



PIM SCHOLTE

Workshops in Jordanië

Medewerkers van hulporganisaties stress management

Antares Foundation, een Nederlandse non-profit organisatie, ondersteunt wereldwijd humanitaire organisaties die hulp verlenen in oorlogs- of rampgebieden. Medewerkers van zulke organisaties werken onder voortdurend veranderende en complexe omstandigheden, waardoor zij vaak grote druk ervaren en zich onveilig voelen. Antares ondersteunt zowel de managers als hun medewerkers in het hanteren van dergelijke werkgerelateerde stress, door psychosociale steunsystemen te ontwerpen, training en coaching in stress management te verzorgen, en teams ter plaatse hulp te bieden na gevaarlijke incidenten of bij aanhoudende grote spanning.



trainen in



Internationale workshop in Amman

In april reisde ik samen met Winnifred Simon, psycholoog en één van de twee directeurs van Antares, naar Amman, de hoofdstad van Jordanië. Daar troffen wij twee collega's: John Ehrenreich uit de USA en Mohammed Shahin uit Ramallah (Westelijke Jordaanoever). John, hoogleraar psychologie aan de State University in New York, is al lange tijd associate van Antares. Antares werkt met een relatief kleine kantoorstaf maar met een groot internationaal netwerk van dergelijke associates, experts op diverse psychosociale professionele gebieden, die vrijwillig of via kortdurende consultantschappen wetenschappelijk of praktisch bijdragen aan het werk van de organisatie. Mohammed, een erudiete, vloeiend Engels sprekende Palestijn en behalve klinisch psycholoog ook public health specialist, is speciaal voor dit project bij Antares aan het werk. Een week lang verzorgden wij in Amman workshops *stress management awareness* voor medewerkers van zo'n twaalf hulporganisaties die hulp bieden aan daar verblijvende Irakese vluchtelingen. De workshops zijn onderdeel van een

samenwerkingsprogramma van de War Trauma Foundation en Antares, waarin eerstgenoemde de hulpverleners traint in psychosociale vaardigheden, en Antares in stress management. Aan de basis van het project ligt een *needs assessment* onder de betrokken hulporganisaties. In dit door Antares uitgevoerde onderzoek werd bij ruim 250 medewerkers vastgesteld hoe zij er mentaal voorstaan, in welke mate werkgerelateerde stressoren bijdragen aan psychische problemen en burnout, en welke factoren het risico daartoe verhogen of er juist tegen beschermen.

Irakese vluchtelingen in Jordanië

Waarom vindt dit project eigenlijk specifiek in Jordanië plaats? Jordanië lijkt een relatieve oase van vrede en stabiliteit in het zo explosieve Midden-Oosten. U zult zich de vorige koning herinneren, Hussein, die niet alleen wereldwijd indruk maakte vanwege zijn mooie en sympathieke kop en al even fraaie echtgenote Noor. Hij was tevens een charismatisch en begaafd diplomaat, die er ondanks zijn in meerderheid Palestijnse volk in slaagde om vrede te sluiten

met Israël en tegelijkertijd diplomatieke relaties te onderhouden met de USA en Saddam Hussein. Ook zijn zoon, de huidige koning Abdullah II, lijkt behendig tussen verschillende invloedssferen door te manoeuvreren. Juist toen ik in Amman was stond hij bij een bezoek aan Washington breed glimlachend en handenschuddend met Obama op de Jordaanse voorpagina's. (Om u wat couleur locale te laten proeven: De rest van de voorpagina werd geheel in beslag genomen door een opgetogen beschrijving van een flinke regenbui in Amman de dag tevoren, met een foto ten bewijze.)

Met name door de staatkundige vestiging en het beleid van Israël is de huidige bevolking van Jordanië voor zo'n tweederde Palestijns. Sinds een radicaal optreden van het Jordaanse leger in 1970 heeft de Palestijnse bevrijdingsorganisatie PLO er geen voet meer aan de grond, en leeft de bevolking min of meer in onderlinge harmonie. Dit kwetsbare evenwicht staat echter onder druk door een indrukwekkende instroom van Irakezen in het land. Al vóór de Amerikaans-Britse invasie in Irak in 2003 vestigden zich waarschijnlijk meer dan 200.000 Irakezen legaal in Jordanië. Sinds de val van Saddam Hussein en het geweld nadien in Irak is dat aantal verveelvuldigd; onduidelijk is met hoeveel, maar waarschijnlijk zijn er tussen de 400.000 en 700.000 Irakezen bij gekomen. Die werden weliswaar toegelaten maar niet formeel als vluchteling erkend. Hun verblijfsstatus als 'gast' geeft hen weinig zekerheid en ontzegt hen meestal de toegang tot betaald werk. De meesten leven van hun meegebrachte spaargeld en wonen verspreid onder de bevolking van één van de grotere steden van

