|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | 20 juli 2022 Roma in de opvang voor Oekraïense ontheemdenhandvaten voor communicatie en begeleiding - VLOT-team |

### Inhoud

[1.1.1 Inhoud 1](#_Toc109049914)

[2 altijd oppassen met ‘handleidingen’ bij het omgaan met mensen 1](#_Toc109049915)

[3 Oekraïense Roma 2](#_Toc109049916)

[3.1 kennen we deze doelgroep? 2](#_Toc109049917)

[3.2 een basis van wantrouwen 2](#_Toc109049918)

[3.3 het overleven als familie, als groep 2](#_Toc109049919)

[3.4 iets geregeld krijgen voor de familie, voor de kinderen is belangrijk 2](#_Toc109049920)

[3.5 samenleven met anderen is niet evident 3](#_Toc109049921)

[3.6 een mondelinge cultuur 3](#_Toc109049922)

[4 in een tijdelijke opvang 3](#_Toc109049923)

[5 wat kan helpen, toevallig 10 tips… 3](#_Toc109049924)

[5.1.1 duidelijke, eenduidige, uniforme, eenvoudige boodschappen 3](#_Toc109049925)

[5.1.2 toon respect 3](#_Toc109049926)

[5.1.3 herhaal, vertaal in rechtstreeks contact, nagaan of de boodschap begrepen is 4](#_Toc109049927)

[5.1.4 nooit schriftelijk zonder mondeling 4](#_Toc109049928)

[5.1.5 kies de juiste locatie voor het gesprek 4](#_Toc109049929)

[5.1.6 stel duidelijk grenzen waar dat moet 4](#_Toc109049930)

[5.1.7 onderhandel waar mogelijk 4](#_Toc109049931)

[5.1.8 volg afspraken consequent op 4](#_Toc109049932)

[5.1.9 hou vol 5](#_Toc109049933)

[5.1.10 zorg voor jezelf 5](#_Toc109049934)

[6 consult en uitwisseling 5](#_Toc109049935)

[7 interessante linken 5](#_Toc109049936)

# altijd oppassen met ‘handleidingen’ bij het omgaan met mensen

… op het gevaar af voor een te algemene, stereotiepe benadering brengen we hier een aantal ‘handvaten’ samen. Het gaat over mensen die zoals alle mensen van elkaar verschillen. Zo zijn er nu ook opvangsituaties waarbij de communicatie en samenwerking vlot loopt. Handel dus vooral vanuit het ‘gezond verstand’ en de eigen positieve ervaringen in het werken met mensen in een lastige maatschappelijke positie. Misschien kan wat hier werd verzameld ondersteunend werken.

# Oekraïense Roma

## kennen we deze doelgroep?

Er is in Vlaanderen weinig bekend over deze Oekraïners, die net als hun land- en lotgenoten bescherming zoeken tegen het oorlogsgeweld. Die kennis zal toenemen vanuit de praktijk en de onderzoekswereld in de mate hun aanwezigheid groeit. Wat we wel weten is dat het net als Roma met een andere herkomst meestal gaat over kwetsbare families die al vele generaties in de marge van de samenleving leven, zeer op zichzelf zijn gericht als gemeenschap, vaak om te overleven en zich te beschermen tegen achterstelling, discriminatie en racisme. In een doorgeslagen vorm betekent dat ook vaak het zich afzetten tegen wat vreemd is aan de eigen groep, de eigen manier van leven, de samenleving buiten de groep.

Dat maakt het communiceren en samenwerken met deze mensen moeilijker. We vroegen enkele hulp- en dienstverleners met ervaring in het werken met Roma om advies en brachten die informatie hier beknopt samen. Onderaan vind je nog een aantal linken naar interessante websites, waaruit we ook nog wat bijkomende info hebben gehaald.

