Emotionele en psychische zorg onder missionair werkers

Een onderzoek naar het welzijn van staff workers binnen YWAM-BH

Uitgevoerd door:

Merijn van der Wekken
Jacoline Eveleens
Jiska den Haan

In opdracht van:

21 mei 2012



Afstudeerscriptie

In opdracht van:
Jeugd met een Opdracht – Belo Horizonte

Contactgegevens auteurs	**E-mail**
Merijn van der Wekken	merijnvanderwekken@gmail.com
Jacoline Eveleens	jacoline.eveleens@gmail.com
Jiska den Haan	jiskadenhaan@gmail.com

Contactgegevens onderwijsinstelling

Christelijke Hogeschool Ede		info@che.nl
Adres:	Oude Kerkweg 100 6717 JS Ede	
Telefoonnummer:	0318-696300	
Begeleider:	Rien ten Brinke	mtbrinke@che.nl

Contactgegevens opdrachtgever

Jeugd met een Opdracht - Belo Horizonte		bhcentro@jocum.org.br
Adres:	Rua Itajubá 237, Floresta 31010-190, Belo Horizonte Minas Gerais, Brazil	
Telefoonnummer:	(55)-313444-0912	
Begeleider:	Johanneke Lukasse	johannekelukasse@gmail.com

Voorwoord

Brazilië, een land met grote tegenstrijdigheden. Zon, natuur, vriendelijke mensen, rijkdom. Woorden die Brazilië treffend omschrijven. Brazilië heeft echter ook een ander gezicht met veel armoede, drugs- en drankmisbruik en geweld. Zo ook in Belo Horizonte, een stad met ongeveer 3 miljoen inwoners. Jeugd met een opdracht werkt hier in de sloppenwijken en probeert hulp en hoop te bieden vanuit Mattheüs 28:19: '*Ga dus op weg en maak alle volken tot mijn leerlingen, door hen te dopen in de naam van de Vader en de Zoon en de heilige Geest'.*

Als missionair werker komt er veel op je af: nieuwe cultuur, nieuwe omgeving, nieuwe taal. Ver weg van familie en vrienden wordt je teruggeworpen op jezelf en kom je veel uitdagingen tegen.
In dit onderzoek is in kaart gebracht wat de hoofdproblemen zijn van missionair werkers, waar zij bij YWAM-BH tegenaan lopen en hoe hier op een adequate manier mee omgegaan kan worden.
Onze hoofdvraag luidt als volgt: *'Tegen welke moeilijkheden op fysiek, emotioneel, sociaal en psychisch vlak lopen de huidige medewerkers van YWAM-Belo aan en op welke manier kan hier voor worden zorg gedragen?'*

In deze scriptie geven wij hier een overzicht van en bieden we handvatten voor zowel leiders als staff workers om hiermee om te gaan. Na een introductie waarin de aanleiding, verantwoordingen van de culturele invloeden en methodische aanpak van het onderzoek worden beschreven, volgen de resultaten uit de literatuurstudies en enquêtes. Er zijn verrassende uitkomsten en inzichten die een duidelijk beeld vormen van de huidige stand van zaken. Uiteraard willen we het daar niet bij laten. Om tegemoet te komen in de behoeften van zowel de staff workers als de leiders, hebben we als product een zestal protocollen opgesteld. In de protocollen worden diverse problemen (als depressie) aan de kaak gesteld met onder andere tips hoe je het kunt voorkomen en oplossen. Daarna volgen de conclusies en aanbevelingen voor de organisatie. In de bijlagen zijn diverse documenten zoals uitslagen van de enquêtes te vinden.

Dit onderzoek hadden we niet kunnen doen zonder Johanneke de Jong – Lukasse. Johanneke, bedankt voor je enthousiasme, vele uurtjes vertalen en je goede sturing! Ook willen we op deze plaats Michelle Chaves bedanken. Je hebt ons geholpen met je inzichten over de organisatie, je humor en coaching tijdens het proces. Ook willen we alle staff workers en leiders bedanken voor hun openheid bereidheid om onze enquêtes in te vullen. En voor de vele gesprekken die we hebben mogen voeren. Onze dank gaat ook uit naar onze afstudeerbegeleider in Nederland, Rien ten Brinke. Ondanks de afstand voelden een wederzijds vertrouwen waarop we altijd terug konden vallen. Bedankt voor je betrokkenheid, Rien!

We hebben de afgelopen tijd als erg leerzaam, intensief en verrijkend ervaren. We hopen dat dit onderzoek heeft bijgedragen aan de groeiende professionalisering van YWAM-BH. Ook hopen we dat het de staff workers en leiding handvatten biedt in het signaleren en omgaan met problemen.

Vriendelijke groet,

Merijn van der Wekken Jacoline Eveleens Jiska den Haan

Samenvatting

Onderwerp
Het onderwerp van het verslag draait om de hoofdvraag: *''Tegen welke moeilijkheden op fysiek, emotioneel, sociaal en psychisch vlak lopen de huidige medewerkers van YWAM-BH aan en op welke manier kan hier voor worden zorg gedragen?''*

Onder staff workers is de behoefte aan zorg groot. 96% van de staff workers gaf in de enquête aan last te hebben (gehad) van een of meerdere problemen, die ontstaan zijn tijdens het verblijf bij YWAM-BH. Onder deze problemen vallen: depressie, burn-out, isolatie, cultuurschok, (denken aan) suïcide, financiële problemen en overlijden van een familielid. De meeste staff workers zijn geconfronteerd met een cultuurschok en het overlijden van een familielid.

Doel
Het doel is niet om deze problemen geheel te laten verdwijnen. Vaak is er een lange voorgeschiedenis onlosmakelijk aan verbonden. Het zal niet mogelijk zijn dit snel op te lossen, maar er moet wel een manier komen om er mee om te gaan. Het doel is om vast te stellen waar de staff workers tegen aan lopen en op welke manier deze problematiek gereduceerd kan worden.

Uitvoering
Om tot een antwoord op de hoofdvraag te komen, is er een literatuurstudie gedaan en een enquête voor de medewerkers en leiders opgesteld. Allereerst is er gekeken naar een inventarisatie voor de relevante problemen. Wat speelt er nu werkelijk onder de medewerkers en hoe ernstig is deze problematiek eigenlijk? Hieruit kwamen depressie, burn-out, isolatie, cultuurschok, (denken aan) suïcide, financiële problemen en overlijden van een familielid. Vervolgens was het zaak om na te gaan hoe hier in het verleden mee was omgegaan en wat voor zorg ze hadden gekregen van YWAM-BH. Daarnaast was er nog de mogelijkheid om aan te geven op wat voor manier ze het liefst geholpen zouden willen worden en wat daar voor nodig is. De gegevens van de enquêtes zijn verwerkt en van elke vraag is er statistisch bijgehouden wat het algemene percentage van de antwoorden is. Deze zijn in de vorm van een grafiek gegoten om hieruit de conclusies te trekken.

Conclusie
De problematiek onder de staff workers is groot. Vanwege gebrek aan kennis en het niet op tijd ingrijpen, verergert de problematiek zich. Zowel de staff workers als de leiders hebben aangegeven dat ze behoefte hebben aan meer kennis omtrent problematiek als depressie en burn-out. Daarnaast is het belangrijk dat er een sociale kaart van hulpverlenende instanties komt. Er kan dan gezocht worden naar professionele zorg. Momenteel is er een kloof tussen de verwachtingen van staff workers en leiders omtrent het thema member care. Ook onder de leiders is er verschil in mening over de verantwoordelijkheden met betrekking tot zorg voor de staff workers. Deze verschillen en onduidelijkheden vormen een belemmering in het tijdig oppakken van signalen en het oplossen van de problemen. Hierdoor kan de problematiek verergeren.

Belangrijkste aanbevelingen
- Protocollen. In deze protocollen staat een uitleg van de problematiek, enkele herkenningspunten/symptomen, handvatten om jezelf of iemand anders te helpen en tips om een dergelijk probleem te voorkomen.
- Meer tijd voor ontspanning nemen en organiseren.
- Sociale kaart van organisaties. Om goede doorverwijzing mogelijk te maken
- Leiderschapsprofiel. Om duidelijkheid te scheppen in de verwachtingen van de leider en de medewerker.

Inhoudsopgave

Voorwoord ***4***

Samenvatting ***5***

Leeswijzer ***7***

1. Inleiding en achtergronden van het project ***8***

1.1 Het onderwerp 8

1.2 Probleemstelling 9

1.3 Afbakening 10

1.4 Relevantie van ons project 10

1.5 Waar wij op hopen 11

2. Verantwoording methode ***12***

2.1 Welke methode en waarom 12

2.2 Proefpersonen of respondenten 13

2.3 Overzicht meetinstrumenten 13

2.4 Procedure 13

3. Culturele verantwoording ***14***

3.1 Culturele verantwoording 14

3.2 Eindproduct 15

4 Resultaten ***16***

4.1 Inleiding 16

4.2 Deelvraag 1: Wat is member care in het algemeen? 17

4.3 Deelvraag 2: wat gebeurt er op dit moment aan zorg voor medewerkers om deze op fysiek, emotioneel, sociaal en psychisch vlak een gezonde werk- en leefsfeer te kunnen bieden? 20

4.4 Deelvraag 3: Met welke negatieve invloeden op hun welzijn krijgen de medewerkers te maken vanuit de community, het werk, de organisatie en de familie? 22

4.5 Deelvraag 4: Hoe wordt duidelijk dat een medewerker disfunctioneert op fysiek, emotioneel, sociaal of psychisch vlak? 26

4.6 Deelvraag 5: Wat voor handvatten moet de organisatie leveren aan het welzijn op fysiek, emotioneel, sociaal en psychisch vlak, volgens de medewerkers? 28

4.7 Deelvraag 6: Welke rol spelen de leidinggevenden in het welzijn van haar medewerkers en wat kunnen zij hierin bieden? 31

4.8 Deelvraag 7: Hoe draagt YWAM internationaal op deze vlakken zorg voor haar werknemers en welke vormen hiervan kunnen geïmplementeerd worden binnen YWAM-BH? 33

5 Product: Protocollen ***36***

5.1 Voorwoord 37

5.2 Inhoud 38

5.3 Culture shock 39

5.4 Stress & Burn-out 44

5.5 Depressie 52
5.6 Eenzaamheid 57
5.7 Zelfdoding 61
5.8 Rouwverwerking 66
5.9 Bibliografie protocollen 71
6 Conclusie en aanbevelingen 72
6.1 Conclusie 72
6.2 Eindconclusie 73
6.3 Aanbevelingen 74
Bibliografie 76
Bijlagen 78
Bijlage 1: Format enquête staff workers 79
Bijlage 2: Format enquête leiders 84
Bijlage 3: Uitslag enquête staff workers 87
Bijlage 4: Uitslag enquête leiders 99
Bijlage 5: Persbericht scriptie 102
Bijlage 6: Sociale kaart 103
Bijlage 7: Cultuurverschillen Brazilië en Nederland 105
Bijlage 8: Plan van Aanpak 110
Bijlage 9: Antwoorden gegeven op de staff workers enquête 119

Leeswijzer

In deze scriptie worden een aantal begrippen gebruikt die niet bij iedereen bekend zijn. Graag willen wij deze begrippen uitleggen.

