



▲ Vrouwen uit Tsjetsjenië aan de afwas in asielzoekerscentrum.

LUISTEREN NAAR DE CHAOS

MARJAN BLOKLAND

Cultuursensitief communiceren met vluchtelingen

Vluchtelingen vinden moeilijk aansluiting bij de westerse hulpverlening waarin efficiëntie, snel resultaat en regeltjes de dienst uitmaken. Ze voelen zich onbegrepen en kunnen hun verhalen niet kwijt. De resonantie-methode is een manier om op cultuursensitieve manier contact te leggen met vluchtelingen.

Ergens in de herfst van het jaar 2000 kruist een Nederlandse vrachtwagen met aanhanger de Poolse grens. De chauffeur is sinds twee dagen onderweg vanuit de Russische Federatie. Tussen zijn trekker en de container zit een luikje. Achter het luikje, helemaal weggedoken tussen de lading textiel, schuilt Zanela met haar dochter van 10 en zoon van 7. Zij zijn afkomstig uit Tsjetsjenië en op de vlucht voor de oorlog met Rusland. De familie heeft 4000 dollar verzameld om Zanela en haar kinderen naar een veiliger oord te sturen.

Vele Tsjetsjenen verlieten hun land uit angst voor de oorlog of omdat ze het risico liepen slachtoffer te worden van etnische zuiveringen. Allen hebben familie en vrienden achtergelaten. Door traumatische ervaringen komen symptomen als stress, angst, depressie en lusteloosheid dikwijls voor. Bovendien moet men zich, nauwelijks bekomen van het oorlogsgevoel, aanpassen aan een nieuwe leefomgeving. Voor wie in het Westen aankomt, is het onthutsend te vernemen hoe weinig kennis er hier is, ook onder hulpverleners, over de conflicten die zich in het Kaukasus-gebied afspelen of hebben afgespeeld.

Objectief gezien is dit niet zo verwonderlijk als je bedenkt dat de voormalige Oostbloklanden tot eind vorige eeuw hermetisch afgesloten waren door het IJzeren Gordijn. Toch is deze blinde vlek een van de oorzaken die het voor vluchtelingen* moeilijk maakt om aansluiting te vinden bij de reguliere hulpverlening. Aan de kant van de hulpverlenende instanties wordt hun achtergrondproblematiek overschaduwd door de tijdsdruk om de asielaanvraag zo snel mogelijk rond te krijgen of door de drang naar een snelle integratie en inburgering. Bovendien heeft niet iedereen een inlevingsvermogen dat opgewassen is tegen oorlogsverhalen.

CULTUURSENSITIEF

Nog steeds bestaan er onvoldoende hulpverleners met de juiste kennis en vaardigheden om het hoofd te bieden aan zorgvragen van vluchtelingen. Er is diepgaand onderzoek nodig naar goede handvatten waarmee hulpverleners hun basiscompetenties kunnen vergroten om ook vluchtelingen de juiste zorg te verschaffen. De resonantiemethode is een manier om contact met vluchtelingen te maken. Essentieel is dat de hulpverlener – verderop *de luisteraar* – zich op een meer cultuursensitieve manier opstelt ten aanzien van het verhaal van de vluchteling, ofwel *de verteller*.

In de casus van de Tsjetsjeense vluchte-

lingen is het relevant om iets te begrijpen van het leven in het communistische tijdperk, een leven dat doordrongen was van angst en achterdocht. In de Tsjetsjeense context werd dit leefmilieu doorkruist door waarden en normen van de adat, de eeuwenoude clantraditie die berust op solidariteit en wederkerigheid. Het praten met personen buiten de eigen clan of teip is zwaar taboe. Verhalen over terreur en geweld zijn bovendien moeilijk vertelbaar. De getuigenissen over martelingen, verkrachtingen en executies kunnen ook het begripsvermogen van de luisteraar te boven gaan. Een manier om in die situatie met de verteller te communiceren is resoneren met de verhalen. ‘Resoneren’ betekent letterlijk ‘weerklink vinden’. Resonantie staat voor emotionele meebeleving en het maken van geestelijke verbinding. De resonantiemethodiek berust op twee pijlers: verhalen meebeleving en het ‘denken met dingen’.