*De precieze aantallen inwoners van Roma-herkomst in Oekraïne lopen fel uiteen, van 50 000 tot meer dan 300 000. Ze wonen verspreid over het hele land maar zijn meer aanwezig in het zuidwesten. Ze leven net als in heel veel landen in een achtergestelde positie, vaak geïsoleerd als gemeenschap, geconcentreerd in buurten of kampen. Ze krijgen vaak te maken met racisme en discriminatie. In Oekraïne waren er de laatste jaren zelfs gewelddadige aanvallen van rechtse groeperingen in Romabuurten. Een kleine helft spreekt Romani, een klein kwart Oekraïens, één vijfde spreekt Hongaars.*

[*Wikipedia*](https://nl.wikipedia.org/wiki/Roma_in_Oekra%C3%AFne)*, 13 juli 202*

## een basis van wantrouwen

Al vele generaties lang maken de meeste Roma een strikt onderscheid tussen de eigen groep en de andere mensen in de samenleving die ze met een zeker wantrouwen tegemoet treden. Je zou er kunnen van uitgaan dat de kans groot is dat de nieuwe gasten je niet vertrouwen, ook al is dit aan hun gedrag op het eerste gezicht niet te merken. Dat basiswantrouwen wordt versterkt door een geschiedenis van armoede waarbij ze instituties ervaren als een geheel van mensen, regels, omgevingen die hun welzijn en geluk in de weg staat. Ze hebben zelden ervaren dat eigen inspanningen om hun lot te verbeteren ook kunnen lukken. Ze hebben wat dat betreft weinig inzicht in het eigen aandeel in hun situatie.

## het overleven als familie, als groep

De familie en de groep zijn al heel lang een sterkte in het dagdagelijks overleven en in basisbehoeften te voorzien. Ze dragen zorg voor de groep, waarin iedereen een eigen plaats en rol heeft. En de kinderen zijn voor hen nog meer dan voor anderen de toekomst en hoop op beterschap. Het welzijn van de kinderen is van groot belang, ook al neemt die zorg daarvoor in onze (wij als maatschappelijk werkers) ogen vaak niet vanzelfsprekende vormen aan. De kinderen zijn een kostbaar deel van de groep, hebben ook hun rol en maken overal deel uit van het samenzijn. Dat gaat dan soms voor op bijvoorbeeld naar school gaan.

## iets geregeld krijgen voor de familie, voor de kinderen is belangrijk

De omgang met mensen met een bepaalde functie is instrumenteel: “Wat ik kan gedaan krijgen is het belangrijkste. Voor de rest moeten ze me met rust laten.” Ze gaan er gemakshalve van uit dat het evident is dat mensen hen moeten helpen en liefst bij zoveel mogelijk: “Dat is hun job.”

Misschien werkt dat omgekeerd ook zo, maar bekijken wij ons eigen gedrag minder als negatief of ‘egocentrisch’: “Als ze zich maar aanpassen aan de regels, voor de rest doen ze maar.”

## samenleven met anderen is niet evident

Het gescheiden leven als groep zorgt er voor dat ze weinig kennis hebben van, en begrip hebben voor de samenlevingsregels van de anderen. De meest evidente regels van respect, vanzelfsprekende omgangsvormen om met de ander rekening te houden zijn hen soms helemaal niet bekend. Bepaalde vormen van overlast zijn niet altijd het gevolg van kwade wil of respectloosheid, maar gewoon omdat die andere manier van leven hen niet bekend is of de zin daarvan hen ontgaat.

## een mondelinge cultuur

Papieren komen van buiten de groep en staan vaak voor ‘miserie’. In de gemeenschap is schriftelijke communicatie afwezig. Heel veel leden van de gemeenschap zijn analfabeet. Een boodschap die hen enkel schriftelijk bereikt is een vodje papier dat je beter niet vertrouwt.

# in een tijdelijke opvang

De communicatie speelt zich af in een bijzondere context: net zoals alle andere ontheemden komen deze Roma toevallig in de gemeente terecht, ze hebben daar zelf niet voor gekozen, ze gingen in op een aanbod omdat ze zelf voor geen onderdak konden zorgen. Hun verblijf en hun opvang is tijdelijk en zij, noch de onthalende gemeente weet voor hoelang. Dat bemoeilijkt het opbouwen van vertrouwen. Toch loont het de moeite om daarin te investeren. Dat is gewoon een basisvoorwaarde voor effectieve communicatie en dialoog.

We gaan er van uit dat een opvangsituatie in een gastgezin niet vanzelfsprekend zal zijn omdat daar hoogstwaarschijnlijk zeer snel spanning zal ontstaan tussen twee manieren van leven.