Begrippen	*Uitleg*
YWAM-BH	Youth With a Mission – Belo Horizonte. Dit is de organisatie waarbinnen het onderzoek is gedaan.
Favela(s)	Braziliaanse naam voor sloppenwijken.
Base	Engelse term voor basis. Dit is de verzamelnaam voor alle huizen en projecten.
Staff workers	Dit zijn de vaste medewerkers bij YWAM-BH. De vrijwilligers en leiders vallen hier niet onder.
Lighthouse	Een van de huizen van YWAM-BH. Het is een wijkcentrum in de grootste sloppenwijk van Belo Horizonte. Hier hebben wij vrijwilligerswerk gedaan.
Intersessie	Dagelijkse dagopeningen met Bijbelstudie en gebed, vindt in elk huis plaats.
Protocollen	Handreikingen/naslagwerk 'Hoe te handelen in geval van…'
Ministry(-ies)	Engelse term voor bedieningen.

1. Inleiding en achtergronden van het project

1.1 Het onderwerp

Wij hebben ons afstudeeronderzoek gedaan bij Youth With a Mission (YWAM) in Belo Horizonte. De basis heeft een grote verscheidenheid aan projecten. Er zijn verschillende projecten om jongeren wonende in de sloppenwijk uit de sloppenwijk te halen om ze een beter leven te geven. Er is een project om tienermoeders te ondersteunen bij hun zwangerschap of het ondersteunen van het pasgeboren kind. Twee projecten werken binnen de sloppenwijken zelf en dienen als wijkcentrum. Hierin worden jongens- en meidengroepen gedraaid en wordt er dagelijks de wijk in gegaan voor huisbezoeken en andere ondersteunende hulp. In totaal zijn er negen verschillende projecten. Het kenmerkende van al deze projecten is dat ze erop gericht zijn de leefbaarheid in de wijk te verhogen. Deze leefbaarheid heeft een andere dimensie dan in Nederland omdat de projecten in Belo Horizonte veelal in de sloppenwijken plaatsvinden. De focus van de leefbaarheid krijgt in de meer letterlijke zin van het woord betekenis aangezien het gaat om levensbedreigende situaties waarin de mens verkeert.

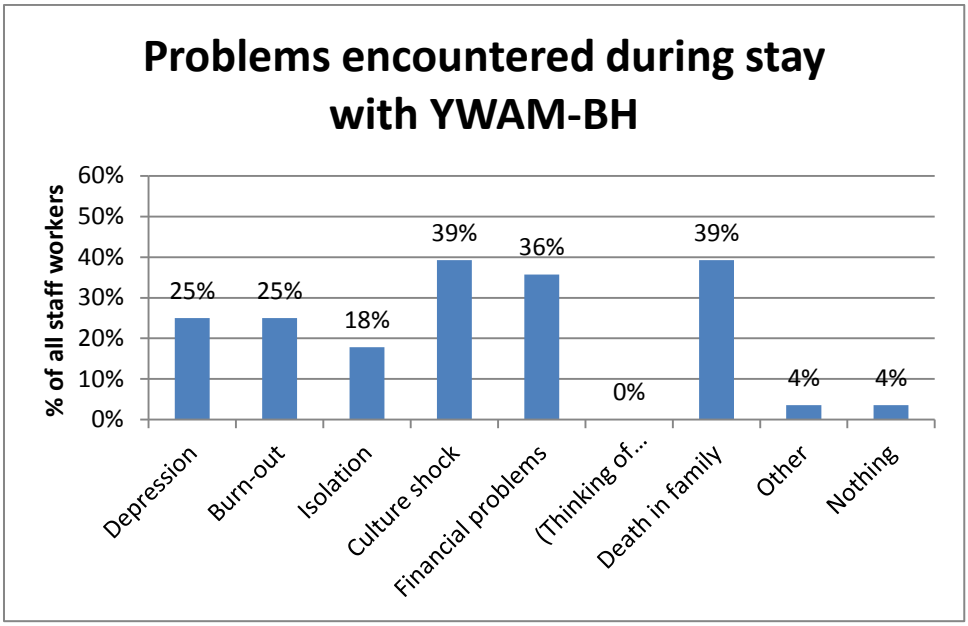
Om deze projecten draaiende te kunnen houden zijn er ongeveer 110 staff workers en vrijwilligers nodig. Op het moment zijn dit er zeventig. Onder de staff workers is een groot verloop te zien. Velen haken af vanwege de grote (werk)druk die ze ervaren. Daarnaast ondervinden de staff workers weinig steun bij hun leidinggevenden, wat resulteert in dat men niet weet bij wie ze terecht kunnen voor advies en ondersteuning. YWAM-BH had dit probleem gesignaleerd en wil hier actie op ondernemen.

In het onderzoek wilden wij een probleemanalyse in kaart brengen. Op deze manier wilden we de relevantie bepalen en nader ingaan op de thema's die urgent zijn. Thema's die aan bod zijn gekomen: burn-out, schuldenproblematiek, zelfmoord, eenzaamheid, depressie, culturele problemen en overlijden in familie- of vriendenkring.

Het is zaak om deze thema's als leidinggevende in de organisatie te leren herkennen en op een adequate manier mee om te springen. Hierin is het belangrijk dat de leidinggevende zorg draagt voor ten eerste zichzelf en daarnaast zorg draagt voor de medewerkers.
Dit alles is belangrijk omdat je met goede zorg voor de medewerkers ook zorgt voor goede werkrelaties en een betere uitvoering van het werk.

We hebben tijdens het onderzoek met verschillende personen samen gewerkt. Als eerste hadden wij een praktijkbegeleider, Johanneke de Jong – Lukasse. Zij coachte ons en was ons eerste aanspreekpunt voor vragen. Daarnaast werkten we nauw samen met Michelle Chaves, leider van de afdeling Human Resource Devolopment. Met haar hebben we opnieuw onze onderzoeksvraag geformuleerd en de focus bepaald. Zij las onze producten en gaf hier zo nodig commentaar op. De afdeling Human Resource Devolopment is op zoek naar een manier om op een goede manier zorg te dragen voor hun staff workers. Het is voor hen van belang om de problemen te signaleren, te benoemen om op die manier tot een adequate manier van coping te komen. Ons onderzoek was dus vooral ter ondersteuning van deze afdeling. Wij deden een onderzoek naar de problemen en de beleefwereld van de staff workers hierbij en hebben daarbij geprobeerd handvatten te bieden om deze problemen voor een deel te verminderen.
Daarnaast hebben we samengewerkt met de leiders en de staff workers van onze basis. Door onze enquêtes en gesprekken tijdens het werk hebben we in kaart kunnen brengen wat de problemen zijn en wat de staff workers daarin als mogelijke oplossingen te zien. Dit was voor ons belangrijk; staff workers zijn zelf expert in hun eigen situatie en kunnen benoemen wat ze missen.

Zendelingen zijn een kwetsbare groep. Vaak komen zij vanuit een ander land een nieuwe cultuur in en moeten hierin op nieuw hun weg vinden. Dit gaat nooit zonder slag of stoot en daardoor zijn zendelingen vaker gevoeliger voor culture shock, burn-out en depressie. Dit hebben we ook teruggezien in onze enquête resultaten.



Onderzoek naar zendelingen is er niet veel geweest, maar wel naar expatriates. Hun leefomstandigheden zijn goed met elkaar te vergelijken: ver van huis, een nieuwe omgeving en een andere cultuur waaraan men zich moet aanpassen. Zo is er een onderzoek geweest naar de relaties onder expats. Hierin komt naar voren dat door de nieuwe cultuur en het werken in een totaal andere omgeving de relatie veelal onder druk komt te staan; de rolpatronen veranderen en beiden partners moeten opnieuw hun weg vinden. (Grafhorst, 2011)

In een onderzoek onder expats wereldwijd is een enquête uitgegaan waarin gescoord kon worden op verschillende thema's als sociaal leven, voedsel, het weer en het maken van nieuwe vrienden. Hierbij hebben ze alle resultaten op een rij gezet en is het dus gemakkelijk om te zien hoe Brazilië scoort, in vergelijking met andere landen. Zo staat het weer in Brazilië op nummer twee, dit betekend dat er wereldwijd maar één land is waarin het klimaat zorgt voor een betere woon- en werksfeer. Dit is dan ook geen stressfactor. Vrienden maken scoort daarentegen veel hoger, op nummer 16. Dit hebben wij ook terug gezien in onze enquête: staff workers geven aan het moeilijk te vinden om vriendschappen te sluiten en voelen zich hierdoor alleen. Ook de werkomgeving scoort hoog, 28 (International, 2011).
Nu ligt dit bij YWAM-BH wel anders; er wordt gewerkt met internationale teams waardoor westerse en niet-westerse staff workers samen komen. Desalniettemin is de werkmentaliteit anders en moet hierop geanticipeerd worden. Dit levert soms stress op, waardoor een depressie of burn-out op de loer kan liggen.

1.2 Probleemstelling

Het is op dit moment niet duidelijk met welke problemen de staff workers dealen en ook niet in welke mate dit gebeurd. Daarnaast bestaan er geen duidelijke handvatten om met deze problemen om te gaan, waardoor het voor zowel staff workers als leiders moeilijk is om met deze problemen om te gaan.

We hebben onderzocht wat de problemen zijn waar staff workers mee geconfronteerd worden. Hierin hebben we ook onderzocht wat de rol van de leider is en wat de leiders zien als hun eventueel toekomstige rol hierin. Ook hebben we onderzocht wat de basis eventueel verder nog kan bieden aan zorg op zowel emotioneel als psychische zorg.

1.3 Afbakening

We hebben er voor gekozen om niet te kijken naar het verschil tussen Braziliaanse staff workers en buitenlandse staff workers. Dit zou ons onderzoek dusdanig groot maken, dat dit niet in drie maanden zou lukken. Daarnaast beseffen we dat we niet genoeg kennis over de Braziliaanse cultuur hebben, om deze op een adequate manier toe te passen. Ook zijn er binnen Brazilië zoveel verschillende culturen dat het voor ons onmogelijk zou zijn geworden om ons op al deze culturen te focussen. Bij enkele vragen over problematiek is er wel een onderscheid gemaakt tussen Brazilianen en niet-Brazilianen.

Daarnaast hebben we er voor gekozen om alleen de leiders van de huizen een enquête voor leiders te geven. Deze leiders hebben de meeste mensen onder hen en zijn het eerste aanspreekpunt. Daarnaast vallen alle staff workers onder een van deze leiders, omdat de leiders van de andere ministries ook weer onderverdeeld zijn in deze huizen.

