categorieën die passen bij de situatie en de gespreksdeelnemers. Het gaat dan bij de conversatieanalyse niet om statistische toetsing van hypothesen, maar door in de data aan te tonen dat het hier om principes gaat waar de gespreksdeelnemers zelf zich op richten (Mazeland 2003:15).

Voor dit kwalitatieve onderzoek is materiaal verzameld in één bepaalde situatie, namelijk de

perspectiefgesprekken die plaatsvinden tussen hulpverleners werkzaam binnen VWpG en AMA's die deelnemen aan het project Perspectief. Gedurende een periode van twee maanden zijn deze gesprekken opgenomen, getranscribeerd (precies uitgeschreven) en geanalyseerd.

Aan de hand van de analyse wordt met behulp van de conversatieanalyse gekeken in hoeverre interculturele communicatie van invloed is op de gesprekken die zijn gevoerd, en op welke wijze de hulpverleners hier rekening mee dienen te houden. Op welke manier deze analyse is uitgevoerd wordt uitgelegd in de volgende paragraaf.

5.1 Materiaalverzameling en werkwijze

Binnen dit onderzoek is er op twee verschillende wijzen materiaal verzameld, namelijk door interviews en geluidsopnamen. Door middel van de interviews met de betrokken medewerkers van Vluchtelingenwerk kon de onderzoeker zich een beeld vormen van de organisatie en het project waarbinnen de te analyseren gesprekken plaatsvonden. Dit was van belang voor het formuleren van de juiste onderzoeksvragen en het uitvoeren van een conversatieanalyse die recht doet aan de situatie en de gesprekspartners.

Er is gekozen om gebruik te maken van geluidsopnamen in plaats van observaties of audiovisuele opnamen. Enkel observaties zouden een precieze analyse van de communicatie onmogelijk hebben gemaakt. Audiovisuele opnamen zijn weliswaar nog beter voor een precieze analyse, maar dat zou te veel inbreuk maken op het vertrouwelijke karakter en de sfeer in de perspectiefgesprekken en AMA's zouden dit mogelijk zelfs als bedreigend ervaren.

Alle betrokken AMA's en hulpverleners hebben toestemming verleend voor het maken van opnames en het anoniem verwerken ervan in het kader van dit onderzoek.

In totaal zijn er zeven gesprekken opgenomen van vijf verschillende AMA's. De AMA's zijn afkomstig uit China, Angola, Afghanistan (3 gesprekken met dezelfde AMA), Congo en Armenië. De meeste gesprekken hebben een lengte van ongeveer 20 minuten. In totaal is er 179 minuten materiaal opgenomen, dit betekent dat er bijna drie uur aan analyse materiaal is verzameld. Op één na zijn alle zeven opgenomen gesprekken door Simone den Ouden gevoerd; projectleidster van VWpG. Om deze reden is besloten eventuele verschillen in manier van gespreksvoering door de hulpverleners van VWpG niet mee te laten wegen in dit onderzoek.

Om de opgenomen gesprekken te kunnen analyseren zijn ze getranscribeerd; hiervoor worden transcriptieconventies gebruikt. Naast een zo zorgvuldig mogelijke weergave van wat de gespreksdeelnemers zeggen en de manier waarop ze dat zeggen, ligt de nadruk op het vastleggen van interactionele details die van belang zijn voor de interpretatie van het

gespreksverloop (Mazeland 2003). Een lijst met de transcriptieconventies die gebruikt zijn bij het maken van de transcripten is te vinden in bijlage 2. In deze bijlage is tevens een lijst met begrippendefiniëringen te vinden. Deze begrippen zijn gebruikt in het resultaten hoofdstuk om uitleg te geven over wat er binnen de grenzen van dit onderzoek op communicatief gebied gebeurt in de geselecteerde transcriptiefragmenten.

Gedurende de analyse is in de transcripten gekeken naar drie verschillende aspecten die alle in relatie staan tot interculturele communicatie: Taalbarrière, houding van de AMA en vertrouwen winnen door de hulpverlener. Hieronder worden deze drie aspecten nader toegelicht. In de voorbeelden worden deze aspecten aangeduid met deze pijl; ⇒.

5.1.1 Taalbarrière

Allereerst is er in dit onderzoek gekeken naar de wijze waarop interculturele gespreksvoering in binnen de opgenomen gesprekken leidt tot misverstanden. In paragraaf 4.1 is al veel gesproken over interculturele communicatie: wat het inhoudt, de wijze waarop men intercultureel kan leren communiceren en de problemen die interculturele communicatie met zich mee kan brengen, onder anderen binnen de gespreksvoering. Gezien het feit dat er bij interculturele communicatie ten minste één gespreksdeelnemer de in de conversatie gehanteerde taal niet als moedertaal heeft, kunnen we problemen verwachten die terug te voeren zijn op de taalbarrière. De AMA heeft naar verwachting meer moeite met het uitdrukken van zichzelf en het op gewenste wijze overbrengen van een boodschap.

In de analyse is onderzocht op welke wijze de taalbarrière misverstanden en/of problemen oplevert in de perspectiefgesprekken. Deze misverstanden zijn opgedeeld in drie categorieën:

- Misverstanden en/of problemen die ontstaan doordat de uitspraak van het Nederlands incorrect is. In sommige gevallen moet de hulpverlener meer moeite doen om de talige uitingen van de AMA volledig te begrijpen (zie voorbeeld hieronder).
- Misverstanden en/of problemen die ontstaan doordat een talige uiting op verkeerde wijze wordt geïnterpreteerd. Hier gaat het erom dat wat de ene spreker zegt op andere wijze dan bedoeld wordt begrepen door de gesprekspartner. Deze vorm van misverstanden kunnen ontstaan door verschillende belevingswerelden van beide gespreksdeelnemers, of bijvoorbeeld door een verschillend niveau van kennis van het onderwerp waarover gesproken wordt.
- Misverstanden en/of problemen die ontstaan doordat de woordenschat van één van de gesprekspartners niet toereikend is en de talige uiting dus niet wordt begrepen. Gezien het feit dat de hulpverlener meer kennis heeft van de Nederlandse taal en het juridische proces waarin de AMA verzeild is geraakt, wordt er verwacht dat de AMA moeite zal

hebben met het begrijpen van wat de hulpverlener zegt. Deze problemen worden in het bijzonder verwacht wanneer de hulpverlener vaktaal en/of iets gecompliceerder taalgebruik hanteert gedurende de perspectiefgesprekken.

Hieronder wordt een voorbeeld getoond van een misverstand dat is ontstaan doordat de uitspraak van het Nederlands incorrect is om de lezer een idee te geven van het verschijnsel dat hier centraal staat.

(Taalbarrière) Uitspraak, gesprek China

A: jajaja () steent dat zo

⇒S: STENEN?

A: stinken

S: STINKEN ohwf stinkende oohrhe ohh en hoe gaat het met het eten nu? want ik begreep dat haar gewicht↑ werdeh steeds minder↓

In regel 4 kunnen we zien dat S (de hulpverlener) herhaalt wat zij vermoedt dat A in de voorgaande regel zei: “*steent*”. Dit doet zij op een luide en vragende wijze wat erop duidt dat het een verzoek om bevestiging is aangaande wat A nu precies bedoelt te zeggen. Hiermee initieert S een herstel van A aangaande de uiting in regel 3. In regel 5 verbetert A zichzelf door het woord op correcte wijze uit te spreken met de nadruk op de lettergreep die verkeerd werd verstaan “*sti*”.

5.1.2 Houding van de AMA

In dit tweede deel van de analyse ligt de focus op de houding en het gedrag van de AMA tijdens de opgenomen gesprekken. Om dit te kunnen analyseren is gebruik gemaakt van de ‘reactance theory’ van Brehm en Brehm, zoals eerder vermeld in 4.3

Gezien het feit dat deze AMA's deelnemen aan het project Perspectief kan er worden vastgesteld dat AMA's hun tegenreactie onder anderen tot uiting brengen met behulp van *indirect restoration of freedom; restoration by implication* (punt 2, p.....?). De AMA die de tegenreactie ervaart zoekt hulp bij een ander persoon. Deze persoon (hulpverleners van VWpG) zal vervolgens acties ondernemen om de vrijheid die in gevaar is trachten te herstellen. De AMA's stellen zich in deze situatie afhankelijk op ten opzichte van de hulpverlener.

Uit de interviews met medewerkers van VWpG bleek ook dat bij hen het gevoel heerst dat de AMA's hun eigen dreigende situatie niet meer zo serieus nemen. Dit uit zich in een onverschillige en nonchalante houding. De ervaring van de medewerkers van VWpG is als richtlijn gebruikt bij de analyse, daarom is er in het bijzonder gekeken naar hoe punt vier (zie paragraaf 4.3) van de reactance theory; *ontkenning van de dreiging* zich manifesteert tijdens de

perspectiefgesprekken.

Bij ontkenning van de dreiging zal de persoon die een tegenreactie ervaart omdat een van zijn vrijheden wordt bedreigd of zelfs ontnomen, het gevaar ontkennen op een dusdanige wijze dat de realiteit niet extreem wordt verstoord. De AMA bevindt zich in een situatie waarin niet letterlijk ontkend wordt dat het wel of niet hebben van een verblijfsvergunning geen probleem kan vormen; de AMA is immers ook hulp gaan zoeken bij VWpG. Wel kan de AMA de ernst van de zaak bagatelliseren, het probleem wordt op deze manier handelbaar gemaakt door de AMA. De AMA kan dit bijvoorbeeld doen door verkleinwoordjes te gebruiken, voor zichzelf te ontkennen dat uitzetting naar het thuisland tot een reële mogelijkheid behoort, de dreigende situatie waarin hij/zij verkeert niet geheel serieus te nemen. Hieronder wordt een voorbeeld getoond zodat de lezer een idee krijgt van een verschijnsel dat in dit tweede gedeelte van de analyse centraal staat.

Houding, gesprek Congo

H: waar kunnen we jou mee helpen↓ of waar- waarom ben je hier↓
(.)

⇒A: <waarom ben ik hier>↓ (1.5) jah↓ (.) die geld wordt gestoppen↓

H: het geld

⇒A: ja geld wordt gest:oppen

A geeft in regel 6 aan dat de reden voor zijn bezoek aan het project Perspectief het stoppen van het leefgeld is, en dus niet de dreiging van uitzetting. In regel 8 bevestigt A nogmaals dat het feit dat het geld gestopt wordt hem naar VWpG heeft gebracht om hulp te krijgen bij het regelen van een verblijfsvergunning. Een mogelijke dreiging van uitzetting naar het thuisland lijkt hier geen rol te spelen voor A. In de analyse van de transcripten is onderzocht of deze ontkenning van de dreiging tot uitzetting te herkennen is in de verbale uitingen die de AMA's doen.

5.1.3 Vertrouwen winnen

In dit laatste deel van de analyse is onderzocht of en op welke wijze de hulpverlener het vertrouwen weet te winnen van de cliënt. In de perspectiefgesprekken is het scheppen van vertrouwen tussen de hulpverlener en de AMA van groot belang. Wanneer het vertrouwen groot is, wordt er een hechtere band gecreëerd tussen hulpverlener en AMA en dit verkleint de kans dat een AMA ongemerkt in de illegaliteit belandt. Een manier voor de hulpverlener om dit vertrouwen op te bouwen is het verlenen van hand- en spandiensten aan de AMA. Ervan uitgaande dat de hulpverlener gebruik maakt van hand- en spandiensten, is onderzocht op welke wijze deze worden gecommuniceerd naar de AMA en hoe de AMA daarop reageert.

