

## 24 - De dringendste behoeften van vluchtelingen vaststellen

**Doelstelling: Vrijwilligers ondersteuning bieden bij het herkennen en vervullen van de dringendste (niet-taalgerelateerde) behoeften bij een eerste kennismaking.**

Het hoofddoel van taalondersteuning door vrijwilligers is vluchtelingen de mogelijkheid geven om te communiceren in de taal van het gastland. Als echter blijkt dat de vluchtelingen onder psychologische druk staan of traumatische ervaringen hebben opgedaan, is daar in de eerste ontmoeting speciale aandacht voor nodig. Met deze tool kun je je hierop voorbereiden en je aanpak en taalactiviteiten hierop afstemmen.

### Voorgestelde procedure (eerste ontmoeting)

- Houd specifiek rekening met de kwetsbare emotionele toestand van de vluchtelingen.
- Heet hen hartelijk welkom en stel hen op hun gemak.
- Zoek uit of er één of meerdere gemeenschappelijke talen zijn waarin je met hen kunt communiceren. Een gemeenschappelijke taal kan de taal van het gastland zijn of andere talen die door de vrijwilligers en vluchtelingen worden gesproken.
- Indien nodig kun je ook vluchtelingen vragen om als informele tolk op te treden voor landgenoten die geen enkele van de gemeenschappelijke talen spreken.
- Vermeld enkel basisinformatie tijdens het gesprek en stel slechts een paar vragen.
- Gebruik afbeeldingen, voorwerpen en gebaren en spreek traag en duidelijk om de communicatie te bevorderen. Besef wel dat het niet altijd mogelijk is om meteen een informele band op te bouwen met de vluchtelingen.
- Onderscheid duidelijk de volgende **drie basisbehoeften** en zoek uit wie de vluchtelingen hierbij kan helpen:
  1. **Nood aan gezondheidszorg:** heel wat vluchtelingen zijn bij hun aankomst vermoeid, uitgeput of ontreddeerd. Ze kunnen ook tijdens hun reis ziek geworden zijn door de ongezonde leefomstandigheden.
  2. **Welzijnsnoden:** een veilige omgeving, een warme maaltijd, een bed, toegang tot een badkamer, nieuwe kleren, rust enz.
  3. **Nood aan duiding en informatie** over hun exacte locatie, hun wettelijke status enz.
- Bespreek deze en andere kwesties met het betrokken personeel zoals:
  - gezondheidswerkers,
  - personen belast met de immigratieprocedures,
  - raads mannen en -vrouwen, maatschappelijk werkers en bemiddelaars,
  - niet-gouvernementele en internationale organisaties, multilaterale agentschappen zoals UNHCR, Save the Children, OIM,
  - andere vrijwilligers die werken in het centrum.
- Zorg dat de vluchtelingen een duidelijk beeld hebben van de bevoegdheden van al deze mensen.

- Focus op de communicatienoden van de vluchtelingen: probeer geen advies te geven in kwesties waarin jij geen expert bent, maar breng de vluchtelingen in contact met de geschikte personen.
- Schenk extra aandacht aan kwetsbare vluchtelingen zoals zwangere vrouwen of vrouwen die het slachtoffer zijn van mensenhandel, kinderen, ouderen, mensen met een fysieke of mentale handicap, slachtoffers van geweld of mishandeling. Bovenop het feit dat ze gedwongen werden om hun gemeenschap te verlaten en een gevaarlijke reis te ondernemen, kunnen vluchtelingen traumatische ervaringen hebben opgedaan zoals geweldpleging, psychisch of seksueel misbruik, slavernijtoestanden en zelfs foltering.
- Besef goed dat omgaan met traumaslachtoffers ook een traumatische ervaring kan zijn. Probeer daarom nooit zaken op je eentje af te handelen: doe een beroep op professionals zoals psychologen en medisch geschoolde medewerkers en deel je ervaringen met supervisors of in groepen met collega-vrijwilligers.