PIJNLIJKE ERVARINGEN

De meeste zorgverstrekkers hebben geen oorlog meegemaakt. De pijnlijke ervaringen van ernstig fysiek of geestelijk leed kunnen bijzonder confronterend zijn. Intuïtief zal de luisteraar het gesprek draaglijker proberen te maken door het te dirigeren naar positieve elementen, zoals de veerkracht van de menselijke geest. Ook in kortdurende therapieën is dit een gebruikelijke manier van doen. Maar dat is niet waarmee de verteller bezig is. Hij is het verwerkingsproces nog aan het beleven. Hij rouwt om het verlies van zoveel medemensen. De angst dat het allemaal terugkomt, is sterk. Hij heeft moeite om

Niet iedereen heeft een inlevingsvermogen dat opgewassen is tegen oorlogsverhalen

verbinding te maken met een wereld die hij niet vertrouwt: ‘Kunnen deze mensen ooit begrijpen wat ik heb doorstaan?’ Sommige herinneringen zijn voorlopig te pijnlijk om te vertellen. Traumatische ervaringen worden soms door het bewustzijn verdrongen. In het verhaal van vluchtelingen zit daarom vaak geen logische lijn van oorzaak naar gevolg. Dit inzicht is fundamenteel voor wie zich begeeft op het terrein van genocide, oorlog of ernstig geestelijk of fysiek lijden.

VERHALEN MEEBELEVEN

Het chaotische verhaal van een vluchteling past niet in de westerse hulpverleningsfilosofie gebaseerd op pragmatisch

TSJETSJENIË IN HET KORT

Tsjetsjenië, voluit de Tsjetsjeense Republiek, is onderdeel van de Russische Federatie en ligt in de Noordelijke Kaukasus. De Russische Federatie heeft er sinds de val van de Sovjet-Unie twee onafhankelijkheidsoorlogen neergeslagen. De oorlog is officieel voorbij verklaard in 2003, maar de mensenrechten worden nog steeds op grote schaal geschonden. De volksgezondheid is erbarmelijk en het land zit economisch aan de grond. Politieke of sociale stabiliteit ontbreken. Alle infrastructuur is vernietigd. Bovendien is een nationale milieuramp veroorzaakt door het dumpen van nucleair afval en het lekken van miljoenen kubieke liters olie.

efficiëntie denken, de verwachting van resultaat op korte termijn, regeltjes en het idee van maakbaarheid van het bestaan. Het is een filosofie die is beïnvloed door de maatschappelijke drang naar succes. De zorgethiek van de Amerikaanse socioloog Arthur Frank kiest daarentegen een andere invalshoek en gaat ervan uit dat de luisteraar weerstand moet bieden tegen die sociale drang naar positiviteit. Hij houdt een pleidooi om de chaos in het verhaal te erkennen. Ontkennen van het chaosverhaal betekent namelijk ook het ontkennen van de persoon die het verhaal vertelt. Niet het verhaal is abnormaal, maar het leven is abnormaal. Lijden hoort bij het leven. In plaats van op een afstand te vragen: ‘Wat wil je vertellen?’ vraagt de hulpverlener: ‘Laat me het verhaal met jou beleven.’ In de interactie tussen verteller en toehoorder ontstaat dan wederzijds

contact tussen twee communicerende lichamen. De lichamen communiceren met de pijn en niet alleen verbaal maar ook non-verbaal. Het is niet de bedoeling om al die gevoelens te internaliseren, maar wel om een hoge graad van resonantie te creëren. De luisteraar gaat niet na welke boodschap kan worden afgeleid, maar laat het verhaal toe te zijn wat het is, met de stiltes en de onsamenvangende zinnen die erin voorkomen. Uiteindelijk moet de hulpverlener uit dit contact een nieuwe samenhang laten groeien, zodat stukje bij beetje afstand kan worden genomen van de ervaringen van terreur en geweld. Het erkennen van het chaosverhaal is de eerste stap om een vluchteling ►

► opnieuw verbinding te helpen maken met de wereld.

DENKEN MET DINGEN

De tweede stap is het ‘denken met dingen’. Dit is een gesprekstechniek die het makkelijker maakt om dieper door te dringen tot de directe ervaringen van de verteller. In een standaard vraag- en antwoordgesprek wordt soms een te groot cognitief vermogen aangesproken bij de cliënt. Er komt een spervuur van vragen op hem af, die hij niet allemaal kan bevatten. In de creatieve hulpverleningsmethode – denken met dingen – wordt hij echter uitgenodigd om iets te vertellen over een persoonlijk voorwerp en krijgt zo de mogelijkheid om gevoelens en herinneringen bespreekbaar te maken, door middel van dit voorwerp. Het observeren of taxeren van een voorwerp spreekt het appèlvermogen aan. Het object doet door zijn aanwezigheid en verschijningsvorm een beroep op het zintuiglijk voelen, ervaren, kennen en weten. Het roept op tot allerlei associaties en reacties. Als dit object iets persoonlijks is – bijvoorbeeld een sjaal, juweel, beeldje of iets anders wat men uit het land van herkomst heeft meegenomen – bevat het al een eigen betekenis. Door hier in alle rust over te reflecteren, worden ervaringen inzichtelijker en bespreekbaar. Op deze manier kan de hulpverlener helpen om herinneringen te verwoorden en verbanden te leggen tussen de gespreks- en de leefsituatie.