Naast het verlenen van hand- en spandiensten is er een tweede taalhandeling die in dit deel van de analyse is onderzocht. Tijdens het luisteren naar de opgenomen gesprekken viel het mij op dat de hulpverlener op verschillende momenten humor gebruikt gedurende de gesprekken. Er worden grapjes gemaakt en er wordt gelachen tijdens de gesprekken, waardoor er een ontspannen sfeer ontstaat. Dit is op zichzelf niet heel verrassend, maar het is opvallend dat de hulpverlener tevens gebruik maakt van humor op momenten waarop je het misschien juist niet zou verwachten.

Deze humor wordt ingezet op licht gênante, schrijnende en moeilijke momenten voor de AMA's. Bijvoorbeeld wanneer het gaat om de wijze waarop de procedure al jaren verloopt, of de kwalijke situatie waarin de AMA verkeert. Dit lijken gevoelige en kwetsbare onderwerpen van gesprek te zijn voor de AMA, en toch gebruikt de hulpverlener juist op deze momenten vaak humor.

(Vertrouwen) Humor, gesprek Afghanistan (2)

- S: doe jij nog aan de ramadan (.) of niet↓
 A: ramadan?
 S: ja
 A: e:h ik heb niets
 ⇒S: doe je niet nee je hebt toch geen eten dus OHHO[HH (=lachend)
 A: [[h (=lacht)

In regel 16 informeert S bij A of hij nog aan de ramadan doet dit jaar. In regel 19 geeft A aan dat hij niets heeft, indirect zegt hij hiermee dat hij niet aan de ramadan doet. S reageert hierop in regel 20 door op vrij grove wijze aan het daglicht te stellen dat A inderdaad geen eten heeft en dus ook niet aan ramadan kan doen. Ondanks het feit dat S hier een treurig feit benadrukt, namelijk dat A geen eten heeft, kan A er in regel 21 om lachen.

Naast het verlenen van hand- en spandiensten wordt er in dit deel van de analyse tevens onderzocht wanneer en op welke wijze de hulpverlener deze humor precies gebruikt. Daarnaast is nagedacht over de reden van deze wijze van communicatie en het mogelijke gevolg daarvan voor het verloop van het gesprek.

6. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek weergegeven en besproken. Allereerst wordt de globale opbouw van de perspectiefgesprekken besproken. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen het eerste gesprek en vervolggelgesprekken. Vervolgens wordt er een overzicht gegeven van de onderzochte verschijnselen in aantallen van voorkomen. Ten slotte volgt de kwalitatieve analyse van de perspectiefgesprekken op de onderdelen: taalbarrière, houding van de AMA en vertrouwen winnen door de hulpverlener.

6.1 Opbouw perspectiefgesprek

De perspectiefgesprekken zijn op grondige wijze bestudeerd en geanalyseerd. Hierdoor is het mogelijk om nu een globale opbouw van een perspectiefgesprek weer te geven in de vorm van een interpretatiekader. Op deze wijze kunnen (toekomstige) medewerkers van VWpG zich een beeld vormen van de wijze waarop deze gesprekken in elkaar steken.

De beschrijving die nu volgt is gebaseerd op de eerste gesprekken die plaatsvinden tussen AMA's en de hulpverlener. Uiteraard vinden er ook vervolggelgesprekken plaats, aan het einde van deze paragraaf zullen de verschillen tussen het eerste gesprek en de vervolggelgesprekken worden uitgelicht. In dit onderzoek zijn vijf eerste gesprekken en twee vervolggelgesprekken geanalyseerd.

- Gespreksopening/begroeting

Bij aanvang van het gesprek zit de AMA vaak al te wachten in de ruimte waar het gesprek plaats zal vinden. Bij binnenkomst is er sprake van een begroetingssequentie en wordt de aanwezigheid van de onderzoeker uitgelegd. Er wordt uitgelegd dat het gesprek opgenomen zal worden voor een onderzoek, met daarbij de vraag of de AMA dit een probleem vindt. Bij goedkeuring neemt iedereen plaats en wordt het gesprek verder gevoerd.

- Beeldvorming procedurele en persoonlijke situatie

Bij aanvang van het eerste perspectiefgesprek probeert de hulpverlener een beeld te vormen van de procedurele en persoonlijke situatie waarin de AMA verkeert. Er wordt gesproken over de juridische procedures die in het verleden zijn gevolgd door de AMA, en er wordt vastgesteld of de AMA op het moment van het perspectiefgesprek nog in een procedure verwickeld is. Afhankelijk van deze procedurele situatie wordt er met behulp van de hulpverlener een nieuwe procedure gestart, met als doel alsnog een verblijfsvergunning te behalen voor de AMA's. Daarnaast wordt er geïnformeerd naar de woonsituatie, financiële situatie en de medische en psychische gesteldheid van de AMA. In deze fase van het gesprek wordt het tevens duidelijk

welk toekomstbeeld de AMA voor ogen heeft wat betreft een eventueel verblijf in Nederland.

- Aanbieden van hand- en spandiensten

In deze fase wordt er gesproken over wat VWpG kan betekenen voor de AMA. In de eerste plaats kan VWpG hulp bieden bij het volgen van verschillende juridische procedures. Daarnaast kan de AMA gesteund worden op financieel en medisch gebied. VWpG kan huur- en leefgeld bieden aan de AMA wanneer de overheid geen leefgeld meer verstrekt. Daarnaast beschikt VWpG over maatschappelijk werkers die geheel vrijblijvend en gratis de AMA van dienst kunnen zijn wat betreft de psychische gezondheid. Bovendien kan VWpG hulp bieden bij het vinden van woonruimte wanneer dit nodig blijkt te zijn. Afhankelijk van de persoonlijke en procedurele situatie die in het voorgaande deel van het gesprek is geschetst kan VWpG verschillende hand- en spandiensten aanbieden om de AMA te helpen.

- Afspraken maken

Aan de hand van de juridische situatie waarin de AMA verkeert, en de diensten die eventueel geboden zijn, worden tegen het einde van het gesprek vervolgspraken gemaakt. De hulpverlener verzekert zich ervan dat de procedurele stappen die in de nabije toekomst ondernomen worden duidelijk zijn voor de AMA. Vervolgens worden er waar nodig afspraken gemaakt om verder te praten en een eventuele procedure op te starten. Voor het opstarten van sommige procedures is het van belang dat de AMA persoonlijke documenten en formulieren uit zijn/haar eigen omgeving verzamelt. In zo een geval vergewist de hulpverlener zich ervan dat het duidelijk is voor de AMA welke documenten hij/zij dient te bemachtigen voor het vervolgsprek.

- Gespreksafsluiting

Voordat er de gespreksdeelnemers uit elkaar gaan aan het einde van het gesprek informeert de hulpverlener bij de AMA of hij/zij zelf nog vragen en/of opmerkingen heeft. Vervolgens bedankt de hulpverlener de AMA voor zijn/haar komst en nemen ze afscheid.

De opbouw van de vervolgsprekken lijkt op de eerste gesprekken, alleen de tweede fase waarin het eerste gesprek een beeld wordt gevormd van de persoonlijke en procedurele situatie van de AMA wordt vervangen door:

- Doornemen van documenten

Gedurende het voorgaande gesprek zijn er afspraken gemaakt over documenten en papieren die verzameld moeten worden om een procedure op te starten. Deze documenten en papieren worden doorgenomen door de hulpverlener. Dan wordt er een samenstelling gemaakt van de documenten en papieren die bij de aanvraag voor de nieuwe procedure worden gevoegd.

6.2 Kwantitatieve weergave resultaten

In onderstaande tabel is een kwantitatief overzicht weergegeven van de gehele analyse. Hier is gemakkelijk te zien in welke frequentie de analyseonderdelen voorkomen tijdens de gesprekken. Het aantal gesprekken dat geanalyseerd is, is te gering om kwantitatieve conclusies te trekken, maar de getallen geven wel een eerste indruk.

	China	Angola	Afghani- stan (1)	Afg(2)	Afg (3)	Congo	Armenië	Totaal
Taalbarrière (totaal)	6	4	3	1	1	1	1	17
<i>Uitspraak</i>	1	-	1	-	1	-	-	3
<i>Interpretatie</i>	5	4	-	1	-	1	1	12
<i>Woorden- schat</i>	-	-	2	-	-	-	-	2
Houding	-	5	-	-	-	1	-	6
Vertrouwen (totaal)	8	3	6	5	-	1	3	26
<i>hand- en spandiensten</i>	2	1	2	3	-	1	2	11
<i>Humor</i>	6	2	4	2	-		1	15
Totaal	14	12	9	6	1	3	4	49

Fig. 8: Grafische weergave van verhouding analyseonderdelen in gesprekken

De belangrijkste punten die hierbij opvallen zijn:

- Communicatieproblemen die te wijten zijn aan de gevolgen van een taalbarrière komen zeker voor, maar de hoeveelheid hiervan verschilt duidelijk per individu.
- De onverschillige houding die wijst op het ervaren van reactance komt het meest voor in het gesprek met de AMA uit Angola. Men zou verwachten dat de hulpverlener veel moeite zou doen om het vertrouwen van deze AMA te winnen. Toch is dit juist niet het geval, de scores op vertrouwen winnen zijn laag in de beide gesprekken waar deze onverschillige houding wordt waargenomen.
- In alle gesprekken wordt door de hulpverlener duidelijk getracht het vertrouwen van de AMA te winnen, door het verlenen van hand- en spandiensten te communiceren en vaak wordt ook humor gebruikt.
- Het gesprek met de AMA uit China kent de meeste problemen op het gebied van taal. Tegelijkertijd is de hoge score bij humor opvallend. Dit is onverwacht, omdat het effectieve gebruik van humor juist een goede taalbeheersing van beide gesprekspartners

vereist. In de kwalitatieve analyse zal hier preciezer naar gekeken worden.

Het tweede vervolggelak met de AMA uit Afghanistan (3) heeft bijna geen score in de gehele analyse. Tijdens het gesprek werd er vooral gesproken over het afronden van de start van een nieuwe procedure.

6.3 Taalbarrière

In de analyse van de perspectiefgesprekken is gekeken in hoeverre de interculturele setting taalproblemen oplevert. Het gaat daarbij om: uitspraakproblemen, foutieve interpretaties en ontoereikende woordenschat. Ter verduidelijking worden telkens een aantal voorbeelden uit de transcripten weergegeven.

▪

6.3.1 Uitspraak

(1) (Taalbarrière) Uitspraak, gesprek Afghanistan (3)

- S: e:h wie was trouwens bij jouw hasa† bij jouw herhaalde asielerzoek† wie was toen jouw eh advocaat?
(1.5)
- A: e::h (.) juffrouw b- bas
- ⇒S: bas↓?
- A: buis
- S: BUIS† wacht even >jajaja<

In regel 1 informeert S naar de naam van de advocaat van A. A moet even over het antwoord nadenken gezien de 1.5 seconden stilte, maar beantwoordt de vraag in regel 3 op twijfelachtige wijze gezien de korte pauze en de hapering bij het noemen van de naam. In regel 4 herhaalt S

het antwoord met dalende en vragende toon, hiermee doet S een herstelinitiatie. Dat houdt in dat ze de gesprekspartner de gelegenheid geeft om zichzelf te verbeteren of verduidelijken. A herstelt zich vervolgens in regel 5 door de correcte naam op te geven. In regel 6 bevestigt S dit herstel door met luide en stijgende toon de naam te herhalen.