Ook hebben we ervoor gekozen om alleen de staff workers te ondervragen die op dit moment aanwezig zijn. Door verlof is het niet mogelijk om alle staff workers te ondervragen. Via E-mail en telefoon zou het contact dusdanig langzaam verlopen dat we de enquêtes te laat binnen zouden hebben. Daarnaast hebben we er ook voor gekozen om niet de vrijwilligers te betrekken in dit onderzoek. Dit is weliswaar een interessante doelgroep, maar totaal verschillend dan de vaste staff workers. Vrijwilligers blijven maximaal drie maanden en lopen hierdoor tegen hele andere dingen aan dan de staff workers.

We hebben van te voren afgebakend op welke problemen we gingen focussen. In gesprek met Johanneke en Michelle kwamen we er achter dat Brazilianen het vaak moeilijk vinden om zelf dingen te verzinnen. Als we een vraag zouden hebben gesteld als ‘met welke problemen heb je te maken tijdens je verblijf met YWAM-BH?’ zouden er antwoorden kunnen komen als ‘mijn auto is al twee keer stuk gegaan, of ‘het is heel warm en daardoor functioneer ik minder’. Deze problemen zijn niet minder belangrijk, maar wel minder relevant voor ons onderzoek. In overleg met Michelle en Johanneke zijn we tot de conclusie gekomen dat de focus op de volgende zeven problemen moest komen te liggen: burn-out, financiële problematiek, zelfmoord, eenzaamheid, depressie, culturele problemen en overlijden binnen familie- en vriendenkring.

1.4 Relevantie van ons project

Natuurlijk hebben we ook gekeken naar de relevantie van ons onderzoek. We vinden het belangrijk om daadwerkelijk wat bij te kunnen dragen aan de organisatie. Wanneer een staff worker op fysiek, emotioneel, sociaal of psychisch vlak niet in gezonde staat verkeerd, zal dit doorstralen naar de werkvloer. In dit geval is de werkvloer de sloppenwijken en de huizen voor doven, jongens en meiden; projecten die ons aan het hart gaan. Ook hebben we gemerkt dat YWAM-BH bekend is in Belo Horizonte als stad. Ook in de sloppenwijken is YWAM bekend. Hierin hebben we gezien dat YWAM-BH een echte meerwaarde heeft, omdat zij een van de weinige organisaties zijn die dit werk op zich nemen. Door te onderzoeken waar de problemen liggen en te zoeken naar een manier om hiermee om te gaan, hopen we in een indirecte manier dit werk te kunnen steunen, omdat we zien dat gezonde werknemers beter werk afleveren.

De grootste reden voor dit onderzoek is echter geweest dat deze vraag al langer speelde bij de basis en bij de afdeling Human Resource Devolopment. Zij zagen veel staff workers met problemen, maar hadden geen duidelijke handvatten om hiermee om te gaan. Omdat zij zelf niet de tijd en capaciteit hadden om hier goed onderzoek naar te doen, was het voor hen echt een uitkomst dat wij dit

onderzoek wilden doen. Zeker omdat we niet alleen een onderzoek hebben gedaan, maar van daar uit ook aanbevelingen en een document hebben opgesteld waar ze mee aan de slag kunnen.

1.5 Waar wij op hopen

Ons onderzoek hebben we natuurlijk niet voor niets gedaan, we hopen dat YWAM-BH met de resultaten aan de slag zal gaan en zich hierin echt geholpen voelen. Tijdens onze presentatie hebben veel leiders zich positief uitgesproken over onze protocollen. Zij vinden dit echt een meerwaarde en hebben op een document als dit gewacht. Ook wordt ons document met protocollen naar andere missionaire organisaties gestuurd, omdat meerdere organisaties tegen deze problemen aanlopen.

Onze aanbevelingen werden goed ontvangen door Michelle en het leiderschapsteam. We hopen dan ook dat ze hiermee aan de slag gaan. Vooral het leiderschapsprofiel is in onze ogen belangrijk om op te stellen. Hierdoor komt zoveel meer duidelijkheid en het is een grote stap op weg naar professionalisering.

Uiteindelijk hopen we dat problemen in een vroeg stadium worden gesignaleerd en dat hier op een adequate manier mee om wordt gegaan. Door onze aanbevelingen hopen we dat de problemen minder vaak voor zullen komen en er een betere werksfeer wordt gecreëerd.

2. Verantwoording methode

2.1 Welke methode en waarom

2.1.1 Literatuurstudie

We hebben diverse boeken en online documenten gelezen om meer achtergrond informatie te krijgen over de hoofdproblematiek bij de staff workers van YWAM-BH. Daarnaast hebben we ons verdiept in de Zuid-Amerikaanse cultuur en de organisatie YWAM-BH. Ook is er een literatuurstudie gedaan naar de betekenis en toepassing van member care. In de literatuurlijst staan welke boeken en documenten dit geweest zijn.

2.1.2 Contact YWAM-Heidebeek (Nederland)

Het is ons bekend dat bij YWAM-Heidebeek ruim aandacht wordt besteed aan member care. Ze hebben daar een speciale afdeling op dit gebied. We hebben gekeken hoe hun beleid is en hoe zij de member care hebben opgezet en hebben hierbij ideeën opgedaan voor in Belo-Horizonte.

2.1.3 Enquête

Om inzicht te krijgen in de problematiek en in welke richting de oplossing te vinden is, is er gekozen om te werken met enquêtes. Het onderzoek betreft de gehele organisatie. Het was cruciaal om het onderzoek anoniem te houden, gezien de loyaliteitsconflicten die er zouden kunnen ontstaan als we de interviewvorm hadden aangehouden zoals beschreven in het plan van aanpak (bijlage 8).
We hebben gekozen voor afname van een schriftelijke enquête. Een groot voordeel hiervan is dat de doelgroep zichzelf kan sturen in de antwoorden. Daarnaast is het zo dat we niet op zoek zijn naar sociaal wenselijke antwoorden en de schriftelijke manier van enquêteren leek ons hier de beste oplossing voor. Om de lage respons te voorkomen zijn we bij de verschillende huizen op bezoek geweest om daarin de enquêtes uit te leggen en ze meteen te laten invullen.

Om de juiste vragen te kunnen stellen met zo min mogelijk verwarring hebben we gebruikt gemaakt van het internet. (Scriptie overzicht, 2012) Daarnaast hebben we gesprekken gehad met Johanneke en Michelle om ook in cultureel opzicht de juiste vraagstelling te gebruiken.

2.1.4 Participerende observatie

Tijdens het onderzoek werken we mee met diverse projecten in de sloppenwijken. Op deze manier willen we meer feeling krijgen met de doelgroep, project, medewerkers en cultuur. Naar ons inzien is dit van groot belang, willen we een product neerzetten die ook aansluit bij de medewerkers. In deze periode willen we ook zelf evalueren wat er goed gaat en wat naar onze expertise beter kan. Uiteraard hebben de medewerkers meer verstand van zaken en daarom zullen we ook met hen in gesprek gaan over wat werkt en waar ze op vast lopen. Daarnaast verwachten we tijdens deze periode er ook achter te komen welke vaardigheden de medewerkers en de organisatie al bezitten en welke aangescherpt kunnen worden om zo de member care tot een succes te maken.

Het meewerken willen we functioneel maken voor ons onderzoek doormiddel van ‘Participerende Observatie’ (Migchelbrink, 1996, pp. 199-204).Deze werkwijze levert bruikbare informatie op over gedragingen, processen en interacties. We hebben opengelegd dat we met dit onderzoek bezig zijn. We willen op deze manier zien hoe de interactie is tussen de leiding en de medewerkers en in gesprek gaan met de medewerkers over waar ze tegenaan lopen. Door met hen mee te werken komen wij bijvoorbeeld ook heftige situaties tegen. Door participerende observatie kunnen we waarnemen en ervaren hoe daarmee om wordt gegaan. Het is van belang dat we ons eerst zoveel mogelijk thuis voelen in de werkomgeving/-situatie. We kunnen tijdens deze periode veel vragen stellen over de normale gang van zaken en daar een schets van maken. Vervolgens zullen we in de loop van de tijd dingen opmerken en ervaren die mogelijk anders zijn of aanvullend werken op de geschetste situatie. Ook zullen we zien waar nog onvervulde behoeften liggen. Daarnaast gaan we in

gesprek met medewerkers over de dingen die ze hebben meegemaakt. We willen het dan algemeen houden en niet kijken naar hoe iemand zich nu bijvoorbeeld voelt nadat er een naaste is overleden. Wel kunnen we kijken hoe de zorg vanuit de organisatie is geweest tijdens die periode en daarna. We willen hierin duidelijk afbakenen dat we ons alleen richten op problemen die een emotioneel en psychisch gezond leven in de weg staan en waar de organisatie een mogelijke rol bij kan spelen.

2.2 Proefpersonen of respondenten

De groep mensen waar uitspraak over gedaan kan worden zijn alle medewerkers van YWAM-Belo Horizonte. Deze doelgroep heeft een mening over wat nodig is betreffende de emotionele en psychologische zorg die de afdeling member care mogelijk kan geven. Daarnaast kan er een uitspraak worden gedaan in hoeverre de leiders een rol spelen in het proces waar de medewerkers in zitten.
Er is gekozen om elke medewerker die in een actief huis functioneert te benaderen. Hierdoor vielen twee huizen af, van de acht, aangezien het project van het huis niet meer actief was of omdat er geen vaste medewerkers meer werkten. In totaal zijn er veertig enquêtes uitgedeeld, waarvan er 28 zijn verwerkt. De overige twaalf hebben de enquête, ondanks reminders niet ingevuld teruggegeven.

2.3 Overzicht meetinstrumenten

De enquête is te verdelen in verschillende onderdelen. Namelijk:

- Algemene informatie
- Probleem verkenning
- Netwerkanalyse
- Stress-impact analyse
- Oplossingsgerichte informatie

Deze onderdelen hebben we opgesteld in samenwerking met onze begeleiders. Hierin was het belangrijk om er in eerste instantie achter te komen waar precies het probleem lag. In tweede instantie hoe er met dit probleem werd omgegaan en hoeveel stress het met zich meebracht. Als derde punt hebben we gekeken op wat voor manier dit volgens de ondervraagden opgelost kon worden.

2.4 Procedure

Om het onderzoek te volbrengen is het allereerst belangrijk om erg af te stemmen op de andere cultuur. Bereid je hierop voor, maar wees ervan bewust dat wanneer je arriveert het altijd anders loopt dan dat je had gewenst. Een tip is om hierin flexibel te zijn en te blijven communiceren. Voornamelijk in de beginfase van het onderzoek is dit erg belangrijk, omdat het heel duidelijk moet zijn voor de organisatie wat er precies gaat gebeuren. Aangezien ze vaak in Brazilië ‘ja’ kunnen zeggen op zaken waarin ze eigenlijk niet geheel zeker van hun zaak zijn, is het belangrijk om vragen te herformuleren of om het meerdere keren te vragen. Het helpt ook erg om een relatie op te bouwen voordat je meteen zakelijk te werk gaat. Door interesse te tonen in de ander en de tijd te nemen de ander te leren kennen voorkom je miscommunicatie op zakelijk terrein.