Jordanië, vooral van Amman. Sinds enige tijd probeert de Jordaanse overheid de Irakezen te stimuleren om naar hun land terug te keren, maar tot nog toe is de angst groot en hebben nog maar enkele duizenden de stap gewaagd.

Veel Irakezen in Jordanië zijn door het geweld in hun thuisland zowel hun naasten als huis en haard kwijtgeraakt. De combinatie van recente persoonlijke verliezen, aanhoudend slecht nieuws uit Irak en de huidige levensomstandigheden vormen de elementen van een hoge psychosociale nood onder deze immense vluchtelingengroep. Intussen zijn er te weinig goed opgeleide Jordaanse hulpverleners om tegemoet te komen aan de hulpvraag die hier het gevolg van is, en worden degenen die het werk doen geconfronteerd met een toenemend aantal zeer getraumatiseerde cliënten. Uit de zojuist al genoemde *needs assessment* bleek bovendien dat zich ook onder de hulpverleners Irakese vluchtelingen bevinden, mensen dus die zelf ook tot de doelgroep van de hulpverlening behoren. Zij krijgen een onkostenvergoeding van de humanitaire organisatie waarvoor ze dit 'vrijwilligerswerk' doen, en proberen zo te voorzien in het levensonderhoud van hun familie. De *needs assessment* gaf een duidelijk beeld van het verschil in positie tussen de Jordaanse hulpverleners enerzijds en de hulpverleners van Irakese oorsprong anderzijds. Beide groepen tonen verschijnselen van traumatisering en depressieve klachten, maar Irakezen waren beduidend vaker zelf blootgesteld aan directe traumatisering, en ervaren een slechtere algemene gezondheid. Over de uitkomsten van het onderzoek zal elders in detail worden gepubliceerd.

Voertaal Arabisch

Zoals gezegd waren wij voor de workshops neergestreken in Amman. Van de stad moet je je niet veel bijzonders voorstellen, al zijn er geweldige restaurants met een Arabische dan wel internationale keuken. Als je van veraf aan komt rijden biedt Amman, wit uitgestrekt tegen de heuvels, een bevallige aanblik. Binnen is het echter vooral een vrij sfeerloze aaneenschakeling van keurige woonwijken en asfalt; een grotendeels nieuwe stad, zonder kloppend hart. In het hotel waar wij verbleven vonden ook de workshops plaats, en wij kwamen het gebouw dan ook nauwelijks uit. U heeft vast wel door dat ik met dit stukje tekst probeer u het eventuele idee te ontnemen dat het een exotisch reisje betrof.

Nog los van de onverkwikkelijke aanleiding, was het faciliteren van de eendaagse workshops een intensieve aangelegenheid. Per dag was er een nieuw gezelschap van twintig man of meer. Omdat het de 'nationale staf', dus de lokale werknemers en Irakese 'vrijwilligers' van hulporganisaties betrof, was de voertaal Arabisch. Dat betekende, wegens het vertalen door de tolk van ons Engels, een enorme verfraging. Wanneer Mohammed een inleiding hield kon dat gelukkig in het Arabisch en kregen wij westerlingen, in een klein groepje bijeen gezeten, simultaan de gefluisterde vertaling naar het Engels. Dat was ook het geval tijdens de uitwisselingen en discussies onder de deelnemers. Het vereiste dan grote concentratie om op de interactie en nonverbale signalen te letten en intussen het zachtjes uitgesproken gebroken Engels van de tolk te volgen. De inbreng van de deelnemers was vaak erg levendig, soms zelfs