Er zijn in de analyse meer van dit soort fragmenten gevonden, hieruit blijkt dat de AMA's op sommige momenten moeite hebben met het correct uitspreken van sommige Nederlandse woorden. Om te voorkomen dat dit tot misverstanden in de conversatie leidt, is het van groot belang dat beide gespreksdeelnemers tijdig aangeven wanneer een talige uiting niet volledig wordt begrepen. Op die manier kan er herstel plaatsvinden en wordt de kans op misverstanden verkleind.

6.3.2 Interpretatie

De volgende fragmenten zijn voorbeelden van problemen die hebben plaatsgevonden in de perspectiefgesprekken met betrekking tot de interpretatie van talige uitingen van de gesprekspartners.

(2) (Taalbarrière) Interpretatie, gesprek China

- S: daarom mag blijven† (1.0) e:hmm ja der staat hier iets en ik denk dat jouw (.) advocaat kan hier denk ik wel h:eel veel mee† er staat dat jij in tweeduizendtwee? ben jij e:hh hebben zij laissez passer aangevraagd↓
- ⇒A: maar ikkeh weeteh niet ()=
- S: =in china
- ⇒A: nee ne- ik hebbeh niets gedaan iets gekrijgen† [() niets iets
- S: [staat hier erbij†
- A: gekrijgen van de va- d in tweeduizendtwee
- S: staat hier daar komt bij† dat uit het dossier van betrokkene is gebleken dat hij in tweeduizendtwee is gepresenteerd bij de chinese ambassade† voor afgifte van een lesser passer↓
- A: ie van de ie en de?<(IND)>
- S: jah datteh ligt bij de ie en de <(IND)> dus die heb je zelf denk ik n:iet†(.) alleen e:hmm=
- ⇒A: =ikkeh weet het niet ik hebeh geen informatie†
- S: nee ze hebben em ook niet gekhre- ((lacht)) china wilde jouw ook niet terug hehbbhen (1.0) dus die zeiden van de groeten (.) maar jouw advocaat kan daar wel h:eel veel mee↓ (2.0) d-voor jouw advocaat betekent dat dat nederland heeft geprobeerd (.) jou het land uit te zetten†=

Er is hier sprake van een misverstand dat wordt veroorzaakt omdat A niet helemaal begrijpt wat S precies bedoelt in de regels 63 t/m 64. In regel 64 verteld S dat “*zij laissez passer hebben aangevraagd*” maar even daarvoor in dezelfde regel noemt S eerst “*heb jij*” ; dit veroorzaakt mogelijk verwarring. In regel 65 en 67 interpreteert A de voorgaande zinnen alsof S zegt dat A iets aangevraagd heeft. In regel 73 doet S een poging de interpretatiefout van A te herstellen door te proberen te zeggen dat hij het niet zelf heeft aangevraagd. S krijgt echter niet de kans

haar hele zin af te maken, want in regel 74 maakt A voor de derde keer duidelijk dat hij niets heeft gedaan. In regel 75 maakt S een einde aan het misverstand door af te sluiten met dat de aanvraag ook niks heeft opgeleverd, en dat de aanvraag zelf dus niet meer van belang is.

(3) (Taalbarrière) Interpretatie, gesprek China

S: jah↑ (1.0) tevens kunt u aan de rechtbank verzoeken () voorlopige voorziening↓ (.) e:hh ja officieel is het nu zo↑ (.) weet je wat een voorlopige voorziening is?
(3.0)

A: °voorlopig voorziening tt verge- ik hebbeh ben vegeet°

S: >dat is< wat jullie moet- he- jullie gaan nu jouw advocaat is al in beroep gegaan↑

⇒A: jah↓

S: en e:hmm (.) voordat je bij de rechtbank bent↑ duurt ongeveer anderhalf jaar of twee jaar duurt dat (.) nou in die tussentijd[mag je eigenlijk niet in nederland zijn↓

⇒A: j]ha

A: niet in nederland

S: nee maar daarom staat er ook gaat jouw advocaat↑ heeft nu gevraagd↑=

⇒A: =°jah°

S: om een voorlopige voorziening↓ (1.0) dus dan vraagt zij dus aan de rechtbank↑ of je in ieder geval mag blijven wachten=

⇒A: =jah=

S: =totdat jullie zaak is voorgekomen dus zodat je toch die twee jaar↑ (.) in nederland mag blijven↓

⇒A: >jajaja<

In dit stukje transcript legt S uit aan A wat een voorlopige voorziening is. Deze voorziening zorgt ervoor dat A gedurende het maximaal twee jaar wachten op de rechtbank wel in Nederland mag blijven. Deze uitleg wordt door S gegeven in de regels 93-94, 99-100 en 102. Gedurende deze uitleg lijkt A aan te geven dat hij begrijpt wat S uitlegt door bevestigende reacties te geven. A doet dit in de regels 92, 95, 98, 101 en 103. Met name in regel 103 geeft A de gesprekspartner het gevoel dat hij alles goed begrijpt door op snelle wijze drie keer 'ja' te zeggen. In het vervolg van het gesprek blijkt A. het echter helemaal niet begrepen te hebben. Hij begint tot twee keer toe weer te vragen hoe het zit met de rechtbank en wanneer hij daar naartoe moet. Daaruit blijkt dat A moeite heeft met het begrijpen van de procedure. Het is dus waarschijnlijk dat de bevestigende uitingen van A in fragment 3 (en ook later in het gesprek) niet betekenen dat A de volledige uitingen van S begrijpt. Misschien reageert A alleen bevestigend op delen van uitingen die hij herkent. Ook kan hier sprake zijn van een cultureel verschil, gezien het feit dat het van Chinese beleefdheid getuigt om positief te antwoorden en niet rechtstreeks aan te geven dat de ander onduidelijk is. In ieder geval heeft S de (verkeerde) indruk dat A de gehele uitleg over de procedure begrijpt, dit bemoeilijkt het gehele gesprek.

(4) (Taalbarrière) Interpretatie, gesprek China

- S: nee↓ maar d- dat zou je nog wel kunnen doen↓ (2.0) want als jij dan een verblijfsvergunning krijgt↑ heeft daardoor waarschijnlijk het kind het ook gelijk↓ (.) dus dat is wel eigenlijk heel verstandig om d- om het te erkennen↓ (.) en het zou zelfs kunnen zijn als jij je kind nu gaat erkennen dan kan k misschien dat coa↑ jullie zijn bij [achmed] of niet↓ of bij [cristina]?
(3.0)
- ⇒A: neeh ()
- ⇒S: °even kijken °nee wacht even ehm van het coa↓ wie heb jij [cristina] ofof
- A: ja [crisina]

In de regels 159 t/m 162 legt S een procedurele situatie uit aan A. Gedurende deze uitleg doet S een afgebakende topicverandering (ze verandert van onderwerp) door ineens een vraag te stellen over een organisatie in relatie tot de procedure; “coa”. Uit de drie seconden durende stilte en de negatieve respons van A in regel 164 blijkt dat A de vraag, en wellicht de plotselinge overgang van de verhaallijn, niet begrijpt. Als S dezelfde vraag in regel 165 nog eens rustig stelt, begrijpt A het wel en geeft A in tweede instantie in regel 166 antwoord.

Hieruit blijkt dat al te plotselinge veranderingen van onderwerp niet bevorderlijk zijn voor het begrip van de AMA.

(5) (Taalbarrière) Interpretatie, gesprek Angola

- A: en ook met mijn zus maar mijn zus is niet meer hier dus ik heb niks °niks met petra°
- S: had jouw zus hier ooit een verblijfsvergunning of niet
- A: jawel
- S: en die had een kind of niet?
- A: uhuh↑
- ⇒S: en maar der man was ook weg?
(3.0)
- ⇒A: die man van wie?
- ⇒S: van jouw zus?
- A: nee
- S: de vader van het kind is=
- A: =die is ook hier

In de regels 114 en 116 stelt S vragen aan A over haar zus. In regel 118 stelt S een derde vraag over de zus van A, ze verwijst naar de zus met behulp van het woordje ‘der’. Deze verwijzing wordt niet begrepen door A, dit is te zien in de stilte van drie seconden en de vraag die volgt in regel 120. Hierdoor moet S in regel 121 extra duidelijkheid geven over haar eerdere vraag, de vraag wordt vervolgens in regel 122 beantwoord door A. In het vervolg van het gesprek gaat het over de verblijfplaats van de zus van A. Wellicht door interpretatiefouten en het uitblijven van correcties door A blijft een misverstand over deze zaak minutenlang bestaan.

(6) (Taalbarrière) Interpretatie, gesprek Afghanistan (2)

- S: >en ik denk< wat belangrijk is dat je sowieso wel een adres hebt want er <komt straks wel post> ook van de ie en de <(IND)> naar jouw huis en (.) je mag wel ons adres opgeven maar ja dan moet je ieedere week hier komen om te kijken of er post is↓
- ⇒A: ja is goed (.) dat is eh g=
- S: =d- dat kun je wel doen↑ k bedoel d- d- dat geeft niet maar >aan de andere kant< denk ik dat het voor jou prettiger is dat je wel een huis hebt (.) of tenminste dat je wel een plek hebt waar je gewoon vast kan slapen↑

In de regels 31 tot en met 33 gaat het erom dat S van mening is dat A het beste een eigen adres kan hebben. S geeft in regel 32 een mogelijkheid voor A om het adres van VWpG te gebruiken als postadres, maar geeft aansluitend een reden waarom dit niet verstandig (handig) zou zijn. De gegeven optie wordt eigenlijk direct weer onaantrekkelijk gemaakt door S. Hiermee zegt S op indirecte wijze dat de gegeven mogelijkheid geen reële optie is. Deze subtiele hint wordt niet opgepakt door A en hij wil op het aanbod ingaan in regel 34. In de regels 35 tot en met 37 maakt S dan nogmaals duidelijk dat het niet verstandig zou zijn als A geen eigen adres heeft.

(7) (Taalbarrière) Interpretatie, gesprek Congo

- H: maar waarmee↑ (.)^o kunnen we je mee helpen^o↓
(1.0)
- ⇒A: <waar komen jullie mij helpen>↓ (1.0) mhh↑
- H: waar kunnen we jou mee helpen↓ of waar- waarom ben je hier↓

In regel 1 vraagt H waarmee ze A kan helpen. Na een korte stilte herhaalt A deze uiting in regel 3, na nog een korte stilte maakt A een vragend geluid met stijgende intonatie om aan te geven dat hij de vraag niet begrijpt. Hiermee doet A een herstelinitiatie. In regel herstelt H zich door de vraag in eerste instantie te herhalen en vervolgens een herformulering te geven.