Dat zal ook in een collectieve opvang met veel gemeenschappelijke ruimten en woonfuncties (sanitair, koken, ontspanning,..) het geval zijn. Hou er ook rekening mee dat de vooroordelen van de andere bewoners minstens even groot kunnen zijn als die van de Roma over hen. Gedragingen zullen snel in een negatieve richting geïnterpreteerd worden.

Aparte woonunits voor zo’n gezin of een collectieve opvang met meer privacy voor de gezinnen bieden meer kans op slagen, al zullen toezicht en contact wellicht noodzakelijk zijn.

Het lijkt ons geen goed idee om verschillende Roma-gezinnen samen te huisvesten in één collectieve opvang. Dat verhoogt de groepsdruk en verlaagt de verbinding met de hulp- en dienstverlening.

# wat kan helpen, toevallig 10 tips…

### duidelijke, eenduidige, uniforme, eenvoudige boodschappen

* Denk goed na over wat je precies wil duidelijk maken. Wat wil je dat zij zeker onthouden en naleven na het gesprek?
* Schrijf de essentie eventueel voor jezelf even op.
* Deel dat met je collega’s, zodat iedereen dezelfde essentie van de boodschap brengt.

### toon respect

* Neem je tijd om hen te begroeten. Geef aandacht aan hun verhaal. Vraag na hoe het met de kinderen gaat,… Toon je als mens, niet enkel vanuit de functie. Dat kan het ijslaag van wantrouwen een beetje breken.

### herhaal, vertaal in rechtstreeks contact, nagaan of de boodschap begrepen is

* De boodschap herhalen, liefst op meerdere manieren, met praktijkvoorbeelden, heel concreet uitleggen wat je precies bedoelt. Wat voor- en nadelen zijn voor alle betrokkenen… Ook al lijkt het je zo vanzelfsprekend. Alleen zeggen dat iets ‘niet mag’ werkt niet.
* Inzetten van een [tolk of taalhulp](https://www.integratie-inburgering.be/nl/wat-kunnen-we-voor-jou-doen/oekraine-meertalige-ondersteuning/oekraine-sociaal-tolken-en-vertalen) is meestal aangewezen.
* Werken met pictogrammen kan de boodschap ondersteunen. Je vindt een aantal linken naar bruikbare pictogrammen in [dit document](https://integratie-inburgering.be/sites/default/files/2021-04/communicatiewaaier_20210310.pdf) op blz. 20.
* Vraag de gasten om zelf nog eens te vertellen wat zij het belangrijkste vonden van wat je hen wou zeggen.

### nooit schriftelijk zonder mondeling

* Kom tot heldere mondelinge afspraken die je vervolgens kan vastleggen of overlopen op papier, vb. de huisregels van de opvang. Leg nogmaals uit welk gedrag er verwacht wordt, wat niet OK is en waarom.
* Dat is een moment om helder en overtuigd door te spreken. Respectvol maar duidelijk.
* Geef het document mee, ook al kunnen ze het niet lezen. Het is een drager van een boodschap die ze wel begrepen hebben. Ondertekenen mag, maar dat maakt waarschijnlijk niet zo’n groot verschil.

### kies de juiste locatie voor het gesprek

* Als de boodschap lastig of iets complexer is, kan dat beter op een rustige plaats. Soms zelfs in de iets formelere context van een kantoor.
* Als je hen zelf wat meer ruimte voor inbreng wil geven kan dat beter in bijvoorbeeld een ‘thuiswedstrijd’ op bezoek in hun eigen vertrekken in de opvang.

### stel duidelijk grenzen waar dat moet

* Denk vooraf goed na over wat harde grenzen zijn, waarover je niet wil onderhandelen, waarin je hen niet wil voortrekken op anderen, hoever je niet wil gaan…
* Stel daarbij ook je eigen normen in vraag: vaak zijn die niet essentieel als harde grens, vb. als de eigen vertrekken er minder ordentelijk uitzien als je zelf zou willen.
* Je hoeft niet te tolereren dat de wet niet wordt nageleefd, dat misdrijven vergoelijkt worden, …
* Laat je niet intimideren door agressieve taal of door pogingen om medelijden op te wekken en op die manier begrip te vragen voor gedrag dat je niet kan aanvaarden.
* Roep ‘autoriteiten‘ in om die boodschap kracht bij te zetten: politie, burgemeester,…

### onderhandel waar mogelijk

* Voor beide partijen heeft het gesprek meestal iets instrumenteels: beide partijen willen iets van elkaar gedaan krijgen. Als er marge is voor onderhandelen, moet dat zeker kunnen.
* Sta vooraf stil bij de voordelen die je hen kan gunnen. Laat hen die ‘winnen’ in het gesprek.
* Voor wat hoort wat, geven en nemen. Vraag iets in de plaats voor wat je geeft: het naleven van bepaalde afspraken bijvoorbeeld.