## Tijdens de conversaties

- Houd rekening met het feit dat de vluchtelingen hun zelfvertrouwen nog moeten terugwinnen. Organiseer daarom praktische informele taalactiviteiten die ook als tijdverdrijf dienen.
- Focus op sociale interactie: de vluchteling kan een nieuw leven opbouwen in het gastland als hij via de taalactiviteiten kansen krijgt om sociale contacten op te bouwen en gesprekken te voeren met de autochtone bevolking.
- Leg de werking van taalactiviteiten uit en vraag of de vluchtelingen zich hierin kunnen vinden. Op die manier voelen ze zich niet verplicht om eraan deel te nemen als ze dat niet wensen.
- Zorg, vooral als de taalcoaching op kinderen is gericht, voor activiteiten waarin beweging, liedjes en spel voorkomen.
- Vermijd zoveel mogelijk vragen over negatieve ervaringen van de vluchtelingen, bv. de redenen waarom ze hun land en omgeving zijn ontvlucht, waar hun familie en vrienden zich nu bevinden enz. Vergeet evenwel niet hen een luisterend oor te bieden als ze dat wensen. Wanneer vluchtelingen spontaan over deze ervaringen praten, wees dan bereid om te luisteren en zie de ernst van de situatie in. Merk ook de fysieke en psychische weerbaarheid van de vluchtelingen op. Luister met empathie, toon interesse in hen als mens, zonder persoonlijke vragen te stellen.
- Houd er rekening mee dat getraumatiseerde vluchtelingen problemen kunnen hebben met aandacht, concentratie en geheugen. Ze kunnen zich gedesoriënteerd voelen, prikkelbaar zijn of aan chronische depressie of psychosomatische stoornissen lijden. Ze kunnen last hebben van een schuldgevoel of zich vervreemd voelen van anderen. Sommigen hebben geen levensdoel meer en weigeren toekomstplannen te maken. Dat kan leiden tot een gebrek aan interesse om de taal van het gastland te leren of deel te nemen aan taalactiviteiten.

In de volgende rubrieken vind je specifieke vragen waarmee recent aangekomen vluchtelingen kunnen zitten en waarvoor ze hulp zoeken, afhankelijk van hun individuele situatie.

## Welke soort hulp kunnen vluchtelingen in transit of recente nieuwkomers nodig hebben?

De volgende behoeften komen allicht het meest voor onder recent aangekomen vluchtelingen. Maak aantekeningen bij een eerste kennismaking. Zoek uit wie ter plaatse beschikbaar is om hun eerste noden te lenigen, zoals aangegeven op pagina 1.

1. **Nood aan duiding en informatie**, vooral op geografisch als op juridisch vlak. Enkele mogelijke vragen zijn:
  - Waar ben ik nu precies?
  - Hoe lang zal ik hier blijven?
  - Mag ik dit opvangcentrum verlaten?
  - Wanneer zal mijn aanvraag behandeld worden?
  - Waar kan ik mijn gsm opladen; waar heb ik internetverbinding enz.?
2. **Noden op het vlak van welzijn** (voornamelijk in transit) - mogelijke vragen waarmee vluchtelingen zitten:
  - Zijn mijn gezin en ikzelf hier veilig (specifiek in het geval van vrouwen en kinderen)?
  - Waar kunnen we een warme maaltijd krijgen?
  - Waar kunnen we ons opfrissen? Propere kleren ophalen?
  - Waar kunnen we slapen enz.?
3. **Nood aan gezondheidszorg**: veel vluchtelingen zijn bij aankomst totaal uitgeput en soms ontreddeerd. Sommigen zijn tijdens hun reis ziek geworden door de ongezonde leefomstandigheden. Mogelijke vragen die zij hebben:
  - Waar kunnen mijn gezin en ikzelf terecht als we ziek zijn?
  - Kan ik ergens medicatie krijgen voor mijn hoofd-/rugpijn enz.?
  - Waar vind ik een arts die een taal spreekt die ik ken?
4. **Nood om hun zelfvertrouwen weer op te bouwen**: nuttige bezigheden zoals taalactiviteiten, oriëntatieoefeningen in verband met de locatie of het land, sport, kunstactiviteiten enz. kunnen hiertoe bijdragen en dienen ook als tijdverdrijf. Andere vragen die de vluchtelingen bezighouden (meestal na enige tijd in het gastland):
  - Hoelang duurt het voor ik als asielzoeker erkend word?
  - Waar vind ik bijkomende informatie en juridische ondersteuning?
  - Wat zijn mijn rechten en plichten tijdens de asielaanvraagprocedure?
  - Wanneer kan ik legaal aan het werk gaan?
  - Worden mijn diploma's erkend?
5. **De nood aan sociale interactie** - vragen die de vluchtelingen bezighouden (meestal na enige tijd in het gastland):
  - Waar kan ik gratis of tegen een zacht prijsje terecht voor culturele of sportieve activiteiten?
  - Waar kan ik contacten leggen met de plaatselijke bevolking?
  - Hoe kom ik in contact met mensen van mijn land?
6. **De nood aan vooruitzichten** - vragen die kunnen rijzen bij vluchtelingen (voornamelijk net na hun aankomst in het land van bestemming):
  - Waar kan ik terecht voor financiële hulp zolang ik niet kan werken?
  - Hoe open ik een bankrekening?
  - Waar vind ik betaalbare huisvesting?
  - Wat zijn de kosten voor een woning – huur, verwarming, elektriciteit enz.?
  - Waar kan ik terecht voor meubelen?

- 
- Hoe vind ik een school voor mijn kind(eren)?
  - Hoe gaat het eraan toe op school? Wat verwacht men hier van de kinderen? Enz.