(8) (Taalbarrière) Interpretatie, gesprek Armenië

- A: e:h ik weet niet of e:h nidos heeft dat doorgegeven enzo↑
- ⇒S: e::h ja ben jij bij [liesje]↑ of niet↓
- ⇒A: j[a (.) nee ik ben niet [liesje][(.) ik ben [ahmad]↑
- S: [ja] [niet ne-
- A: [liesje] is mijn e::h
- S: voogd=
- A: =voog

In regel 2 stelt S de vraag of 'liesje' wel of niet de voogd is van A. In eerste instantie beantwoordt A de gestelde vraag uit regel 2 positief "ja", direct daarna herstelt hij zich met 'nee' en verantwoordt zijn tweede antwoord op een wijze waaruit blijkt dat hij de vraag niet goed heeft begrepen. Het woordje "bij" in regel 2 heeft hij niet gehoord of onjuist

geïnterpreteerd, daardoor geeft hij een incorrect antwoord. In regel 6 laat S zien aan A dat zij ook weet wie *'liesje* is, en dus verkeerd begrepen was door A.

De bovenstaande fragmenten zijn slechts een selectie van alle instanties waarin talige uitingen van de hulpverlener verkeerd geïnterpreteerd worden door de AMA's. Deze problemen ontstaan in het bijzonder wanneer de hulpverlener langere uitleg geeft over de procedurele situatie. Dit kan zijn omdat de AMA de verhaallijn niet kan volgen, of omdat de hulpverlener te snel van het ene naar het andere onderwerp wisselt.

6.3.3 Woordenschat

(9)(Taalbarrière) Woordenschat, gesprek Afghanistan (1)

⇒S: e::hm nou je wilde niet terug naar afghanhishtahn (1.0) dus dan e:hh bleef der zover ik kon zien maar een ding over↑ dat is dat we een aanvraag doen op schrijnendheid↓ (3.0) weet je wat schrijnendheid is?=
 A: =nee

Nadat S een procedurele term heeft geïntroduceerd in regel 2 valt er een drie seconden durende stilte. S geeft hier op indirecte wijze de ruimte aan A om aan te geven of hij al dan niet bekend is met deze nieuwe term, maar A laat deze mogelijkheid aan zich voorbijgaan. S behoudt hierdoor haar beurt en informeert op directe wijze of deze term bekend is bij A. In regel 4 beantwoordt A deze vraag met een negatief antwoord.

(10) (Taalbarrière) Woordenschat, gesprek Afghanistan (1)

⇒S: kan jij nog een referentie krijgen van hun? (3.0) dat jij dus daarheen gaat en kan vragen of zij een brief willen geven van dat jij daar hebt gewerkt↓ en dat zij tevreden waren over jou?
 A: jah

In regel 82 stelt S een vraag aan A, S selecteert hierdoor A om de beurt over te nemen en de gestelde vraag te beantwoorden. A gaat hier echter niet op in en er volgt een stilte van drie seconden. S interpreteert dit als een teken dat A de gestelde vraag niet begrijpt en geeft dus in dezelfde beurt verdere uitleg betreffende de vraag. Na deze uitleg geeft A in regel 84 wel het gewenste antwoord.

In deze twee fragmenten wordt duidelijk dat de AMA's een kleinere woordenschat hebben wat betreft de Nederlandse taal. Dit is ook niet vreemd gezien het feit dat het Nederlands niet hun eerste taal is en pas op veel latere leeftijd is geleerd. Daarnaast blijkt ook dat de AMA moeite heeft met het volledig begrijpen van de veelal institutionele vaktaal die geuit wordt door de hulpverlener. De hulpverlener dient er rekening mee te houden dat deze vaktaal voor hem/haar alledaags is, maar voor de AMA volstrekt onbekend kan zijn. Deze

verschijnselen kunnen misverstanden opleveren in de communicatie wanneer zij niet worden herkend. In de twee bovenstaande fragmenten wordt duidelijk dat de AMA niet zelf aangeeft wanneer hij/zij een talige uiting van de hulpverlener niet begrijpt. Dit fenomeen wordt opgemerkt door de hulpverlener doordat er een opvallende stilte valt. Pas wanneer de hulpverlener op directe wijze informeert naar het begrip bij de AMA wordt duidelijk dat een woord of uiting niet werd begrepen. Het is dus van belang dat de hulpverlener gedurende de perspectiefgesprekken het begrip van de AMA blijft polsen.

6.4 Houding van de AMA

In het tweede deel van de analyse ligt de focus op de houding en het gedrag van de AMA, waaruit blijkt dat de dreiging tot uitzetting door hen wordt ontkend.

(1) Houding, gesprek Angola

- ⇒A: jah ik kom alleen maar paar dingetjes vragen want ik ben zwanger†=
 S: =jjahh
 ⇒A: ennh als ik achttien ben dan gaat mijn geld stoppen enzo ik moest terug naar angola enzo=
 S: =jah
 A: dus is wil ja die tweede procedure zoiets noemen=
 S: =ja=
 A: =opendoen=
 S: =jah
 ⇒A: om te kijken of ik nog een kans hebben of[zo]iets iets te krijgen
 S: [ja] okey

In regel 7 zien we dat A de reden voor haar komst bagatelliseert. Dit doet ze door “*alleen maar*” en “*dingetjes*” te gebruiken in haar formulering. Ze gebruikt een verkleinwoordje om haar “probleem” kleiner te maken, daarnaast geeft ze aan dat er geen grote, belangrijke, reden is voor haar komst naar VWpG; ze komt “*alleen maar*” iets vragen. Vervolgens maakt A in regel 9 twee keer gebruik van “*enzo*” wanneer ze uitlegt welke gevolgen er zullen zijn als ze 18 jaar wordt. Hierdoor minimaliseert ze de gevolgen die zullen plaatsvinden, namelijk dat het leefgeld zal stoppen en ze terug moet naar Angola. Door “*enzo*” te gebruiken geeft A de luisteraar het gevoel dat de twee genoemde gevolgen niet op individueel niveau van belang zijn, maar dat het slechts een voorbeeld is van een groep gevolgen. Tot slot gebruikt A in regel 15 “*ofzoiets*”. Dit vage taalgebruik geeft de luisteraar het gevoel dat de reden voor haar komst niet heel belangrijk of eenduidig is. In haar taalgebruik bagatelliseert A de reden voor haar komst naar VwpG, terwijl ze wel aangeeft op de hoogte te zijn van de serieuze gevolgen van haar situatie.

(2) Houding, gesprek Angola

- S: okey ° ict noorderpoort ° ((schrijft iets op)) nou dan ga ik even over naar jou (.) e:hmm heb jij ooit een verblijfsvergunning gehad?
- ⇒A: jewe::l
- S: je hebt er nu waarschijnlijk ook nog een of niet?
- ⇒A: hah hah ha[h mhhhhhhhhjjjjja

In regel 83 beantwoordt A de vraag over een eerdere verblijfsvergunning op zeer nonchalante en verveelde wijze, alsof het allemaal niet heel belangrijk is voor A. Dit komt ten eerste doordat ze de vraag beantwoordt met “*jewel*”; een zwakkere variant van “ja”. Daarnaast is de laatste toon van “*jewel*” gerekt, dit draagt een verveelde intonatie met zich mee. Dan wordt er in regel 84 een tweede vraag gesteld met betrekking tot een verblijfsvergunning. Ook deze vraag wordt op zeer nonchalante en verveelde wijze beantwoord met lang gerekte tonen. Daarbij wordt er voorafgaand aan het antwoord gelachen door A in regel 85. Dit geeft de indruk dat A de situatie en procedure rond haar verblijfsvergunning niet heel serieus neemt.

(3) Houding, gesprek Angola

- S: helemaal nog niks (.) wie was jouw advocaat is jouw advocaat ↓
- ⇒A: ik weet niet ik weet dat is een man die in zwolle zit maar ik heb niet zoveel contact met hem

In regel 102 wordt A gevraagd naar haar advocaat die op dat moment een aanvraag voor voortgezet verblijf voor A probeert te regelen. In regel 103 blijkt dat A de naam van haar eigen advocaat niet weet, en dat ze bovendien niet zoveel contact met hem onderhoudt. Dit geeft een indruk van desinteresse naar de eigen lopende procedure van A.

(4) Houding, gesprek Angola

- S: dus dan zou je een oproep kunnen krijgen voor een rechtbank en (0.5) het zou zelfs ii in dit soort gevallen kunnen dat je gewoon ook wint †
- ⇒A: °mhmh°
- S: e::hh ja dan is het klaar (.) ik bedoel he [dan mag je heel snel nederlander worden
- ⇒A: °[ja°

In regel 144-145 vertelt S dat er best een kans is dat de procedure waarin A nu zit gewonnen wordt voor de rechtbank. In regel 146 is de reactie van A hierop zachtjes te horen en enkel instemmend. Wanneer S in regel 147 de positieve gevolgen van een dergelijke uitslag benadrukt, blijft een enthousiaste reactie van A wederom uit in regel 148. Het antwoord “*ja*” is wederom zachtjes uitgesproken en komt timide over. Deze reacties van A geven de indruk dat het A allemaal niet zo veel interesseert, of dat A de situatie rondom het verkrijgen van een verblijfsvergunning niet serieus neemt.

(5) Houding, gesprek Angola

- S: maar e::hm om dan bel ik je omdat ik vooral op dat juridische even wil kijken hoe dat zit want als dat inderdaad op dit moment helemaal dicht zit ja dan moeten we heel snel iets anders opstarten >toch< omdat ik denk van dat het dat het dat uitgeprocedeerd zijn nou dat KAN VOORLOPIG HELEMAAL NIET hoor↑=
 ⇒A: =°mhmh°=
 S: =want je bent nog zeventien↑ (.) maar goed dan voor de toekomst is dat wel prettig da[t je in ieder geval zelf[eh ook dherbij mag blijven bhij jhe khind↑
 ⇒A: [°ok:ey°

In de regels 318 tot en met 321 vertelt S hoe ze de procedure van A op korte termijn wil aanpakken. In regel 320 heeft S het eerst over het “*uitgeprocedeerd*” zijn van A, direct daarna stelt ze A gerust door op luide toon te zeggen dat A voorlopig helemaal niet uitgeprocedeerd kan zijn. A reageert hier slechts instemmend en zachtjes op in regel 322 terwijl er toch gesproken werd over zaken die grote gevolgen kunnen hebben voor de toekomst van A. In regel 323 en 324 benadrukt S dat het prettig zou zijn wanneer A in Nederland kan blijven wonen, onder andere omdat ze dan bij haar eigen kind kan blijven. A reageert hier wederom zachtjes en instemmend op in regel 325. Hierdoor krijgt de luisteraar de indruk dat A niet echt persoonlijk betrokken is bij haar eigen procedure.

De getoonde fragmenten van het gesprek met de Angolese AMA zijn een duidelijk voorbeeld van iemand die een onverschillige houding aanneemt ten opzichte van de eigen situatie. Dit duidt op het ervaren van reactance. Het is ook goed in te voelen dat deze manier van reageren het gesprek voor de hulpverlener kan bemoeilijken. Al met al geeft het gesprek de indruk alsof de dreiging tot uitzetting geen realiteit vormt voor de AMA. In hoeverre dit het werkelijke besef van de AMA is of alleen een aangemeten houding uit zelfbescherming, is niet vast te stellen.

6.5 Vertrouwen winnen

Het laatste deel van de analyse concentreert zich op de wijze waarop de hulpverlener het vertrouwen van de AMA tracht te winnen door het verlenen van hand- en spandiensten en het gebruik van humor.