De enquête is in de huizen afgenomen. Dit hield in dat er een kort praatje ter introductie werd gehouden. Hierin kwam naar voren dat dit onderzoek ter ondersteuning is aan de member care afdeling. Het betreft de noodzaak om professioneel om te gaan met emotionele en psychologische problematiek. Gezien het werk in gevaarlijke omstandigheden en dat men woont en werkt op dezelfde plek, kan deze manier van leven consequenties hebben. Belangrijk om te vermelden was dat het onderzoek anoniem blijft en dat de resultaten teruggekoppeld zullen worden.
De gegevens die men verkrijgt uit de enquêtes hebben we via Excel verwerkt tot grafieken. Door de vragen te bundelen kan men de percentages uitrekenen wat een algemene impressie geeft van elke afzonderlijke vraag. De conclusies kunnen vervolgens getrokken worden uit de opmerkelijke resultaten of er kan juist geconcludeerd worden dat er niets op of aan te merken valt. Alle relevante conclusies en producten hebben wij vertaald naar het Engels. Het wordt vertaald naar het Portugees.

3. Culturele verantwoording

3.1 Culturele verantwoording

Tijdens onze voorbereiding werd ons al verteld dat de machtsafstanden in Brazilië anders liggen. Ook de rolpatronen tussen mannen en vrouwen liggen anders en hierdoor hebben vrouwen niet dezelfde positie als hier in Nederland.

Toen we in Brazilië aankwamen bleek de organisatie redelijk westers. Dit maakte het voor ons makkelijker om ons aan te passen, al hebben we wel echt geprobeerd rekening te houden met bijvoorbeeld de rolpatronen die er heersen.

Tijdens het afnemen van de enquête hebben we Merijn steeds het woord laten doen. We hebben dit gedaan, omdat we zien dat mannen over het algemeen een sterkere positie hebben. Naar mannen wordt sneller geluisterd. Jacoline en Jiska hebben hierin vooral ondersteunend werk gedaan: de enquêtes uitgedeeld, vragen beantwoord en in gesprek gegaan met de staff workers. Van te voren hebben we gecheckt of dat de leider van het huis het goed vond dat wij onze enquête die dag zouden afnemen. Dit vonden we belangrijk, om de leider niet het gevoel te geven dat wij hem passeerden. Daarnaast zagen we dat, wanneer de leider het er mee eens was, het team ook gemakkelijker mee kwam.

Omdat de organisatie met een internationaal team werkt, werd er niet speciaal tegen ons opgekeken als westerling, terwijl wij dit op straat en in de stad wel veel meer merkten. Daar werden we vaak aangesproken en nagekeken.
Om ons ervan te verzekeren dat we niet als belerend over zouden komen, hebben we extra aandacht besteed aan het opzetten van onze manier van presenteren, zowel bij het afnemen van de enquêtes als bij onze eindpresentatie. We hebben vanuit een nederige positie onze informatie overgebracht en juist ook de positieve punten benadrukt.
Ook onze leeftijd speelde hierin mee. We zijn redelijk jong en hebben een onderzoek uitgevoerd wat over de organisatie in zijn geheel gaat. Daarom was het voor ons belangrijk om het hele leiderschapsteam achter ons te hebben staan. We voelden ons soms jong en onbekwaam maar tegelijkertijd wisten we ook dat we over deze dingen vaak meer (literatuur-)kennis bezitten dan de meeste leiders. We hebben geprobeerd om echt tot een samenwerking te komen: de leiders met hun ervaringen en kennis vanuit de praktijk, en wij met onze kennis vanuit literatuur en de Nederlandse manier van werken. Door dit naast elkaar te leggen en juist ook bereid te zijn om de switch te maken naar de Braziliaanse manier van werken, is het ons gelukt om tot een product te komen waar de leiders achter staan.

Wat duidelijk naar vormen kwam, is dat Brazilië heel wat minder individualistisch is dan Nederland. Tijdens vergaderingen en meetings wordt er veel tijd ingeruimd voor ontmoeting. Ook tijdens de kerkdienst van de basis wordt er veel aan sociale uitwisseling gedaan.
Dit hebben we zelf vorm gegeven door in elk gesprek eerst kleine ‘social talk’ te houden. ‘Hoe gaat het?’, ‘ Waar ben je mee bezig?’ waren vragen die we regelmatig stelden aan mensen. Hierdoor merkten we dat we ook echt meer openingen voor gesprek kregen. Daarnaast hebben we ook veel contact met mensen uit Amerika en Nederland gehad, waarbij de communicatie meer als vanzelf ging. Toch merkten we al dat de Amerikaanse manier van communiceren al veel meer op de Braziliaanse manier lijkt, dan de Nederlandse manier. Nederlanders zijn echt direct!

Waar we soms wel tegen aanliepen was het feit dat Brazilianen veel meer korte-termijn-gericht zijn, dan lange-termijn-gericht. Doordat staff workers onze enquête moesten invullen en dit niet direct uitkomst geeft, was het voor ons even zoeken naar een manier waarop we dit het beste konden uitleggen. We wilden de staff workers door onze uitleg motiveren om onze enquête serieus in te

vullen, omdat dit op lange termijn verbetering gaat brengen. We hebben dit geprobeerd uit te leggen en op deze manier geprobeerd te laten zien wat het nut op langere termijn is.
Wat voor ons zelf ook wel een aanpassing vergde, was de geloofsbeleving. Vooral in de favelas was het bijzonder om te zien dat bijvoorbeeld abortus en het geloof in God prima samen kunnen gaan, in de beleving van Brazilianen. Natuurlijk is dit geen standaard en hebben we ook veel Brazilianen gespreken die hier anders over denken, maar waarop het geloof wordt toegepast is verschillend dan die in Nederland. Zo is het mogelijk om elke dag van de week een kerk te bezoeken en zit het geloof echt verweven in de cultuur. Termen als 'glorie aan God' en 'ga met God' hebben we vaak om ons heen gehoord.
Voor ons was het dan ook wel even zoeken hoe we ons hier op aan konden passen. Naar welke kerk gaan we, en hoe vaak gaan we, maar vooral was ook de vraag wat 'normaal' was. Het hier aan aanpassen gaat uiteindelijk vanzelf, maar het heeft tijd nodig. Je bent niet na een paar weken gewend aan een nieuwe cultuur en zelfs na drie maanden sta je nog versteld van de gang van zaken en gewoonten.

3.2 Eindproduct

In eerste instantie wilden we een training of iets in die trant geven, zodat we echt iets praktisch konden achterlaten. Van te voren werd tegen ons gezegd dat veel Brazilianen houden van praktische toepassing, waardoor lesstof veel 'behapbaarder' wordt. Echter merken we dat, naarmate ons onderzoek vorderde, de uitkomsten daar niet zo geschikt voor waren op dit moment. Eerst moest er een basis document komen met daarin informatie, waaruit dan weer op termijn een training gegeven zou kunnen worden. We hebben er daarom voor gekozen om dit document op te stellen en daarbij praktische aanbevelingen te doen. Door in onze presentatie veel voorbeelden te noemen werd de stof meer behapbaar en hebben we gemerkt dat de leiders wat met ons product kunnen. Door uit te leggen waarvoor het bedoelt is en hoe ze het kunnen gebruiken, zijn onze protocollen weliswaar nog steeds een lap tekst, maar wel praktisch inzetbaar.
Alle protocollen, conclusies, aanbevelingen en andere relevante uitslagen van het onderzoek, hebben wij vertaald naar het Engels. De protocollen worden door de organisatie vertaald naar het Portugees.

Voor meer informatie over de cultuurverschillen, zie bijlage 7. Voor meer informatie over de sociale kaart van Belo Horizonte, zie bijlage 6.

4 Resultaten

4.1 Inleiding

Hoofdvraag: *''Tegen welke moeilijkheden op fysiek, emotioneel, sociaal en psychisch vlak lopen de huidige medewerkers van YWAM-Belo aan en op welke manier kan hier voor worden zorg Gedragen?''*

Om een goed en duidelijk antwoord te krijgen op de hoofdvraag hebben we een zevental kleinere, zogenoemde deelvragen opgesteld. Dit geeft een ieder een beter en completer beeld van het onderzoek en uit welke delen het is samengesteld.

Allereerst is het zaak om te onderzoeken wat Member care nu werkelijk is en waaruit het bestaat. Uit het vooronderzoek bleek namelijk dat elke YWAM basis een bepaald soort Member care aanbiedt aan de medewerkers. De vraag is dan ook wat dit soort van zorg inhoudt? Meteen aansluitend op deelvraag 1 is het nodig om te onderzoeken wat voor zorg er al plaatsvindt. Gericht op de wellicht al bestaande Member care of de andere zorg die plaatsvindt op het gebied van fysieke, emotionele, sociale en psychische vlakken.
Nadat er ingezoomd is op de zorg die al gegeven is en wat Member care in zijn algemeenheid inhoudt veranderen we het perspectief naar buiten. Wat zijn namelijk de invloeden die meespelen in het verrichte werk. Waarmee wordt men geconfronteerd in de community, op het werk, in de organisatie en in de familie. Op deze manier wordt er in kaart gebracht waarmee men te dealen heeft als er gewerkt wordt in een missionaire organisatie in Brazilië. De volgende deelvraag is weer meer naar binnen gericht. Voornamelijk bedoelt om in zicht te krijgen wat de eisen zijn om iemand te kunnen helpen die disfunctioneert en degene niet met een stigma op te zadelen.
Deelvraag nummer 5 gaat in op wat de medewerkers nodig hebben vanuit de organisatie om goed te kunnen functioneren. Aangezien hun werk vaak plaatsvindt op dezelfde plek als waar ook hun thuis is, kan YWAM een belangrijke taak vervullen als het gaat om de zorg voor de medewerkers. Deelvraag 6 borduurt door op deelvraag 5, alleen is het belangrijkste verschil dat het in deze deelvraag gat over wat de rol van de leidinggevende is in het dragen van zorg. Wat voor rol nemen ze op of is het niet hun verantwoordelijkheid om zich op dit vlak te begeven?
De laatste deelvraag kijkt naar hoe er op internationaal vlak naar Member care wordt gekeken. Zijn er andere YWAM basissen die al verder zijn in dit gebied en hoe hebben zij dit aangepakt?

Alle deelvragen onder elkaar:
Deelvraag 1: Wat is Member care in het algemeen?
Deelvraag 2: wat gebeurt er op dit moment aan zorg voor medewerkers om deze op fysiek, emotioneel, sociaal en psychisch vlak een gezonde werk- en leefsfeer te kunnen bieden?
Deelvraag 3: Met welke invloeden op hun welzijn krijgen de medewerkers te maken vanuit de community, het werk, de organisatie en de familie?
Deelvraag 4: Hoe wordt duidelijk dat een medewerker disfunctioneert op fysiek, emotioneel, sociaal of psychisch vlak?
Deelvraag 5: Wat voor handvaten moet de organisatie leveren aan het welzijn op fysiek, emotioneel, sociaal en psychisch vlak, volgens de medewerkers?
Deelvraag 6: Welke rol spelen de leidinggevenden in het welzijn van haar medewerkers en wat kunnen zij hierin bieden?
Deelvraag 7: Hoe draagt YWAM internationaal op deze vlakken zorg voor haar werknemers en welke vormen hiervan kunnen geïmplementeerd worden binnen YWAM-Belo?