DE FOTO'S VAN ZANELA

Zanela zit in haar woonkamer tussen een stapeltje foto's uit Tsjetsjenië. Ze bekijkt de foto's terwijl ik in een heel traag tempo vragen stel: ‘Wat zien we? Kun je vertellen waar dat is? Wanneer zijn deze foto's genomen? Wat roepen ze bij je op?’ Zanela ant-

woordt: ‘Ik was met mijn zoontje naar ons appartement in Grozny gegaan, of wat ervan over was. Het was gebombardeerd en alleen de benedenverdieping stond er nog. Ik hield hem aan de hand en zag overal brokstukken, alles was kapot. Ik liep naar binnen. Eerst zag ik een foto, toen nog een. Ik begon verder te zoeken. Deze stapel vond ik. Dit is alles wat ik heb.’

Terwijl ze verder bladert door het pakje foto's vertelt ze: ‘Bij het naar buiten gaan, besepte ik dat ik het leven van mijn zoontje op het spel had gezet. Overal waar we gelopen hadden, lagen bommen die niet ontploft waren. Als we die hadden aange- raakt...’

Stilte. Ik: ‘Wil je vertellen hoe het voor jullie verlopen is?’ Zanela: ‘Ons gezin woonde in een klein huisje van mijn broer tijdens een bombardement. We hadden

Het chaotische verhaal van een vluchteling past niet in de westerse hulpverleningsfilosofie

matrassen tegen de ramen gezet tegen het springende glas. Ik hoorde de bommen nu nog vallen.’

Zanela zit met opgetrokken benen en gebogen schouders ineengedoken op haar fauteuil als ze dit vertelt. Ze verspringt in gedachten naar een ander moment, toen ze op straat liep: ‘Ik zag de *bombarderos* vliegen. Ze vlogen altijd rondjes. Je hoorde het zware geluid van de motor in de lucht. Ik hoopte steeds: het gebeurt niet, maar intuïtief voelde ik: het is hier. Ik wou lopen maar het lukte niet. Mijn benen wilden niet. Ze voelden als verlamd. Stapje voor stapje ging ik naar huis. Ik wist dat ik slalom moest lopen. Ik voelde dat er *sni-*

▼ Verwoeste Tsjetsjeense hoofdstad Grozny.

pers zaten. Ik was *micheng* (doelwit). Mijn hart bonsde in mijn borst. Thuis zei ik: ‘Sorry, maar dit kan ik niet meer aan. Als er een derde oorlog komt zal ik sterven, mijn hart kan geen derde oorlog aan.’ Mijn man wilde niet vluchten. Hij was het zat. Stop, stop, hier stop ik.’

Ik: ‘Gaat het?’ Zanela: ‘Het is goed, maar ik wil nu niet meer vertellen.’

Bij een dergelijk gesprek gaat het erom op de juiste manier vragen te stellen over wat de ander ziet, hoort en voelt. De verteller moet ruimte en tijd krijgen om associaties te maken en te bepalen wat hij of zij zelf belangrijk vindt. Hij moet zich voldoende veilig en gestimuleerd voelen om zich te uiten en dit hoeft niet geordend te zijn. Op zijn beurt staat de luisteraar stil bij de vraag wat hem aangrijpt in het verhaal.

Hij moet ook goed inschatten of er geen negatieve bijverschijnselen optreden zoals angsten die te levendig terugkomen of gevoelens van onveiligheid.

TOT SLOT

De resonantiemethodiek, het denken met dingen of verhalen, is geen simpel techniekje. Het is een geheel van principes, communicatievaardigheden en therapeutische inzichten. De methodiek hanteert als uitgangspunt dat het belangrijk is dat vluchtelingen veel kunnen praten over de eigen ervaringen om niet weg te glijden in passiviteit en isolement. De luisteraar krijgt op deze manier bovendien meer inzicht in de culturele context en maatschappelijke achtergrond. Het erkennen van het lijden, de pijn, en het bieden van ruimte om niet volgens vastgelegde structuren te hoeven praten, geven aan de verteller kansen om het abnormale levensverhaal coherent te maken. Het leven krijgt hierdoor opnieuw zin en betekenis, wat de vluchteling sterker maakt en ook het integratieproces ten goede komt. ●

Marjan Blokland is maatschappelijk werker, creatief agoog en antropoloog. Zij studeerde af op de scriptie: *Narratieven van Tsjetsjeense vluchtelingen in Vlaanderen*.

De literatuur waarop dit artikel is gebaseerd, is op te vragen bij de redactie.

* Noot: Voor de leesbaarheid wordt in dit artikel alleen gesproken over vluchtelingen, ook als het asielzoekers betreft.



FOTO: SERGEY MAXIMISHIN/HH