6.5.1 Hand- en spandiensten

(1) (Vertrouwen) Diensten, gesprek China

- ⇒S: ((*maakt geluidjes naar het kindje*))(15.0) en e:hh nou als er weer wat is met haar↑ eh gewoon naar de dokter gaan↑ e:hh als je rekening niet kan betalen weer hie gewoon hier naartoe sturen↓
 A: en na te vorige keer ik hebbe ja ja ()=
 S: =mja

- A: ennuh voor mij mijn dochter[worden
 S [mj::a
 A: ja () ik (2.0) e:hmm die men- i ja d::ie don()
 S: mj:a
 A: ik hebe daa adres vergeven
 S: van ons=
 A: =ja=
 ⇒S: =ja is goed[ik heb nog geen rekening gezien hoor maar dat komt wel goed

In regel 269 en 270 biedt S aan om de doktersrekeningen van het kindje te betalen voor A. Uit de regels die daarop volgen, in het bijzonder de regels 277 en 278, wordt duidelijk dat A hier al eens gebruik van heeft gemaakt; de aangeboden dienst wordt dus gewillig geaccepteerd door A. In 280 geeft S nogmaals bevestiging dat zij de doktersrekening betaalt voor A en zijn kindje.

(2) (Vertrouwen) Diensten, gesprek China

- ⇒S: JAH(.) die heeft een keer gebeld inderdaad over e:hh over kindje (1.0) ja klopt ja (1.0) >zit even te denk- <nee dat klopt en die vroeg toen of dat klopte of t vluchtelingen- maar toen hebben wij ja gezegd↓ (3.0) dus dat:eh en geldt ook voor jouw vrouw dus als er met haar wat is:eh kan ook hetzelfde (8.0) nou dan hebben we et e:hh zijn der nog dingen die je zelf wil vragen? heb je nog bepaalde problemen of dingen die (2.0)
 A: j:ah (1.5) nu is eh (1.0) is beetje (.) moeilijk om de leven enzo

In de regels 289 tot en met 293 heeft S het wederom over het betalen van de doktersrekeningen voor A. In regel 291 benadrukt S dat VluchtelingenWerk voor zowel de vrouw van A als voor het kind van A doktersrekeningen zal betalen wanneer dat nodig is. In regel 295 wordt duidelijk dat A erg blij is met dit aanbod gezien het feit dat hij aangeeft dat het erg moeilijk is om te leven.

(3) (Vertrouwen) Diensten, gesprek Angola

- S: als zij jou willen als jij het wilt e:hmm wat wij hier ook hebben he wij hebben hier ook omdat het een project is voor de amas† ehm wij hebben hier ook maatschappelijk werkers↓ en we hebben er twee† dus ik weet niet of je zegt nou he of je het sowieso leuk vindt om een keer met hun te praten ja >klinkt een beetje stom< maar (1.5) of je zegt nou eh ik weet niet dat je zegt nou ehehe et ja het is een beetje vergelijkbaar met de ggz alleen (2.0) e:hm mja mhder zit minder behandel en ehm behandelmethode laat ik het zo zeggen bij†=
 A: =□ mhmh □
 ⇒S: e::n ze kunnen je eigenlijk in wezen alleen maar doorverwijzen als je medicijnen zou moeten hebben (.)
 A: ok:ey
 ⇒S: ma- als je het een keer leuk zou vinden kun je natuurlijk altijd intake doen dat is gewoon gratis en het is geheel vrijblijvend†
 A: □ is goed □

S: jah?
 A: □ jaahm □

In de regels 217 tot en met 222 biedt S aan dat A tevens geholpen kan worden door een maatschappelijk werker van Vluchtelingenwerk. In de regels 224, 226 en 227 benadrukt S de positieve kanten van het praten met een maatschappelijk werker, S probeert A hierdoor te stimuleren om het aanbod aan te nemen. In regel 228 neemt A het aanbod aan. Daarna doet S doet nog een verzoek om bevestiging van deze van aannname in regel 229, deze bevestiging wordt door A gegeven in regel 230.

(4) (Vertrouwen) Diensten, gesprek Afghanistan (1)

⇒S: okey e::hm want op zich (.) je mag die brief ook zelf schrijven waarom jij vindt dat jij in nederland moet blijven↓ dus dan kan je al die punten opnoemen van nou >ik kom uit afghanistan s niet veilig ben hier al zeven jaar kwam hier als zestienjarige naar school geweest ik heb gewerkt e:h ik heb hier nederlandse vrienden die willen dat ik blijf< (.) >ik heb verblijfsvergunning gehad ik heb hier een huis studiefinanciering gehad< (.) dat zou je in wezen zou je zelf ook kunnen schrijven tenzij jij zegt van nou dat vind ik wel moeilijk=
 A: =mhmh
 ⇒S: mag je kiezen of je wilt dat wij dat doen of dat jij dat doet
 (1.5)
 A: als je help mij dat is beter↓
 ⇒S: o:key nou dan doen wij hheht ((*lachen*)) is goed† e:h hm ik hou deze even bij mij

In de regels 190 tot en met 195 geeft S twee opties weer met betrekking tot het schrijven van een brief. Aansluitend aan deze uiting van S bevestigt A dat hij het moeilijk vindt zelf een brief te schrijven door 'mhmh'. S stelt in regel 197 op directe wijze de keuzemogelijkheden voor aan A. Na een pauze van 1.5 seconden geeft A aan dat het beter zou zijn als S hem helpt, dan concludeert S in regel 200 dat zij dan zelf de brief voor A zal schrijven.

(5) (Vertrouwen) Diensten, gesprek Afghanistan (2)

A: = zij zegt e:h ik heb v- drie vier kandidaten†
 S: jah↓
 A: dan ik kieze wie komt↓
 S: jah↓
 ⇒A: maar ik denkeh als jij e:h jij belle van deze vrouw vragen↓
 S: jah↓
 A: ik hebbe □ wanneer gebeld □ vr- vrijdag ik heb gebeld†
 S: jah↓
 A: vrijdag ik heb () niks gehoord van haar↓
 ⇒S: nog niks gehoord okey (1.0) ((*toets een telefoonnummer in*))

S en A zijn in dit gesprek op zoek naar een vast woonadres voor A. De mogelijkheden voor

het betalen van een bijdrage in de huur aan een vriend zijn in een eerder gesprek al aan de orde geweest. Nu heeft A heeft een advertentie bij zich uit de krant van een vrouw die een kamer te huur aanbiedt. In regel 42 stelt A voor dat S deze vrouw kan bellen om naar de kamer te vragen. Vervolgens wordt uit regel 44 duidelijk dat A deze mevrouw zelf ook al heeft gebeld om te informeren naar de kamer. Hier is echter nog niks concreets uitgekomen blijkt in regel 46 want ze heeft nog niet teruggebeld. S gaat in op het verzoek van A uit regel 42 en neemt het initiatief over. In regel 47 belt S deze mevrouw zelf op om te vragen of de kamer per direct beschikbaar is voor A.

In bijna alle geanalyseerde perspectiefgesprekken worden hand- en spandiensten door Vluchtelingenwerk aangeboden en geaccepteerd door de AMA's. Deze geboden diensten hebben alle te maken met de procedurele, persoonlijke en/of financiële situatie waarin de AMA verkeert en variëren van financiële steun tot het daadwerkelijk actie ondernemen. Doordat de hulpverlener binnen het project Perspectief deze diensten kan aanbieden, wint hij/zij het vertrouwen van de AMA wanneer de beloftes worden waargemaakt. Daarnaast wordt een AMA op deze manier ook financieel afhankelijk van het project, dus zal de AMA minder snel ongemerkt verdwijnen in de illegaliteit.

6.5.2 Humor

(6) (Vertrouwen) Humor, gesprek China

⇒S: eh je bent hier al tien jaar je hebt tien jaar leefgeld gekregen† (1.0) en dat ijj het idee zou hebben van dat je dan wel hier kon blijven en dat je hier ook kon werken dat je dat vroeger o- nou dat heb ik er niet bhijgezhet† dhat jhe dhat vthroegher ohohk ghedhaan hebt† maar goed e:hmm (2.0) >even kijken< nou dan zegt ie en de† het is jouw eigen keuze geweest om een kind te maken of dat je een kind ehh hebt nu† (1.0)

In de regels 57 tot en met 65 geeft S een samenvatting voor A over wat S zelf in de vorm van een brief heeft opgestuurd aangaande de persoonlijke situatie van A, en de reactie die daarop volgde. In de regels 58 en 59 gaat het over het feit dat A in Nederland hoopt te werken in de toekomst. Vervolgens lijkt het alsof S wil zeggen dat A in het verleden ook in Nederland heeft gewerkt, maar ze maakt haar zin niet af. In plaats daarvan meldt S op lachende wijze dat ze dat er niet bij heeft gezet. A is namelijk illegaal in Nederland en mag eigenlijk niet werken. Deze toch serieuze aangelegenheid benadert S op zeer ontspannen lachende wijze, A reageert niet op het lachen van S en na een stilte van twee seconden herpakt S zich en vertelt verder over de brief.

(7) (Vertrouwen) Humor, gesprek China

A: =ikkeh weet het niet ik hebeh geen informatie†

- ⇒S: nee ze hebben em ook niet gekhre- ((lacht)) china wilde jouw ook niet terug
 hehbbhen (1.0) dus die zeiden van de groeten (.) maar jouw advocaat kan daar wel h:eel veel mee↓
 (2.0) d- voor jouw advocaat betekent dat dat nederland heeft geprobeerd (.) jouw het land uit te zetten↑=
 A: =jha=

In dit fragment gaat het erover dat er een laissez passer is aangevraagd voor A. A geeft in regel 75 aan dat hij niet weet waar het precies over gaat. Hierop reageert S op lachende wijze dat A de laissez passer niet heeft gekregen omdat China A niet terug wil laten in het land. Eigenlijk is het schrijnend voor A dat hij niet in Nederland mag blijven, en dat China hem ook niet toelaat als legaal burger. Toch deelt S dit nieuws op lachende wijze mede in de regels 76 tot en met 78. Wederom reageert A niet op het lachen van S en praat S na een stilte van één seconde verder.

(8) (Vertrouwen) Humor, gesprek China

- S: dus daar zal jouw advocaat in beroep↑ (.) dus bij de rechtbank ook zeggen van jhah he hij heeft het geprob- eh geprobeerd de ie en de↑ (.) heeft het geprobeerd en e:hm (1.0) ja daardoor (.) ja he je bent gewoon niet het land uit te khrijghe↑ dus dat ehm nou >datdat< is eigelijk wel in jouw voordeel↑ (2.0) ehm motie visser machtiging tot verblijf↑ nou die had je niet↑

Dit fragment is een vervolg op het voorgaande fragment. S vat hier samen dat het eigenlijk positief is dat China A niet toe wil laten binnen de grenzen. Daardoor is A namelijk Nederland “niet uit te krijgen”. Hoewel de situatie waar A in verzeild is geraakt zeer serieus is en waarschijnlijk gevoelig ligt, brengt S de situatie toch op komische wijze.

(9) (Vertrouwen) Humor, gesprek China

- S: en daar heb je <nog niks>
 A: noggeh ni↑et
 ⇒S: [NEE daar hoor je denk ik over tien jaar nog niks vhahn (3.0) en ze hebben w:el je gewoon weer goed wwas het ging het <goed daar>?

In dit fragment gaat het over de uitslag van een lopende procedure en het feit dat A daar nog niks van heeft gehoord. In regel 207 geeft A bevestiging aan S dat hij nog niks heeft. S drijft vervolgens de spot met de tijd die de procedure in beslag neemt door als grap in regel 208 en 209 te zeggen dat A daar over tien jaar nog geen uitslag van zal hebben. Na het gelach van S volgt er een stilte van drie seconden. Aangezien A de beurt in deze stilte niet overneemt en ook niet mee lacht, praat S na de stilte verder door een vraag te stellen aan A.