### volg afspraken consequent op

* Speel kort op de bal: grijp zo snel als mogelijk in bij het niet naleven van afspraken.
* Herhaal en herhaal nogmaals de afspraken en waarom die zo belangrijk zijn voor jou, voor de andere bewoners, voor henzelf.
* Geef aan nogmaals duidelijk aan wat er te verliezen valt.
* Voer indien nodig de vooropgestelde maatregelen uit, vb. het tijdelijk inhouden van het equivalent leefloon of andere voordelen,…

### hou vol

* Meerdere contacten met hen hebben, met een zekere regelmaat, schept vertrouwen.
* Een geschiedenis van leven in de marge buig je niet om in de korte tijd waarin de mensen hier zijn, kleine stappen vooruit kunnen wel.

### zorg voor jezelf

* Verwacht geen grote sprongen vooruit. Laat je niet ontmoedigen. Als iets niet lukt, betekent dat nog niet dat je het niet goed aanpakt.
* In moeilijke gesprekken kunnen emoties de bovenhand halen. Probeer daar zelf rustig bij de blijven. Niet alle emoties zijn trouwens even oprecht. Vaak kan je zelf het onderscheid tussen echt en geveinsd niet maken.
* Na eventuele beledigingen of verbale agressie mag je gerust excuses vragen vooraleer de dienst- of hulpverlening verder te zetten. Zo dwing je respect af.
* Overleg met je collega’s over de aanpak en zoek samen naar oplossingen. Laat je collega niet alleen sukkelen. Gedeelde last weegt minder zwaar.
* Vertrouw maar op je eigen gezond verstand en inzichten.

# consult en uitwisseling

Een aantal experten aan deze ‘handvaten’ meewerkten verenigden zich in een expertennetwerk. Ze hopen in het najaar wat tijd vrij te kunnen maken om een gratis consult te kunnen aanbieden en meer op maat advies te kunnen geven. We brengen u daarvan op de hoogte via de VLOT-flits.

Het VLOT-team zal, indien daarvoor belangstelling is, lokale besturen samenbrengen om van elkaar te leren en daarbij ook deze expertise betrekken.

# Interessante linken

<https://www.integratie-inburgering.be/nl/wie-zijn-roma>

<https://roma.foyer.be/?page_id=26>

<https://sociaal.net/achtergrond/hulp-aan-roma/>

<https://www.hrw.org/news/2021/11/29/radicals-target-roma-people-ukraine>

<https://www.vpro.nl/programmas/bureau-buitenland/speel~RBX_VPRO_13153390~roma-slachtoffer-van-pogroms-in-oekra%C3%AFne~.html>

<https://www.csce.gov/international-impact/events/attacks-roma-ukraine>

colofon

met dank aan:

Charlotte Riemaecker, teamcoördinator outreachende werking en Maaike Claessens, Diensthoofd Mens, stad Sint-Niklaas - Inge Hellemans, beleidsmedewerker Agentschap Binnenland bestuur - Koen Geurts, teamverantwoordelijke Dienst Roma & Woonwagenbewoners Foyer, Brussel - Maaike Buyst, beleidsmedewerker, stad Gent - Natasja Naegels, teamverantwoordelijke Team Roma, CAW Antwerpen - Rowan Eykens, Rubby Jame, integratieconsulenten, Agentschap Integratie en Inburgering en sectorcoördinatoren van het VLOT-team – de CAW-groep

Redactie: Jos Jacobs, projectleider Agentschap Integratie en Inburgering, sectorcoördinator van het VLOT-team

T +32 471 33 13 23 | M +32 2 701 74 95

jos.jacobs@integratie-inburgering.be