nauwelijks stuurbaar. Aan dat laatste zal niet vreemd zijn geweest dat voor lang niet iedereen een workshop, met de daarbij horende rituelen en gedragsregels, een vertrouwde context was. De deelnemende organisaties hadden soms hun financieel of administratief personeel gestuurd, of hun chauffeurs – ten slotte staan alle geleidingen in dit woort werk bloot aan een veelheid aan stressoren. Het bleek niet iedereen duidelijk te zijn dat de discussie niet teveel kon uitwaaiëren, en dat was gaandeweg moeilijk te beïnvloeden. Zo kregen wij te maken met een langdurig, in vlamme verontwaardiging uitgeroepen betoog van een chauffeur over de misdragingen van een specifieke manager. Gelukkig was daar op zulke momenten Mohammed, die vanwege zijn vertrouwde relatie met de cultuur en de omgangsvormen voortdurend de waarde toonde waarvoor hij bij de workshops betrokken is – en overigens ook bij de trainingen van de War Trauma Foundation.

Medewerkers uit alle lagen van de hulporganisatie trainen

Het is een kenmerk van de systeemvisie van Antares om zowel aandacht te besteden aan alle hiërarchische lagen binnen organisaties als aan het gehele traject dat medewerkers doorlopen, van topmanagement tot directe hulpverlener en van begin aanstelling tot einde project. Dat staat in contrast met wat binnen de vooral crisisgerichte humanitaire hulporganisaties gebruikelijk is. Meestal wordt bij ernstige incidenten of opvallend disfunctioneren aandacht geschonken aan het psychosociale welzijn van de meest betrokken medewerkers om daarna, met achter-

lating van dit aandachtsgebied, over te gaan tot de orde van de dag. Bovendien richt men zich in het algemeen op de directe hulpverleners, zonder stil te staan bij de behoeften van leidinggevendenden. Antares heeft echter herhaaldelijk geconstateerd hoe een hoog stressniveau op het ene niveau binnen een organisatie ook tot stress leidt in andere lagen. Maatregelen voor stress management moeten daarom alle niveau's betreffen en onderdeel zijn van een structureel steunsysteem.

Natuurlijk probeerden wij deze visie ook tijdens de Amman workshops over te brengen, en een deel van de deelnemers toonde zich daar ontvankelijk voor. Voor anderen echter was het duidelijk te vroeg. De eigen problemen, ervaren in het werk, nemen vooralsnog teveel ruimte, wat het onmogelijk maakt om deze te zien als onderdeel van meer algemene problematiek binnen de organisatie. Wij beseften te meer dat het in deze serie workshops een allereerste stap betrof, gericht op bewustwording en niet zozeer op *problem solving*. Die stap zal in een volgende fase aan de orde komen – financiering van een vervolgproject is aangevraagd. Nog tijdens het huidige project, in juli aanstaande, zullen wij workshops houden met de managers van dezelfde organisaties waarvan nu de hulpverleners deelnamen.

Het is overigens hoopgevend hoe ontvankelijk de organisaties, werkzaam in het Midden Oosten, zich hebben getoond voor het instellen van een goed *staff support* systeem. Contacten die we tijdens deze week buiten de workshops om met hun managers hadden, doen vermoeden

dat ons de komende jaren flink wat werk in deze sfeer staat te wachten. Het is een voorbeeld van hoe de Arabische wereld je tevoren gekoesterde veronderstellingen over heersend traditionalisme (waarop gebaseerd eigenlijk?) onderuit kan halen. Nog een voorbeeld, in volkomen andere sfeer, werd ons geleverd in één van de restaurants die we bezochten. Zoals gebruikelijk waren de bezoekende dames, met of zonder hoofddoek, alom gekleed in vanaf de hals sluitende gewaden. Aan de tafel naast ons zat een vrouw samen met haar echtgenoot loom aan de waterpijp. Zij was zich onmiskenbaar bewust van haar schoonheid, en droeg brutaal een diep uitgesneden, doorschijnende jurk die ook de buik en veel been bloot liet. Geen mens die er van op leek te kijken.

Gegevens voor dit artikel werden onder andere ontleend aan een intern rapport voor Antares Foundation door Frida Ghitis (International Insights, Inc.), en aan het voorlopige rapport over de *needs assessment* door Barbara Lopes Cardozo, Cynthia Eriksson, Frida Ghitis en Miriam Sabin.

PIM SCHOLTE is psychiater bij Equator.
Tevens is hij redactielid van Cogiscope.