(10) (Vertrouwen) Humor, gesprek Angola

- A: ja dat weet ik
 ⇒S: EN JIJ MAG DAN WHEEL ALLEEN JA EHHM=
 A: =nee ik de probleem is alleen [ik

⇒S: [ja jij bent alleen het probleem jij bent ohh wat erug ehm↑ even kijken
 he der is eh zijn een aantal reguliere procedures waaronder inderdaad verblijf bij partner en bij kind

Hier wordt het vooruitzicht voor A, haar vriend en haar ongebooren kind besproken. In regel 54 doet S een poging met luide lachende stem uit te leggen welke problemen zich voordoen. Dit neemt A van S over door in regel 55 zelf te benadrukken dat alleen zij het probleem is in deze situatie aangaande een verblijfsvergunning. Tijdens deze uiting van A in regel 55 neemt zij het gelach van S niet over, ze neemt het gesprek van S op serieuze wijze over. Hier haakt S in regel 56 op in door op lachende wijze te herhalen dat alleen A het probleem is in deze situatie. Achtereenvolgens bespreekt S in regel 57 op serieuze wijze de procedurele mogelijkheden voor A.

(11) (Vertrouwen) Humor, gesprek Angola

S: e::hh ja dan is het klaar (.) ik bedoel he [dan mag je heel snel nederlander worden
 A: [ja
 ⇒S: □ als je dat leuk zou vhin- □ (1.0) en dan is er verder niks aan de hand↑ het zou kunnen en dat is dus
 eh ik moet daar iets meer van weten dus ik moet eerste eigenlijk even met e:hm met [sandra] praten ma-
 naar

In regel 147 en 149 vertelt S dat wanneer de procedure gewonnen wordt, A heel snel een Nederlander mag worden en dus legaal zal zijn *“als ze dat leuk zou vinden”*. Deze laatste uiting wordt op zachte en lachende wijze gebracht. Hierbij impliceert S dat het nog niet duidelijk is of A Nederlander wil worden. Daarnaast geeft ze het gevoel dat ze zich bijna niet meer voor kan stellen dat A Nederlander wil worden. Terwijl gezien de procedures die lopen en de moeite die gedaan wordt, heel duidelijk is dat A een verblijfsvergunning wil. Er schuilt een vorm van ironie in de uiting van S. Na deze uiting van S volgt een stilte van één seconde. A maakt van deze gelegenheid geen gebruik om de beurt over te nemen en lacht ook niet mee met S. Daarom hervat S zich en vertelt ze na de korte stilte verder over het mogelijke verloop van de procedure.

(12) (Vertrouwen) Humor, gesprek Afghanistan (1)

⇒S: e::hm nou je wilde niet terug naar afghanishtahn (1.0) dus dan e:hh bleef der zover ik kon zien maar
 een ding over↑ dat is dat we een aanvraag doen op schrijnendheid↓ (3.0) weet je wat schrijnendheid
 is?=
 A: =nee
 ⇒S: e::h schrijnendheid betekent (.) dat je hehehl zihel hig bhehn ((lacht)) dus ga je a- dan zeg je nou ik heb
hele speciale r:edenen↑=

In dit fragment maakt S twee keer gebruik van humor om de procedurele situatie uit te leggen aan A. Allereerst stelt S in regel 1 op lachende wijze vast dat A niet terug wil naar

Afghanistan. S gebruikt humor om dit te vermelden terwijl het voor A een zeer serieuze zaak is, Afghanistan is namelijk geen veilig land meer voor A. A geeft geen reactie op deze humor en er volgt een stilte van één seconde. Na deze korte stilte vertelt S verder over procedurele mogelijkheden. Vervolgens legt S in regel 5 uit wat schrijnendheid betekent. De uitleg die volgt geeft een beschrijving van de situatie waarin A verkeert, namelijk dat A klemmende redenen heeft om in Nederland te blijven. Dit vat S in regel 5 kort samen door op lachende wijze te zeggen dat schrijnendheid betekent dat A zielig is.

(13)(Vertrouwen) Humor, gesprek Armenië

A: maar e:h toen had ik geweigerd† en e:h ja ze hebben gezegd als dat (.) zo verder gaat dat ik ga weigeren dan moet ik naar gevangenis↓

⇒S: okey↓ (.) d- dat is ook leuk jha thshthhs dat is duidelijk†

A vertelt aan het begin van het perspectiefgesprek dat er gedreigd is om hem naar de gevangenis te sturen in regel 8 en 9. Ondanks de serieuze aard van deze mededeling, reageert S hier in regel 10 op ironische lachende wijze op door te zeggen “*dat is ook leuk*”. S bedoelt hier niet letterlijk mee dat ze dat leuk vindt, maar zegt het meer als spottend naar de wijze waarop de AMA is behandeld. A reageert niet op de lachende opmerking van S, in plaats daarvan vervolgt S haar gesprek op serieuze wijze.

Er zijn in de geanalyseerde, toch zeer serieuze gesprekken veel voorbeelden gevonden van het gebruik van humor door de hulpverlener. Dit kan in de vorm van een grap, ironie of in de vorm van een uiting die op lachende wijze wordt uitgesproken. Veelal wordt de wijze waarop procedures verlopen, de persoonlijke situatie waarin de AMA verkeert en de schrijnende situatie hiervoor gebruikt. Wat de hulpverlener eigenlijk doet door deze uitingen lachend te brengen is aan de AMA laten zien dat zij het niet eens is met de wijze waarop de procedure verloopt, of de situatie waarin de AMA noodgedwongen in verkeert. S laat zien aan de kant van A te staan en scheidt hiermee een vorm van vertrouwen. Het is opvallend dat de AMA geen reactie geeft op de humor die de hulpverlener gebruikt; de AMA lacht in geen van de gevallen mee.

Tijdens het perspectiefgesprek met de Chinese AMA maakt de hulpverlener het meeste gebruik van humor. Opvallend hierbij is dat in dit gesprek ook veel communicatieproblemen zijn met betrekking tot de taal. Het zou kunnen dat er een verband bestaat tussen deze twee, bijvoorbeeld dat de hulpverlener door het moeizame verloop van het gesprek meer humor gebruikt om ongemakkelijke situaties weg te nemen. De vraag is echter of de AMA dit ook zo ervaart.

7. Conclusie en aanbevelingen

In dit onderzoek stond de vraag centraal op welke wijze de perspectiefgesprekken plaatsvinden en hoe deze communicatief geoptimaliseerd kunnen worden. Om een gefundeerd antwoord op deze vraag te kunnen geven, is er eerst een literatuurstudie uitgevoerd, waarin in kaart is gebracht welke factoren een rol spelen in perspectiefgesprekken. Hieruit blijkt dat we te maken hebben met een complexe communicatieve situatie, waarin rekening gehouden moet worden met interculturele verschillen, gedrag en verwachtingen ten gevolge van de institutionele setting, gevoelens van reactance bij de AMA en de doelen die de hulpverlener moet proberen te bereiken. In het praktische onderzoek van de opgenomen gesprekken is geanalyseerd hoe al deze factoren concreet tot uiting komen in het gesprek. Daarbij is gekeken naar de opbouw van de perspectiefgesprekken, de communicatieproblemen die optreden ten gevolge van de taalbarrière, het vóórkomen van een onverschillige houding van de AMA en de manier waarop de hulpverlener het vertrouwen van de AMA tracht te winnen.

Opbouw perspectiefgesprek

	Eerste perspectiefgesprek	Vervolg perspectiefgesprek
Fase 1	Gespreksopening/begroeting	Gespreksopening/begroeting
Fase 2	Beeldvorming procedurele en persoonlijke situatie	Doornemen van documenten
Fase 3	Aanbieden van hand- en spandiensten	Aanbieden van hand- en spandiensten
Fase 4	Afspraken maken	Afspraken maken
Fase 5	Gespreksafsluiting	Gespreksafsluiting

Fig. 9: De vijf fasen van het eerste perspectiefgesprek en vervolggesprekken

Het globale verloop van de perspectiefgesprekken staat vast, zoals dat gebruikelijk is bij institutionele gesprekken. De hulpverlener van VWpG geeft invulling aan de vijf fasen en bepaalt daarmee het verloop van de perspectiefgesprekken. Door het verschil in autoriteit tussen beide gespreksdeelnemers ontstaat er een ongelijkwaardige situatie, waarin de AMA afhankelijk is van de hulpverlener voor het behalen van zijn/haar doel in de nabije toekomst.

Voor het begrip van de AMA en het verkleinen van de ongelijkwaardige situatie, zou het goed zijn om een extra fase in het perspectiefgesprek in te bouwen na de begroeting en voor de persoonlijke en procedurele situatie van de AMA besproken wordt. Deze fase zou er als volgt dienen uit te zien:

Fase 2 – Uitleg bieden over het project en perspectiefgesprek

In deze tweede fase is het aan de hulpverlener om een representatief beeld van het project Perspectief en de mogelijkheden die het de AMA biedt te geven. Op deze manier weet de AMA meteen welke hulp hij/zij kan verwachten van het project. Vervolgens geeft de hulpverlener op duidelijke wijze het verwachte verloop en de inhoud van het perspectiefgesprek weer. Op die wijze zitten hulpverlener en AMA op gelijke lijn wat betreft de verwachting van het verloop van het gesprek. Hiermee wordt tevens de onevenwichtige verhouding tussen hulpverlener (expert) en AMA (leek) verkleind. De hulpverlener deelt namelijk een deel van zijn/haar kennis betreffende het project en het verloop van het gesprek met de AMA.

Taalbarrière

Tijdens de perspectiefgesprekken is er sprake van interculturele communicatie, gezien het feit dat de AMA de taal waarin de gesprekken worden gevoerd, Nederlands, niet als moedertaal heeft. Uit de analyse is gebleken dat de AMA's gedurende de perspectiefgesprekken op bepaalde momenten moeite hebben met de Nederlandse taal op drie verschillende gebieden.

Allereerst op het gebied van *uitspraak*. De wijze waarop AMA's sommige woorden uitspreken leidt zo nu en dan tot onbegrip van de hulpverlener. Uit de analyse is gebleken dat de hulpverlener op die momenten zelf het initiatief moet nemen om te achterhalen wat de AMA bedoelt. Dit soort problemen op het gebied van uitspraak kunnen gedurende het gehele perspectiefgesprek voorkomen, maar een vergrote kans is te herkennen in fase 2 en 3. In deze fasen wordt namelijk voornamelijk gesproken over inhoudelijke, voor de AMA ietwat ingewikkelde zaken.