Wanneer er een verwijzing wordt gemaakt naar de resultaten van ons onderzoek, zijn deze te vinden in bijlage 3.

4.2 Deelvraag 1: Wat is member care in het algemeen?

Uit onderzoek is gebleken dat wereldwijd 40% van de ontwikkelingswerkers psychische klachten overhoudt aan hun uitzending. (Blom-Vrijmoeth, 2006). Elk persoon moet een balans zien te vinden tussen de realiteit van het lijden en de normale verlangens naar groei en voldoening. Binnen het zendingswerk, waar werk en privé soms moeilijk te scheiden valt, kan deze balans lastig te vinden zijn. Om in de zorg voor zendingswerkers tegemoet te komen, is de term Member care een steeds breder en bekender begrip geworden.

4.2.1 Betekenis

Member Care Nederland geeft als volgt inhoud aan de term 'Member care': 'Missionaire werkers (1) ondersteunen bij de voorbereiding op hun taak, (2) stimuleren zich te blijven ontwikkelen en (3) toe te rusten, zodat ze effectief en evenwichtig zijn in werk en leven. (MCNL, 2007)

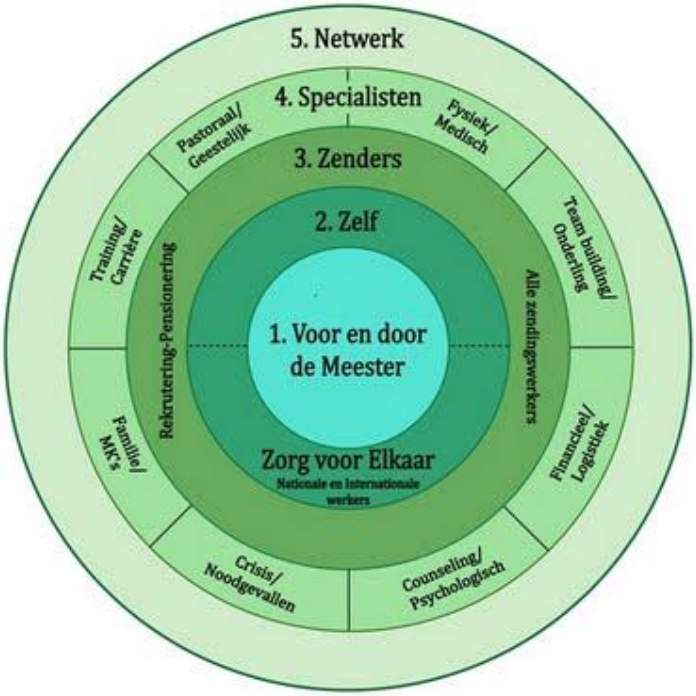
Dr. Kelly O'Donnell, een psycholoog werkend bij Member Care Associates Europe, geeft er meer woorden aan: *'Member care is the outgoing investment of resources by missions agencies, churches, and other mission organizations for the nurture of development of missionary personnel.*
It focus on everyone in missions (missionary, support staff, children, and families) and does so over the course over the missionary life cycle, from recruitment through retirement. The word Member implies belonging. So Member care includes the senses of community, along with the attendant mutual responsibility for care between those who belong to a group. Member care then, is as much about developing inner resources and within individuals as it is providing external resources to support them in their work.' (O'Donnell, 2002)

4.2.2 Uitwerking

In zijn boek 'Doing Member Care Well' (O'Donnell, 2002) beschrijft deze psycholoog hoe Member Care het beste vormgegeven kan worden. In onderstaand model wordt inzichtelijk gemaakt op welke niveaus member care speelt.

Volgens Kelly O'Donnell is het belangrijk dat er member care wordt gegeven vanuit vijf niveaus. Deze niveaus vloeien in elkaar over en kunnen elkaar beïnvloeden. In zijn boek geeft hij aan wat de niveaus inhouden en op welke manier het in praktijk gebracht kan worden.

Member Care model, Kelly O'Donnell 2000 1



Niveau 1: Voor en door de Meester

Deze vorm van member care bestaat uit twee lagen. Enerzijds geeft God je kracht om door te gaan en is Hij een veilige haven om bij uit te rusten. Anderzijds dien je Hem en is het belangrijk om te weten dat je Hem behaagt. In de praktijk betekend dit dat je relatie met God het fundament is van je welzijn en effectiviteit in je werk. Member care moet ervoor zorgen dat je relatie met God versterkt wordt, zodat het een bron van kracht en rust kan zijn. Op deze manier kan je ook anderen bemoedigen. O'Donnell noemt dit ' the Flow of Christ'.

Niveau 2: Zelfzorg en zorg voor elkaar

Dit niveau heeft betrekking op de verantwoordelijkheid van member care dat bij jezelf ligt. Het gaat zowel om de zorg voor jezelf als om de zorg voor bijvoorbeeld je collega's.

Het is belangrijk dat je de verantwoordelijkheid op je neemt om goed voor jezelf te zorgen en in wijsheid te voorzien in de dingen die je nodig hebt voor jezelf. In relatie tot mensen is er een balans nodig tussen geven en ontvangen. Je kan support, bemoediging en correctie ontvangen en geven. Ook het verantwoording afleggen is van belang. Als je in een internationale context werkt, is het belangrijk dat je bewust relaties aangaat met de plaatselijke werkers. Oftewel het gaat hier om de 'Flow of community'.

Niveau 3: Zorg vanuit de zender

Een zendingswerker wordt vrijwel altijd uitgezonden door een kerk of organisatie. Het is hierbij belangrijk dat de werker niet alleen uitgezonden wordt, maar van werving tot terugkeer zorg en support krijgt van de zender. Een werker loopt verschillende fasen door waarbij steun van belang is. De hoofdfasen waar een werker doorheen gaat zijn: voorbereiding – aankomst – verblijf --terugkeer – terugkomst. Het is handig om deze zorg specifiek te organiseren en te coördineren. Dit kan bijvoorbeeld door een thuisfrontcommissie op te starten waarin diverse mensen, verantwoordelijk zijn voor verschillende gebieden. Zo kan iemand verantwoordelijk gemaakt worden voor de financiën.

De zendende organisatie of kerk sluit een overeenkomst met de zender door hem of haar te zenden. Het is belangrijk dat de zender investeert in de werker en dat member care een vaste plek krijgt in de organisatie. O'Donnell noemt dit 'The flow of commitment'.

Niveau 4: Specialistische zorg
Missionarissen hebben vaak een speciale roeping waar ze soms speciale vaardigheden voor nodig hebben. Om veerkrachtig te blijven en om hun roeping te kunnen vervullen, kan er specialistische hulp nodig zijn. Het gaat hierbij niet alleen om bijvoorbeeld psychologische hulp. Er zijn verschillende specialistische domeinen:

- Pastoraal/spiritueel
- Lichamelijk/medisch
- Training
- Teambuilding/interpersoonlijk
- Familie
- Financieel/logistiek
- Crisis/onvoorziene gebeurtenissen
- Counseling/psychologisch

Kelly O'Donnell vindt hierin de 'Flow of caregivers' belangrijk. Hiermee geeft hij aan dat het belangrijk is om te investeren in specialistische zorg. Specialistische hulp zijn investeringen in de opbouw van karakter, competentie en mededogen op een cultureel relevante manier. Het gaat niet alleen om het geven van zorg, maar ook over empowerment.
Deze vorm van zorg kan op vier dimensies gegeven worden: preventie, ontwikkeling, ondersteuning en herstel.

Niveau 5: Netwerk
Dit niveau is een soort vergaarbak van de andere niveaus. Het is belangrijk om een netwerk van contacten op te bouwen rondom het thema member care. Zo kan je bijvoorbeeld een lijst maken met gebieden waarop je eventueel hulp nodig kan (gaan) hebben. Door een divers netwerk op te bouwen, kan je mensen of organisaties aan deze gebieden linken zodat je hulp kunt ontvangen wanneer dit nodig blijkt te zijn.

4.2.3 Tussenconclusie
Dat YWAM-BH niet alleen staat wat betreft problematiek onder staff workers, blijkt uit het feit dat er wereldwijd steeds meer wordt nagedacht over member care. Uit onderzoek is gebleken dat wereldwijd 40% van de ontwikkelingswerkers psychische problemen overhoud naar aanleiding van hun missie. (Blom-Vrijmoeth, 2006). Member care houdt de zorg rondom de members van een organisatie in. Deze zorg kan verleend worden op verschillende niveau's. Belangrijk is dat zowel de staff worker, de zendende organisatie/kerk, persoonlijke achterban en de zendingsorganisatie hierbij betrokken zijn. Door member care worden personen geholpen om te dealen met de situaties die ze tegenkomen in hun werk en om een bron te hebben om hun werk vol te kunnen houden.

4.3 Deelvraag 2: wat gebeurt er op dit moment aan zorg voor medewerkers om deze op fysiek, emotioneel, sociaal en psychisch vlak een gezonde werk- en leefsfeer te kunnen bieden?

Informatie over de member care op dit moment hebben we verkregen via Michelle Chaves, leider van de afdeling Human Resource Devolopment.

4.3.1 Member care in zijn huidige vorm:

Ontwikkelen van het leiderschap
Elk jaar wordt er een onderwerp gekozen waar leiders zich in kunnen ontwikkelen. Tijdens meetings wordt dit besproken. Hierin wordt van de leiders gevraagd om een kort essay te schrijven over wat ze ontdekt en geleerd hebben, en om dit dan vervolgens te presenteren. Hierdoor leren ze om zich de stof eigen te maken en het vervolgens in praktijk toe te passen.

Workshops voor de medewerkers raad
Hierin wordt geprobeerd om te meten wat de behoeften van de medewerkers zijn. Wanneer dit duidelijk is, wordt er een vorm bedacht om deze behoeften te vervullen. Dit kan door workshops of andere praktische vormen.

Begeleiding voor stellen
In deze begeleiding wordt elk (getrouwd) stel aan een ander stel gekoppeld. Deze koppels worden gemaakt door de afdeling 'Human Resource Devolopment'. Het is de bedoeling dat stellen kunnen bespreken waar moeilijkheden liggen en hoe het hun bevalt om als stel in de zending te werken. Een huwelijk kan hierdoor onder druk komen te staan en het is helpend om een ander koppel te hebben die door een zelfde soort proces gaat.

Duo's, gebedsmaatjes
Met dit systeem wordt beoogd om voor elke staff worker een vast 'aanspreekpunt' te hebben. Het idee is zo opgesteld dat twee mensen aan elkaar gekoppeld worden en daardoor een duo vormen. Dit duo spreekt elke week af en legt elke week de focus op één van de twee. Hierdoor heeft elke staff worker een moment om te vertellen waar hij of zij mee zit en wordt hiervoor gebeden. Hiermee wordt gehoopt een eerste vorm van 'nazorg' te bieden. Mensen hebben de mogelijkheid om door te praten over dingen die ze mee maken en dit bij God te brengen.