Ten tweede kunnen er problemen optreden met de *interpretatie*. Uit de analyse is gebleken dat deze problemen in sommige perspectiefgesprekken veel voorkwamen. De belangrijkste oorzaak hiervan is: de niet volledige beheersing van de Nederlandse taal door de AMA. In het bijzonder indirecte uitingen leveren problemen op voor de AMA. Hierbij is het dus zaak voor de hulpverlener om op duidelijke en directe wijze te communiceren met de AMA tijdens de perspectiefgesprekken. Daarnaast kan het interpretatiekader problemen opleveren voor de AMA's. De hulpverlener weet hoe het perspectiefgesprek is opgebouwd en welke onderwerpen besproken zullen worden, voor de AMA geldt dat niet. Daardoor kan de interpretatie van uitingen van de hulpverlener soms lastig zijn, vooral plotselinge veranderingen van onderwerp vergroten de kans op misverstanden en onbegrip. Het invoeren van een tweede fase in het gesprek, zoals hierboven voorgesteld, waarin het project Perspectief en de opzet van de gesprekken worden toegelicht, kan interpretatieproblemen helpen voorkomen. Ook kunnen interpretatiesignalen verkeerd begrepen worden. Deze *interpretatiesignalen* van de spreker fungeren als hulpmiddel voor de luisteraar om talige uitingen te interpreteren, bijvoorbeeld iets

op lachende toon zeggen. De hulpverlener moet zich ook realiseren dat deze signalen cultureel bepaald zijn. Afhankelijk van de culturele achtergrond kunnen AMA's daardoor taaluitingen verkeerd interpreteren. Daarbij moet de hulpverlener ervan uit gaan dat de AMA niet altijd aan zal geven wanneer hij/zij iets niet begrijpt. Daarom is het belangrijk dat de hulpverlener op regelmatige basis informeert bij de AMA's of alles duidelijk is. Door te vragen of de AMA in eigen woorden wil herhalen wat de hulpverlener net heeft uitgelegd worden ook misverstanden voorkomen. Wanneer de AMA zelf een onduidelijke talige uiting produceert zal hij/zij dit zelf vaak niet merken. Ook hier is het dus aan de hulpverlener om zelf aan te geven dat iets onduidelijk is. Uit de analyse blijkt dat interpretatie problemen in alle fasen van het perspectiefgesprek voorkomen.

Tot slot blijkt uit de analyse dat de *woordenschat* problemen oplevert voor de AMA. De woordenschat van een niet-moedertaalspreker van het Nederlands is kleiner. Bovendien wordt er tijdens de perspectiefgesprekken gebruik gemaakt van juridisch en institutioneel jargon. Problemen ten aanzien van de woordenschat van de AMA zullen voornamelijk voorkomen in fase 2 en in iets mindere mate in fase 3. Dit omdat juist in deze fasen procedurele situaties worden geschetst en besproken. Hier zal de hulpverlener gebruik maken van jargon en ingewikkelder taalgebruik.

Om te voorkomen dat er misverstanden ontstaan die gevolgen hebben voor de effectiviteit van de perspectiefgesprekken, is het van belang dat de hulpverlener zich bewust is van de taalbarrière, haar oorzaken en de mogelijke gevolgen die deze taalbarrière kan hebben.

Houding van de AMA

In 4.3 is toegelicht hoe de situatie waarin de AMA zich bevindt aanleiding kan geven tot een tegenreactie, 'reactance'. Deze tegenreactie kan zich op verschillende manieren manifesteren. Een van de tegenreacties die alle AMA's in het project Perspectief vertonen is het 'indirect herstel van de vrijheid'. Dat houdt in dat de AMA's hulp zoeken bij een ander, in dit geval de hulpverlener in het project Perspectief, zodat deze de bedreigde vrijheid (namelijk het legaal verblijven in Nederland) kan proberen te behouden. Op deze manier stelt de AMA zich afhankelijk op van de hulpverlener. In de analyse is onderzocht in hoeverre de tegenreactie 'ontkennen van de dreiging' te herkennen is in de perspectiefgesprekken. In een van de zeven geanalyseerde gesprekken is deze tegenreactie duidelijk waar te nemen. De AMA vertoont nonchalant en onverschillig gedrag ten opzichte van haar eigen procedurele en persoonlijke situatie. De dreiging tot mogelijke uitzetting lijkt niet te worden erkend als reële mogelijkheid, en er wordt op timide afstandelijke toon gesproken alsof de AMA de situatie die besproken wordt niet aan zichzelf koppelt. De AMA vertoont dit gedrag vooral wanneer het gaat over de

procedure en/of persoonlijke situatie; in fase 2 van een eerste perspectiefgesprek. Bij de andere vier AMA's komt dit verschijnsel niet of in veel mindere mate naar voren. Uit de ervaringen van de medewerkers van Vluchtelingenwerk blijkt wel dat dit soort gedrag veel vaker wordt waargenomen; er zal dus geen sprake zijn van een incident. De reactie van de hulpverlener op dit gedrag lijkt te wijzen op dat er minder geïnvesteerd wordt in het winnen van het vertrouwen van deze AMA, maar de hoeveelheid geanalyseerde data is te gering om hieraan conclusies te verbinden. Verder onderzoek zou meer kunnen zeggen over hoe vaak deze vorm van reactance voorkomt en onder welke AMA's en welke reactie van de hulpverlener het meest effectief is.

Vertrouwen winnen

Bij het behalen van het doel van het project Perspectief speelt vertrouwen een grote rol. De hulpverlener moet het vertrouwen van de AMA's winnen om iets voor hem/haar te kunnen betekenen. Uit de analyse van de perspectiefgesprekken blijkt dat de hulpverlener van VWpG gebruikmaakt van hand- en spandiensten en humor om het vertrouwen van de AMA's te winnen. In zes van de zeven gesprekken worden één of meerdere hand- en spandiensten aangeboden door de hulpverlener: deze diensten worden in alle gevallen geaccepteerd door de AMA's. Het gaat daarbij om financiële steun, hulp bij het vinden van onderdak en hulp bij het benutten van de juridische mogelijkheden. Doordat de AMA de aangeboden diensten accepteert, ontstaat er een vertrouwensband en een vorm van afhankelijkheid tussen VWpG en AMA's. VWpG heeft zo meer kennis van de verblijfplaats, financiële, persoonlijke en juridische situatie van de AMA waardoor de kans wordt verkleind dat deze ongemerkt in de illegaliteit in Nederland terecht komt.

Naast het verlenen van diensten bleek uit de analyse dat de hulpverlener veelvuldig gebruik maakt van humor om een soort vertrouwensband te scheppen met de AMA. De humor van de hulpverlener lijkt te passen bij de 'ongepastheid theorie' of de 'relief theorie', zoals toegelicht in 4.4.2. De hulpverlener gebruikt humor wanneer het gaat om absurde procedurele situaties, en/of de schrijnende situatie waarin de AMA zich bevindt. De wijze waarop er gebruik wordt gemaakt van humor is spottend te noemen. Op deze manier lijkt de hulpverlener kenbaar te maken het niet eens te zijn met deze juridische, persoonlijke en schrijnende situaties of misschien de pijnlijkheid ervan weg te lachen. De hulpverlener lijkt te tonen dat hij aan de kant van de AMA staat en scheidt hiermee een vertrouwensband en verkleint de asymmetrische verhouding die is ontstaan door de institutionele setting.

Het is echter de vraag of de AMA's de humor wel begrijpen, want er volgt geen reactie van de AMA's op de humor van de hulpverlener. In dat geval, schiet het gebruik van humor zijn doel voorbij en kan het extra verwarring opleveren voor de AMA's. Voor een effectief gebruik van humor is een grote taalvaardigheid nodig, daarom is het ook opmerkelijk dat in het gesprek

waarin de meeste taal- en begripsproblemen voorkwamen ook het meeste gebruik werd gemaakt van humor. Het zou kunnen dat de humor gebruikt wordt als reactie op het feit dat een gesprek moeizaam verloopt als een soort uitlaatklep voor spanning ('relief theorie'). We zouden ook kunnen verwachten dat de hulpverlener extra inzet op het winnen van vertrouwen bij de AMA's die reactance vertonen. Er blijkt echter niet uit de kwantitatieve resultaten dat er een relatie bestaat tussen de houding van de AMA's en het gebruik van humor door de hulpverlener.

Aan het eind van het onderzoek kunnen we stellen dat niet alleen het interculturele aspect, maar tevens het persoonlijke aspect van de AMA's van invloed is op de communicatieve wijze waarop de perspectiefgesprekken verlopen. Er dient rekening gehouden te worden met een taalbarrière die van invloed is op de wijze waarop de interactie verloopt. Daarnaast is de situatie waarin de AMA verkeert van invloed in die zin dat het zijn/haar communicatieve uiting van houding en/of gedrag deels bepaalt, en de noodzaak van vertrouwen winnen oproept.

Suggesties voor verder onderzoek

Binnen dit onderzoeksterrein is er nog veel ruimte voor verder onderzoek. Allereerst zou dit onderzoek uitgebreid kunnen worden door meer gesprekken van verschillende AMA's te analyseren. Dan zijn de resultaten ook in meerdere mate generaliseerbaar naar de volledige groep AMA's. Daarnaast zouden gesprekken die gevoerd worden door verschillende hulpverleners geanalyseerd kunnen worden. Op die manier ontstaat er meer vergelijkingsmateriaal in de aanpak van gespreksvoering tussen de verschillende hulpverleners.

Verder zou dit onderzoek nog uitgediept kunnen worden door bijvoorbeeld een psychologiestudent. Die zou meer kunnen ingaan op de 'reactance theory' en de manier waarop die tot uiting komt in de houding en het gedrag van de AMA en hoe de hulpverlener daar het beste op kan reageren. Daarnaast kan het terrein van vertrouwen winnen, behouden en mogelijk beschamen verder worden uitgediept en bekeken worden in vervolgesprekken.

8. Communicatieve richtlijnen

In de geanalyseerde perspectiefgesprekken hebben we veel goede voorbeelden gezien van hoe hulpverleners in deze uiterst complexe communicatieve situatie handelen. Deze voorbeelden kunnen dienen als een leidraad voor andere hulpverleners die nu of in de toekomst soortgelijke gesprekken (gaan) voeren. Daarnaast hebben we een op aantal punten kunnen constateren dat er mogelijkheden zijn om de huidige perspectiefgesprekken te optimaliseren. Door deze verbeterpunten toe te voegen aan de positieve praktijk van dit moment, kunnen we komen tot communicatieve richtlijnen voor perspectiefgesprekken.