Extra vrije dagen
Wanneer een staff worker niet genoeg financiële steun heeft, kan hij of zij hier voor extra vrije dagen krijgen. De staff worker kan dan voor een periode terug naar het land van herkomst om sponsoren te werven. YWAM-Belo kan zelf niet opdraaien voor de kosten, wanneer een staff worker niet genoeg financiële middelen heeft. Wanneer het een staff worker dan ook niet lukt om genoeg sponsoren te vinden, moet deze persoon noodgedwongen naar huis. Om toch steun hierin te bieden, biedt YWAM-BH deze extra vrije dagen aan.

Intersessie momenten
Elke ochtend is er ruimte voor een intersessie moment. Hierin wordt gebeden, maar is er ook ruimte voor persoonlijke verhalen en belevingen. Hierin vinden staff workers en leiders de ruimte om te vertellen over hun werk en zaken waar ze tegen aanlopen. Omdat deze momenten in teamverband worden gehouden, is het een kleine groep waarmee men vertrouwd is; dit maakt de communicatie over persoonlijke zaken gemakkelijker.

4.3.2 Is dit genoeg?

Tijdens het gesprek met Michelle Chaves vroegen we ons af of dat de zorg die op dit moment geboden wordt, voldoende is voor de staff workers. Om een antwoord op deze vraag te krijgen, hebben we dit in onze enquête verwerkt.

In figuur 19 is te zien dat alle Staff workers de ruimte vinden om over hun situatie te praten. Niet iedereen vindt dat er genoeg ruimte is, maar iedereen geeft wel aan dat deze kans er is. Deze gesprekken over het algemeen plaats onder intersessie tijd (50%) en in gesprekken met vrienden (32%, figuur 18).

Vanuit vraag 29 over de vraag wat de staff workers als sterke punten zien in de huidige zorg, antwoordt 29% dat ze niets positiefs zien, 'de basis moet hierin groeien'. Dit is een duidelijk signaal dat de member care in zijn huidige vorm niet toereikend genoeg is.
Daarentegen worden er ook positieve punten genoemd: zo vind 25% van de staff workers de persoonlijke gesprekken tussen leider en staff worker erg positief. Ook de teammeetings worden gewaardeerd, 25% van de staff workers geeft aan dit positief te vinden.

Een ander belangrijk punt om een gezonde werk- en leefsfeer te hebben, is het aanbod van ontspanning. 57% van de staff workers geeft aan niet aan voldoende ontspanning toe te komen, redenen hiervoor zijn verschillend: gebrek aan eigen ruimte, te druk of het missen van goede vrienden (figuur 22). Daar tegenover staat wel dat 67% van de staff workers aangeeft genoeg vakantie dagen te hebben (Figuur 23). Staff workers ervaren dus niet altijd genoeg ruimte voor ontspanning tussen het werk door, maar kunnen dit compenseren in hun vakantie.

Er worden dus belangrijke dingen aangeboden door de basis die de staff workers waarderen. Echter zou de basis meer in kunnen zetten op ontspanning en individuele counseling.

4.3.3 Tussenconclusie

De volgende punten biedt YWAM-BH op dit moment aan voor hun staff workers: ontwikkeling van het leiderschap, workshops voor de medewerkers raad, begeleiding voor stelling, gebedsmaatjes en extra vrije dagen in het geval van gebrek aan financiële steun.
Staff workers missen hierin nog een goede verdeling tussen werk en ontspanning en meer individuele counseling. Intersessie wordt nu al gebruikt om persoonlijke zaken te delen, maar staff workers geven aan ook behoefte te hebben aan individuele gesprekken over hun persoonlijk welzijn.

4.4 Deelvraag 3: Met welke negatieve invloeden op hun welzijn krijgen de medewerkers te maken vanuit de community, het werk, de organisatie en de familie?

Iedereen ervaart wel eens stress. Uit onderzoek is echter gebleken dat ontwikkelingswerkers een verhoogde kans lopen op psychische problemen vanwege onder andere de hoge mate van stress. 40% van de ontwikkelingswerkers hebben dit ondervonden. (Blom-Vrijmoeth, 2006)
Allereerst willen we kijken naar de problemen waar de staff workers tegenaan liepen, vóór hun verblijf bij YWAM-BH. Ten tweede kijken we naar de problemen die ontstaan zijn tijdens het verblijf bij YWAM-BH en als laatste kijken we naar de stressfactoren waar de staff workers mee te dealen hebben. Bij het beantwoorden van deze deelvraag is er veel gebruik gemaakt van de uitslagen uit de enquête. Als er verwezen wordt naar een figuur, kunt u deze vinden in Bijlage 3: uitslag enquêtes voor de staff workers.

4.4.1 Problemen ontstaan vóór verblijf bij YWAM-BH

Figuur 5 laat zien welke problemen de staff workers ondervonden hebben, voordat ze naar YWAM-BH kwamen om te wonen en te werken. Er werd een zestal problemen voorgelegd, met daarbij de optie om andere problemen te noemen. Het ging hierbij om problemen die spelen op psychisch/emotioneel gebied (met uitzondering van financiële problematiek). Er waren meerdere antwoorden mogelijk. Opvallend is dat slechts 14% van alle staff workers aangeeft, nog nooit een dergelijk probleem ondervonden te hebben; dit zijn alleen Braziliaanse staff workers. Zoals te zien is in figuur 5a, springt financiële problematiek eruit. 43% van alle staff workers heeft daarmee te maken gehad, voordat ze bij YWAM-BH terecht kwamen. In figuur 5b wordt een onderscheid gemaakt tussen de Brazilianen en niet-Brazilianen. Er is dan een groot verschil te zien. 63% van de Braziliaanse staff workers heeft financiële problemen gekend, tegen 17% van de niet-Brazilianen.
Daar staat tegenover dat het aantal niet-Brazilianen dat last heeft gehad van depressie hoger is. Hoewel dit met een minder groot verschil is: 33% tegenover 25%. Respectievelijk volgen verder Burn-out (21% van alle staff workers), Isolatie (18%), Culture shock (14%), (denken aan) suïcide (7%).

4.4.2 Problemen ontstaan tijdens verblijf bij YWAM-BH

Ook tijdens het verblijf bij YWAM-BH hebben veel staff workers problemen ondervonden. Het percentage van staff workers die geen problemen ervaren hebben, staat op 4%. (zie figuur 6a) Een enkeling dus. De hoofdproblematiek bestaat uit cultuurschok en overlijden in familie. Bij het onderwerp cultuurschok, stijgen de niet-Brazilianen met kop en schouder uit boven de Braziliaanse staff workers (figuur 6b). Dat deze laatste groep toch nog 31% scoort, is niet verwonderlijk in aanmerking genomen dat Brazilië erg groot is en zeer diverse gebieden kent. Een Braziliaanse staff worker heeft in haar enquête aangegeven dat ze de cultuurschok binnen het team ervaart. Ze kwam daar voor het eerst in aanraking met 'buitenlanders' en ervoer een barrière in taal maar ook in bijvoorbeeld het oplossen van problemen. De helft van alle Braziliaanse staff workers heeft een overlijden in zijn of haar familie meegemaakt. Bij de niet-Brazilianen is dit een kwart.

De staff workers krijgen niet betaald vanuit YWAM-BH. Ze leven van giften vanuit hun eigen netwerk. Dit verloopt niet bij iedereen altijd even vlekkeloos. 71% van de staff workers geeft aan wel eens stress te ervaren bij gebrek aan financiële support (zie figuur 20). 36% van de staff workers geeft aan dat er financiële problemen zijn ontstaan tijdens het verblijf bij YWAM-BH. Ook nu is deze problematiek vaker ontstaan bij de Brazilianen dan bij de niet-Brazilianen: een verschil van 33%.
Een kwart van de staff workers heeft een depressie gehad. Een burn-out komt ook voor bij een kwart van de staff workers. Bij zowel depressie als burn-out is er geen verschil in aantal te zien tussen Brazilianen en niet-Brazilianen.

Isolatie komt voor bij 18% van alle staff workers. De niet-Brazilianen hebben hier vaker mee te maken dan de Brazilianen. Een eenvoudige verklaring hiervoor kan liggen in de taalbarrière en cultuurverschillen.
De leiders van de huizen gaven aan dat hun inschatting is dat de staff workers met name problemen ondervinden in de onderlinge relaties. Een andere leider gaf aan dat het grootste probleem onder Brazilianen de financiën zijn en voor niet-Brazilianen de cultuurschok.(Bijlage 4, vraag 13 enquête voor de leiders).

4.4.3 Stressfactoren

Figuur 20 geeft aan op welk gebied de staff workers binnen YWAM stress ervaren. Deze gebieden kunnen onderverdeeld worden in de categorieën: de community, het werk, de organisatie en de familie en overige factoren. In deze volgorde worden ze dan ook verder uitgewerkt. De stressfactoren hebben een verschillende mate van impact op de staff workers. Het is hen dan ook gevraagd om op een schaal van 1 (geen) tot 10 (altijd) aan te geven hoeveel last ze hebben van de stressfactor.

De community
YWAM werkt met diverse projecten en doelgroepen. Er zijn projecten met straatkinderen, huisbezoeken, tienermoeders, kinderen met HIV, prostituees, opvang voor straatkinderen, tegen mensenhandel etc. Er zijn veertien projecten waarvan er negen direct in aanraking komen met de sloppenwijken. Ofwel doordat de locatie in een sloppenwijk staat of omdat er activiteiten in de sloppenwijken worden uitgevoerd. Dit betekend dat de staff workers regelmatig in aanraking komen met lijden, moeilijke, heftige situaties en onrecht. Uit gesprekken met staff workers is gebleken dat er veel speelt in een sloppenwijk. Voorbeelden van problemen zijn de gebroken gezinnen, (seksueel) misbruik, (huiselijk) geweld, verslavingen en depressie. Ook op straat en in de wijk zelf spelen veel problemen. De sloppenwijken bestaan uit meerdere wijken waarin de drugsdealers de macht hebben. De politie laat tegen betaling de wijken zoveel mogelijk met rust. Dat resulteert in een zekere mate van wetteloosheid. Toch betekend dit niet dat je per definitie gevaar loopt. In gesprekken met diverse medewerkers bleek dat deze afwezigheid van de politie voor een bepaalde mate van veiligheid kan zorgen. Op het moment dat er bijvoorbeeld iets gebeurd met buitenlanders, moet de politie ingrijpen en wordt er een mediacircus van gemaakt; wat de drugsdealers te allen tijde willen vermijden. Het is echter niet vanzelfsprekend dat er nooit iets kan gebeuren. Er speelt nu eenmaal problematiek dat onvoorspelbaarheid met zich meebrengt.

De staff workers binnen YWAM worden regelmatig geconfronteerd met stress vanwege (mogelijke) situaties waarin geweld een rol speelt. 46% van de staff workers heeft aangegeven een gevoel van onveiligheid te kennen en daar stress bij te ervaren. We hebben ook gemeten hoeveel impact deze stressfactor heeft op de medewerkers die hebben aangegeven last van deze stressfactor te hebben. Deze factor kent een impact van 46%.[1]
33% van de medewerkers heeft zelf geweld ondervonden. Ook is 33% betrokken geweest bij een gewelddadige situatie, die niet op hem of haar gericht was. Respectievelijk geld hier een impactscore van 45% en 54%. Tevens hebben we alle staff workers gevraagd of dat ze stress ervaren bij herinneringen aan misbruik/verkrachting, moord of beroving. 46% van de medewerkers heeft hier wel eens mee te maken gehad. De meeste mensen scoren op herinneringen aan een beroving. Uit de grafiek blijkt dat de impact van deze gebeurtenissen zeer hoog is.

[1] Als een stressfactor een impactscore heeft van 46%, is er gemiddeld een 4,6 op de schaal van 1(nooit) tot 10(altijd) gescoord.

Invloeden vanuit het werk en de organisatie
De invloeden op het welzijn van de staff workers kunnen ook vanuit het werk en de organisatie komen. Deze verschillende gebieden liggen dicht bij elkaar. Dat is dan ook de reden dat deze 'deelgebieden' samengevoegd worden.
67% van de staff workers ervaart een hoge werkdruk. Dit is ruim twee derde van alle staff workers. De impact hiervan op hun welzijn is 54%. 79% geeft aan dat ze onduidelijkheid hebben ervaren met betrekking tot hun taken en activiteiten. Tijdens gesprekken met diverse staff workers, hebben we dit ook terug gehoord en gezien. Op dit moment is de basis aan het veranderen op het gebied van projecten. Het aantal medewerkers is teruggelopen en niet alle activiteiten zijn nog noodzakelijk. Hierdoor zie je dat mensen weer opnieuw een beeld moeten vormen van hun taken en activiteiten. Je bent bij YWAM in zekere mate vrij in wat je onderneemt en welke activiteiten je organiseert. Uiteraard moet je het kunnen verantwoorden, maar als iemand een goed idee heeft, kan dit vaak ook uitgevoerd worden. Enerzijds geeft dit een bepaalde mate van vrijheid en geeft het de mogelijkheid om nieuwe dingen uit te proberen. Anderzijds neemt dit met zich mee dat sommige staff workers niet goed raad weten met wat ze kunnen doen; ze krijgen geen taken opgelegd en er zijn geen taakbeschrijvingen.

Een veel voorkomende stressfactor is conflicten met collega's. De staff workers wonen allemaal bij het project waar ze ook werken. Hierdoor ontbreekt soms de scheiding tussen collega's en vrienden. Bij (intensieve) relaties is het heel normaal en gezond om af en toe een ruzie te hebben. Binnen YWAM-BH heeft 88% wel eens conflicten met collega's. 58% heeft wel eens een conflict met zijn leider. Beide conflictscenario's, hebben niet een zeer hoge impact als je het vergelijkt met andere stressfactoren. Dat het wel iets stress met zich meeneemt, is begrijpelijk.

Een andere stressfactor is de taalbarrière. 83% van de staff workers geeft aan hier last van te hebben of last van te hebben gehad. Dit is opvallend omdat dus ook de Braziliaanse medewerkers aangeven last te hebben van taalverschillen. Met dit verschil dat zij de barrière ervaren in het contact met collega's en niet in hun werk.

Verhuizen is ook een stressfactor en daar scoorden 54% gemiddeld een 3,9 op een schaal van 1(nooit) tot 10(altijd). YWAM-BH heeft niet één basis maar heeft diverse huizen en projecten in de stad. Als mensen gaan trouwen of een andere taak krijgen, komt het voor dat ze moeten verhuizen.

Invloeden familie gerelateerd
Op de mission-kids na heeft iedereen het ouderlijk huis en vaak ook vrienden achter gelaten om te gaan werken bij YWAM-BH. Brazilië is een groot land. Sommige Braziliaanse staff workers moeten 24u met de bus reizen om bij hun familie te kunnen komen. Een ander deel heeft zijn of haar relaties in een ander land achter moeten laten. Heimwee is dan ook een veel voorkomend probleem (83%). De impact hiervan is een 4.6 op de schaal van 1 (geen)tot 10 (altijd). Er zijn diverse (getrouwde) stellen en gezinnen op de basis te vinden. 63% geeft aan wel eens conflicten te hebben binnen deze vorm van relaties en daar stress bij te ervaren. 71% van alle staff workers geeft aan wel eens last van eenzaamheid te hebben. Deze impact is groter dan die van heimwee, namelijk 51%.
33% van de staff workers heeft een overlijden in directe familie of nabije vriendenkring ondervonden.

Overige invloeden
Uit de enquête is gebleken dat 88% van de staff workers een afstand ervaart of heeft ervaren tussen hem/haar en God. Binnen een christelijke organisatie als YWAM, is dit een hoog percentage.
De helft van het aantal staff workers heeft een onhelder zicht op zijn of haar visie en missie. De redenen hiervoor kunnen persoon verschillen. Er kan een verband liggen tussen de ervaring van afstand ten opzichte van God en het kan verband houden met het feit dat YWAM-BH zich in een transitieperiode bevind. Beiden redenen kunnen onzekerheid geven en het zicht op de nabije toekomst vertroebelen.

Een ruime meerderheid heeft wel eens te maken met ziekte en ervaart daar stress bij.

4.4.4 Tussenconclusie

Onder de staff workers komen veel problemen voor. 86% geeft aan last te hebben (gehad) van een of meerdere problemen. Daarnaast zijn er ook een aantal factoren die stress met zich meebrengen. Deze factoren spelen op meerdere gebieden in het leven van de staff workers. Ze ervaren stress op de gebieden: community, werk/organisatie, familie en op persoonlijk gebied. De meeste stress wordt ervaren op het gebied 'community'. Te denken valt dan aan gevoelens van onveiligheid of herinneringen aan heftige situaties als beroving. Binnen het gebied werk/organisatie komt conflicten met collega's het meeste voor. De hoogste impact echter komt vanuit het gebrek aan zicht op taken en activiteiten. Deze wordt nauw op de voet gevolgd door de hoge werkdruk.
Ook binnen familiekring ervaren een aantal staff workers stress. Heimwee komt hier het meeste voor. De meeste impact komt vanuit het overlijden van een familielid of vriend.
Een ander opvallende stress factor is de afstand die ervaren wordt tussen God en de staff worker. 88% van de staff workers geeft dit aan.

4.5 Deelvraag 4: Hoe wordt duidelijk dat een medewerker disfunctioneert op fysiek, emotioneel, sociaal of psychisch vlak?

Onder de staff workers hebben we een peiling gedaan naar de manier waarop problemen gesignaleerd worden. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen problemen die mensen zelf hebben ondervonden en problemen die ze opgemerkt hebben bij collega's. Het betreft signalering van de problemen genoemd in voorgaande deelvraag. Namelijk: depressie, burn-out, isolatie, cultuurschok, financiële problemen, (denken aan) suïcide en overlijden in familie.
Als er wordt verwezen naar een figuur of vraag, kunt u deze vinden in bijlage 3, uitslag enquête voor de staff workers.

4.5.1 Signalering bij zichzelf

De wijze van signalering is gevarieerd. Bij ongeveer 11% van de staff workers is het probleem gediagnosticeerd. Sommigen wisten welke symptomen er konden optreden bij bijvoorbeeld een cultuurschok en gaven aan daardoor op tijd te kunnen ingrijpen waardoor het probleem niet verergerde. Financiële problemen werden veelal gesignaleerd op het moment dat er helemaal geen geld meer was om vaste lasten te betalen.
De meeste mensen (ongeveer 40%) merkten hun problemen op toen er ernstige klachten kwamen. Hierbij werden genoemd: emotionele uitputting, extreme vermoeidheid, moeite met concentratie, normale activiteiten lukten niet meer, maagzweren, zware hoofdpijn, moeizame interactie met anderen (vraag 7).

4.5.2 Praten over heftige situaties werk gerelateerd

Een van de vragen uit de enquête was of de staff workers praten over indrukwekkende situaties die ze tegenkomen in hun werk. In figuur 18 is te zien dat 93% aangeeft dat hij/zij indrukwekkende situaties bespreekbaar maakt. Het verschilt per persoon bij wie. Het merendeel brengt deze situaties in tijdens de intersessies en teammeetings. Ook vrienden spelen hierin een belangrijke rol. 86% ervaart de ruimte om in gesprek te gaan met de leider en/of collega's over werksituaties.(figuur 19)

Als het noodzakelijk is heeft 46% van alle staff workers een persoonlijke mentor of counselor waar hij/zij terecht kan voor persoonlijke problemen. 32% praat regelmatig met een persoonlijke mentor of counselor. De staff workers gaven aan dat deze persoonlijke mentoren/counselors vrienden, familie of kerkleden waren. 21% gaf aan nooit met een persoonlijke mentor of counselor te praten. (figuur 24)

4.5.3 Signalering bij collega's

96% van alle staff workers heeft problemen bij collega's opgemerkt. 50% doordat het hen verteld werd door de persoon zelf; 46% heeft de problemen herkent/geobserveerd (zie figuur 14).
De mensen die de problemen zagen bij de ander, herkenden de problematiek meestal doordat de attitude van de persoon in kwestie veranderde. Deze werd negatiever en miste motivatie voor haar of zijn werk. Ook het gedrag veranderde. Mensen waren vaak vermoeid en gestrest. Een enkeling zag dat collega's zich geïsoleerd voelden.

4.5.4 Signalering vanuit de leiders

Uit de enquête voor de leiders kwam dat zij allemaal gesprekken hebben gevoerd met staff workers over problematiek als depressie, burn-out etc.(vraag 7) Het verschilt hoe deze leiders reageren op signalen die de staff workers uitzenden. De ene leider wacht totdat de staff worker naar hem toekomt en zoekt dan iemand anders uit het team die het leuk vind om gesprekken te voeren. De ander geeft aan af te wachten of de staff worker naar hem toekomt maar als het te lang duurt zelf een gesprek aan te knoopt. (vraag 8)

4.5.5 Tussenconclusie

De staff workers signaleren op verschillende wijze hun problematiek. De meesten merken hun problemen op als het voor hun gevoel al te laat is. Het merendeel geeft aan te praten over werksituaties die indrukwekkend zijn. Iets minder dan de helft heeft een persoonlijke mentor of counselor waar hij/zij in geval van nood gesprekken mee kan voeren. De meeste staff workers geven aan dat ze ook bij collega's problemen signaleren doordat het hun verteld wordt of doordat ze het zelf opmerken. De leiders hebben allemaal te maken gehad met staff workers die in de problemen kwamen. Ze wachten met gesprekken totdat de staff workers naar hen toekomen.

4.6 Deelvraag 5: Wat voor handvatten moet de organisatie leveren aan het welzijn op fysiek, emotioneel, sociaal en psychisch vlak, volgens de medewerkers?