	Aanbevolen opbouw perspectiefgesprek
Fase 1	Opening/begroeting
Fase 2	Uitleg bieden over het project Perspectief en de opbouw perspectiefgesprek
Fase 3	Beeldvorming procedurele en persoonlijke situatie
Fase 4	Aanbieden van hand- en spandiensten
Fase 5	Afspraken maken
Fase 6	Afsluiting

Fig. 10: Aanbevolen opbouw perspectiefgesprek

Fase 1 – Opening/begroeting

- Geef de AMA bij binnenkomst een vertrouwd en welkom gevoel

Fase 2 – Uitleg bieden over het project en perspectiefgesprek

- Geef een representatief beeld van het project Perspectief en de mogelijkheden ervan voor de AMA
- Geef doel en opbouw van het perspectiefgesprek aan

Fase 3 – Beeldvorming procedurele en persoonlijke situatie

- Maak duidelijk wat het doel is van deze gespreksfase
- Neem bij onduidelijke uitingen van de AMA het initiatief om het begrip te herstellen
- Gebruik korte zinnen bij de uitleg van procedures en mogelijkheden
- Vermijd zoveel mogelijk juridisch en institutioneel jargon
- Maak gebruik van herformulering, zeg hetzelfde nog eens met andere woorden
- Vermijd plotselinge veranderingen van onderwerp
- Vraag de AMA belangrijke zaken in eigen woorden te herhalen
- Hou er rekening mee dat de AMA niet altijd zelf al zal geven dat hij/zij iets niet begrijpt
- Wees ervan bewust dat een onverschillige, nonchalante houding en een afhankelijke opstelling het gevolg zijn van de situatie waarin de AMA zit, waarin hun keuzevrijheid wordt bedreigd

- Gebruik humor alleen wanneer de AMA erop reageert en blijk geeft van begrip

Fase 4 – Aanbieden van hand- en spandiensten

- Communiceer hand- en spandiensten duidelijk
- Benut persoonlijke en direct zichtbare acties om vertrouwen te winnen
- Controleer of de AMA de diensten aan wil nemen

Fase 5 – Afspraken maken

- Maak een afspraak voor een vervolgesprek
- Herhaal alle belangrijke afspraken uit het gesprek of vraag of de AMA de afspraken herhaalt
- Schrijf eventueel afspraken op voor de AMA

Fase 6 – Afsluiting

- Geef de AMA ruimte voor vragen/opmerkingen
- Controleer of alles duidelijk is
- Herhaal de vervolgafspraken en neem hartelijk afscheid

Literatuurlijst

- Asperen, van, E. (2003) *Interculturele communicatie & ideologie*. Zeist: A-D Druk.
- Arminen, I. (2000) *On the context sensitivity of institutional interaction*. Volume II, Issue 4: *Discourse & Society*. London: SAGE Publications, pp. 435-458.
- Azghari, Y. (2005) *Cultuurbepaalde communicatie. Waarden en belangen van passieve en actieve culturen*. Soest: Uitgeverij Nelissen.
- Baarda, D.B., Goede, de, M.P.M, Teunissen, J. (1997). *Kwalitatief onderzoek. Praktische handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Houten: Stenfert Kroese.
- Bedem, R.F.A. van den Valk, H.A.G. de, Tan, S.O. (1994) *Toelating en opvang van ama's*. Arnhem: Gouda Quint.
- Berenst, J. (2004) *Syllabus gespreksanalyse. Identiteiten en sociale relaties in gesprekken*. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen
- Brehm, J.W. (1972) *Responses to Loss of Freedom: A Theory of Psychological Reactance*. New York: General learning press.
- Brehm, S.S., Brehm, J.W. (1981) *Psychological Reactance A Theory of Freedom and Control*. New York: Academic Press, Inc.
- Brinkman, J. (1994) *Vragenlijst*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Deen, J. (1997) *Dealing with problems in intercultural communication. A study of negotiation of meaning in native-nonnative speaker interaction*. Tilburg: Tilburg University Press.
- Denzin, N.K., Lincoln, Y.S. (2000) *Handbook of qualitative research*. California: SAGE Publications.
- Drew, P., Heritage, J. (1992) *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Emans, B. (1990) *Interviewen. Theorie, techniek en training*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Ensink, T. (2004) *Syllabus Methodologie*. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.
- Erickson, F., Schultz, J. (1982) *The counselor as gatekeeper. Social interaction in interviews*. New York: Academic Press, Inc.
- Glenn, P. (2003) *Laughter in interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gumperz, J.J. (1982) *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gumperz, J.J. (1982) *Language and social identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hall, M. A., Dugan, E., Zheng, B., Mishra, A. K. *Trust in physicians and medical institutions: What is it, can it be measured, and does it matter?* The Milbank Quarterly, Vol. 79, no. 4, 2001.

- Hauspie, S., Cluckers, G. (2002) *Cultuur en Migratie. Vluchtelingenkinderen psychologische gevolgen en begeleiding van gedwongen migratie: een literatuurstudie*. Brussel: Cultuur en migratie v.z.w.
- Hoffman, E. (2002) *Interculturele Gespreksvoering. Theorie en praktijk van het TOPOI-model*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Hoffman, E., Arts, W. (1994) *Interculturele gespreksvoering*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Hofstede, G., Hofstede, G.J. (2005) *Allemaal andersdenkenden. Omgaan met cultuurverschillen*. Amsterdam: Uitgeverij Contact.
- Jagt, L. (2001) *Moet dat nou*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Johnstone, B. (2000) *Qualitative Methods in Sociolinguistics*. New York: Oxford University Press.
- Kurhila, S. (2006) *Second Language Interaction*. Amsterdam: John Benjamins B.V.
- Lely, J.C.G., van den Heuvel-Wellens, D.J.F. (2002) *Psychosociale zorg voor vluchtelingen en asielzoekers. Een handleiding*. Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- Mazeland, H. (2003) *Inleiding in de conversatieanalyse*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Oepkes, N. e.a. (2004) *Perspectief. Als de toekomst onzeker is. Ex- AMA team stichting Vluchtelingenwerk Utrecht*.
- Olde Monnikhof, M., van den Tillaart, H. (2003) *Alleenstaande minderjarige asielzoekers in Nederland. Ama-beleid en ama-instroom in Nederland en andere EU-landen, alsmede de deelname van ama's aan het Nederlandse onderwijs*. Nijmegen: ITS.
- Pauwels, A. (1990) *The role of language, language learning and linguistics in cross-cultural communication in the professions*. Working paper National Centre for Community Languages in the Professions, Monash University, Victoria, Australia. pp. 3-12.
- Pedersen, P.B. (1997) *Culture-Centered Counselling Interventions*. Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Pedersen, P.B., Draguns, J.G., Lonner, W.J., Trimble, J.E. (1996) *Counseling across cultures*. Thousand Oaks, California: SAGE Publications.
- Prochaska, J. DiClemente, C. (1984) *The transtheoretical approach*. Irwin: Dow-Jones Irwin.
- Prochaska, J.O., Norcross, J.C. (1994) *Systems of psychotherapy. A transtheoretical analysis*. Belmont, California: Wadsworth, Inc.
- Shadid, W.A. (2003) *Grondslagen van interculturele communicatie. Studieveld en werkterrein*. Alphen aan den Rijn: Kluwer.
- Silverman, D. (1993) *Interpreting Qualitative Data. Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*. London: SAGE Publications.
- Thornborrow, J. (2002) *Power talk. Language and interaction in institutional discourse*. London: Pearson Education Limited.

Triandis, H.O. (1994) *Culture and social behavior*. McGraw-Hill, Inc.

Werkdocument Vreemdelingenwet 2000. VluchtelingenWerk Nederland. Geheel herziene versie 2005. Amsterdam.

Online-bronnen

- Vluchtelingenwerk provincie Groningen (2006)
 - <http://www.vwpg.nl/nl/overons> (21-07-2006)
 - <http://www.vwpg.nl/nl/projecten/Project+Perspectief+begeleidt+uitgeprocedeerde+ex-AMA%27s> (28-08-06)
- Vluchtelingenwerk Nederland (2006)
 - http://www.vluchtelingenwerk.nl/776-Vluchtelingen_in_Getallen_2005.html (11-08-2006)
 - http://www.vluchtelingenwerk.nl/70-De_asielprocedure.html (11-08-2006)
 - <http://www.vluchtelingenwerk.nl/75-Amas.html> (11-08-06)
 - http://www.vluchtelingenwerk.nl/50-Onze_missie.html (28-08-06)
 - <http://www.vluchtelingenwerk.nl/57-Werkwijze.html> (28-08-06)
- Immigratie- en Naturalisatiedienst (2006)
 - http://www.ind.nl/nl/inbedrijf/asiel/Lespakket/vragen/jonge_asielzoekers.asp (10-08-06)
 - <http://www.ind.nl/nl/inbedrijf/overdeind/cijfersenfeiten/archief/2001-2003/Asiel/index.asp>(10-08-06)
 - http://www.ind.nl/nl/inbedrijf/asiel/In_het_belang_van_het_kind.asp (10-08-06)
 - http://www.ind.nl/nl/inbedrijf/asiel/Asielzoeker_of_vluchteling.asp (10-08-06)
- Rijksuniversiteit Groningen (2006)
 - <http://www.rug.nl/wewi/dewetenschapswinkels/talen/index> (15-08-06)
- www.nu.nl (18-10-06)

Bijlagen

Bijlage 1: Lijst met afkortingen

- AMA = Alleenstaande Minderjarige Asielzoeker
- AZC = Asielzoekerscentrum
- AC = Aanmeldingscentrum
- VWpG = VluchtelingenWerk provincie Groningen
- IND = Immigratie- en Naturalisatiedienst
- IOM = Internationale Organisatie voor Migratie
- COA = Centraal Orgaan opvang Asielzoeker
- MJD = Maatschappelijke en Juridische Dienstverlening
- VTV-hum = Vergunning tot Verblijf, humanitair
- VTV-AMA = Vergunning tot Verblijf, AMA
- VVTV = Voorwaardelijke Vergunning tot Verblijf
- MVV = Machtiging tot Voorlopig Verblijf
- ISK = Internationale Schakelklas
- IBG-groep = Informatie Beheergroep

Bijlage 2: Conversatieanalyse

Hieronder worden de transcriptieconventies die gebruikt zijn in de transcripten van dit onderzoek kort weergegeven en toegelicht.

- (1.0) Het getal tussen de haakjes geeft de duur van een stilte aan in seconden.
- () De spreker zegt iets wat niet te verstaan was.
- ↑ Er vindt een toonbeweging omhoog plaats.
- ↓ Er vindt een toonbeweging omlaag plaats.
- ? Er is sprake van een sterk stijgende intonatie aan het einde van het betreffende utingsdeel.
- □ De tekst die zich tussen de rondjes bevindt wordt relatief zacht uitgesproken.
- HT Gebruik van hoofdletters geeft aan dat de geschreven tekst relatief luid wordt uitgesproken.
- ::: De betreffende (mede-) klinker wordt langer uitgesproken dan 'normaal'.
- aaa De onderstreepte lettergreep is geaccentueerd.
- lhachehnd Een of meer h's duiden erop, dat de betreffende lettergrepen lachend worden uitgesproken.
- > De tekst die volgt, wordt relatief sneller uitgesproken (afsluitingsteken: <).
- < De tekst die volgt, wordt relatief langzamer uitgesproken (afsluitingsteken: >).
- = Er is geen waarneembare stilte tussen beurten van twee op elkaar volgende sprekers.
- afbre- De spreker houdt plotseling in, en breekt de productie van een woord of utingsdeel abrupt af.
- [] Twee gespreksdeelnemers spreken tegelijkertijd.
- ((snuift)) Karakterisering van een non-verbale activiteit, of andere opvallende verschijnselen.
- [Klaasen] De oorspronkelijke naam is vervangen door een formeel en inhoudelijk vergelijkbare vorm in verband met het anonimiseren van de opname.

Colofon

Titel: Perspectief op de toekomst; Interculturele gespreksvoering tussen hulpverlener en Alleenstaande Minderjarige Asielzoekers.

Een uitgave van: Wetenschapswinkel Taal, Cultuur en Communicatie,
Rijksuniversiteit Groningen

Auteur: Manon Plantenberg

Redactie: Saskia Visser

Begeleiding: Jeanine Deen en Saskia Visser

In opdracht van: Vluchtelingenwerk provincie Groningen

Met dank aan: Deelnemende AMA's en medewerkers aan het Project Perspectief

Verkoopprijs: 12,50 €

Uitgave: Groningen, maart 2007

Contact: Wetenschapswinkel Taal, Cultuur en Communicatie
Saskia Visser
Postbus 716
9700 AS Groningen
tel: 050-363 5271
e-mail: tawi@let.rug.nl
website: www.rug.nl/wewi