4.6.1 Behoefte staff workers

Tijdens het afnemen van onze enquêtes vonden we het belangrijk om vooral te onderzoeken waar de behoeften van de staff workers liggen. Zo ook bij het beantwoorden van deze deelvraag. Wie weet beter wat een medewerker nodig heef, dan de medewerkers zelf?
Vanwege de diversiteit aan antwoorden, hebben we er niet voor gekozen om van deze antwoorden een grafiek te maken, dit zou geen recht doen aan de antwoorden en de grafiek zou daarnaast erg ingewikkeld worden om te lezen. de vraag die ons het meest heeft geholpen deze deelvraag te beantwoorden, is vraag 21 'How can YWAM-BH help you deal with these stress factors? (like team meetings, individual conversations etc.)'. We hebben geprobeerd om vanuit onze kennis en ons beeld van de organisatie te kijken welke antwoorden van staff workers realistisch zijn.

Volgens de staff workers zou YWAM-BH kunnen onderzoeken wat ze de staff workers aan individuele gesprekken kunnen bieden. Vanuit de enquête en individuele gesprekken kunnen we concluderen dat veel staff workers hier behoefte aan hebben. Het werk in de sloppenwijken is heftig en de werkdruk is soms hoog. Er worden in veel huizen intersessie momenten aangeboden, maar dit is niet altijd de plek om deze dingen te bespreken. Daarnaast vraagt het 'community life' veel van staff workers. Men woont en werkt samen en dit zorgt soms voor wrijvingen. Hierin zou het fijn zijn wanneer staff workers een moment hebben om dit te kunnen bespreken. In deze gesprekken is ruimte voor gebed ook een belangrijk punt. Doordat YWAM werkt vanuit een christelijke visie en alle staff workers vanuit een passie voor God dit werk zijn in gegaan, speelt het geloof een grote rol en zowel het werken als het samenleven. Dit wordt nu voor een deel opgevuld door de 'gebedsduo's', maar om dit samen met iemand te doen die je begeleidt, zorgt dit voor verdieping.

Als tweede punt zien de staff workers het als een meerwaarde wanneer de basis meer in zou zetten op 'relaxing time'. Op dit moment is er elke donderdag avond een kerkdienst die door de basis wordt georganiseerd. Hierin staan 3 punten centraal: Aanbidden, samen naar Gods woord luisteren en gemeenschap hebben met elkaar als medewerkers.
In de praktijk werkt dit laatste punt echter anders. Veel staff workers zien de dienst als iets verplichts en komen niet aan ontspanning toe. Daarnaast is er één keer in de maand een staff meeting. Staff workers ontmoeten elkaar dus wel, maar vaak in verband met werk- of geloof gerelateerde zaken. Om deze reden werd vaak aangegeven dat staff workers behoefte hebben aan tijd om echt met elkaar te kunnen ontspannen. Even niet over het werk praten, even niet over het geloof, maar juist elkaar leren kennen en weten waar de ander mee bezig is. Zeker omdat de basis is verdeeld over 9 huizen in de hele stad, is het belangrijk om deze ontmoetingen te hebben. Om er achter te komen waar de ander mee bezig is en hierdoor van elkaar op de hoogte te blijven.

Als derde punt noemen de staff workers dat er vaak onduidelijkheid over taken bestaat. Er is veel werk te doen binnen de sloppenwijken en er draaien veel projecten. Ook is er veel vrijheid om zelf met een idee te komen over eventuele nieuwe projecten. Hierdoor ervaren staff workers hun taken soms als onduidelijk. 'Welke groep kan ik nu precies gaan draaien?' of 'Waar moet ik ooit beginnen?' zijn vragen die bij staff workers spelen. Ook is onduidelijk wat er wel van staff workers wordt verwacht, maar wat ook niet. Hierdoor zien staff workers het als een uitkomst wanneer er een duidelijke visiebeschrijving komt, waarin staat beschreven wat staff workers wel en niet doen.
Natuurlijk willen we hierbij rekening houden met het feit dat zaken in het 'westen' anders gaan. In Brazilië wordt veel flexibiliteit gevraagd; zaken kunnen er van de een op de andere dag compleet anders voorstaan. In een cultuur die losser is dan hier in Nederland en een doelgroep die constant in beweging is, vraagt dit een zekere flexibiliteit en vermogen tot improviseren.

Als vierde zien staff workers het als een grote plus wanneer er een duidelijke lijst komt van organisaties zoals psychologen, social workers en advocaten.
Staff workers lopen regelmatig tegen problemen aan; culture shock, financiële problemen, burn-out etc. Dit is niet vreemd; ver weg van vrienden en familie zijn zendelingen een kwetsbare doelgroep.
In het land van herkomst is het makkelijk om passende hulp te zoeken; je spreekt de taal, kent het systeem en snapt de cultuur gevoeligheid. In een ander land is dat echter heel anders. Hulp wordt misschien op een andere manier aangeboden en veel staff workers spreken nog niet vloeiend Portugees. Hierdoor is het moeilijk om hulp te vinden, en wanneer deze hulp wel al gevonden is, is er alsnog de taalbarrière die de communicatie moeilijk maakt.
Volgens de staff workers zou het zinvol zijn wanneer er een kleine sociale kaart komt, met daarop adressen van goede psychologen, social workers, sportscholen en advocaten. Hierdoor is er een overzicht van de aangeboden hulp en is het ook voor nieuwe staff workers makkelijker om passende hulp te vinden.

Daarnaast noemden een aantal 'single' staff workers dat zien dat de basis zich vooral op gezinnen focust: Gezinnen krijgen een aparte ruimte om zich terug te trekken, kunnen flexibeler omgaan met hun werktijden en stellen krijgen extra counseling. Dit is logisch; als gezin heb je meer uitdagingen en voor stellen is het nuttig om goed zicht op hun relatie te houden, juist ook in het buitenland.
Toch geven single staff workers aan dat zij ook behoefte hebben aan, bijvoorbeeld, een eigen ruimte. Nu is het zo dat veel singles met meerdere personen op een kamer liggen. Hierdoor missen zij privacy en dit is belangrijk wanneer je in je werk met zoveel uitdagingen wordt geconfronteerd. Mensen hebben behoefte om zich terug te trekken en echt even de ruimte voor zichzelf te hebben.
Voor single staff workers zou het hun welzijn verbeteren wanneer zij een eigen kamer zouden hebben waar ze meer ruimte hebben om zich terug te trekken en een gevoel van privacy te hebben.

4.6.2 Is dit haalbaar?

Veel van de punten die de staff workers aandragen zijn in onze ogen haalbaar. Sommige leiders geven aan niet capabel genoeg te zijn om meerdere gesprekken met hun staff workers te voeren, maar deze taak kan ook overgedragen worden naar een andere staff worker binnen het team.

Voor relaxing time zou meer tijd vrij gemaakt kunnen worden. Wel vergt dit planning: Op welke dag wordt dit gehouden en wat wordt er gedaan met de ministries die dan draaien? Moeten de projecten die dag gesloten worden? Wanneer deze activiteit in het weekend wordt gepland, zijn staff workers verplicht om hun vrije dag hieraan te besteden, maar zijn alle staff werkers hier toe bereid? Dit zijn vragen die onderzocht moeten worden en waarbij ook gelet moet worden op de mening van de staff workers. Deze activiteit wordt voor hen georganiseerd, maar het moet ze niet tegen gaan staan.

Een duidelijke visie en taak omschrijving voor staff workers moet zeker haalbaar zijn. In het proces van professionalisering (waar YWAM-BH mee bezig is) is dit zeker een punt om mee te nemen. De moeilijkheid die hier wel in ligt, is het feit dat niet elke staff worker het zelfde werk doet. Hierdoor zal er per ministry een taakbeschrijving moeten komen; iets wat veel tijd gaat kosten. Toch is onze mening dat dit uiteindelijk een grote winst zal blijken: Huidige staff workers weten waar ze aan toe zijn en nieuwe staff workers weten waar ze aan beginnen. Ook de leiding Weet hierdoor wat ze van hun staff workers kunnen verwachten en dit zorgt voor duidelijkheid alom.

Een sociale kaart van hulpverleninginstanties is ook haalbaar. Op de afdeling Human Resource Devlopment zijn al namen bekend en er zou een korte vragenlijst uit kunnen gaan naar alle huizen. Wanneer alle namen en adressen verzamelt zijn is het een kwestie van alles op een rij zetten en op bijvoorbeeld intranet plaatsen. Hierdoor heeft iedereen toegang en is het een document dat veelvuldig gebruikt kan gaan worden.

Meer privacy voor ‘single’ staff workers wordt moeilijker om te realiseren. Niet in alle huizen is evenveel ruimte om iedereen een eigen kamer te geven. Wel zou er naar de verdeling van relaxing time tussen singles en gezinnen gekeken kunnen worden. Is het echt zo dat gezinnen meer tijd voor zichzelf hebben? Als dit zo is, zou er in een gesprek gekeken kunnen worden naar een andere verdeling, waardoor singles en gezinnen evenveel bijdragen.

4.6.3 Tussenconclusie

Staff workers dragen een vijftal punten aan waarvan zij denken dat de basis meer zorg en handvaten zou kunnen bieden. Deze punten zijn: Meer individuele gesprekken, meer ‘relaxing time’ als basis, een duidelijke taakomschrijving, sociale kaart van hulpverleningsinstanties zoals psychologen social workers en advocaten en als laatste meer privacy voor ‘single’ staff workers. Gelet op de capaciteit en mogelijkheden van de basis YWAM-Belo schatten wij in dat deze doelen haalbaar zijn.

4.7 Deelvraag 6: Welke rol spelen de leidinggevenden in het welzijn van haar medewerkers en wat kunnen zij hierin bieden?

4.7.1 Rol van de leiders

De leiders spelen een grote rol in dit verhaal. Voordat er een beslissing wordt genomen, zijn er twee mogelijkheden: Of de beslissing wordt voorgelegd aan de council: een afvaardiging van staff workers waarin wordt gebeden en nagedacht over een mogelijke beslissing. Een andere mogelijkheid is dat de keuze wordt voorgelegd aan de leiders. Ook kan het bestaan dat een beslissing door zowel de council en de leiders genomen wordt.
Dit maakt de leiders op een bepaalde manier machtig. Natuurlijk zijn leiders niet oppermachtig en hebben de staff workers zeker ook een stem, maar doordat de machtsverhoudingen in Brazilië anders liggen dan hier in Nederland, is wel te merken dat leiders duidelijk een andere rol in een veranderingsproces hebben dan de staff workers.

In de resultaten van de leiderschaps-enquête komt heel duidelijk naar voren dat de leiders erg verschillen in mening over de manier van leiding geven. Sommige leiders vinden het hun taak om ook op mentaal en emotioneel gebied zorg te dragen voor hun staff workers, terwijl een ander aangeeft dit niet zo te zien (zie enquête voor leiders, vraag 12).
Het verschil in mening hierover, kan deels verklaard worden door het ontbreken van een duidelijk profiel van taken en verwachtingen. Hierdoor is elke leider in principe vrij om zijn eigen weg hierin te zoeken. Dit zorgt wel voor andere regels en manier van aanpakken, waardoor het community life in de huizen erg van elkaar verschilt. Zo is er in sommige huizen dagelijks een intersessie moment, terwijl dit in andere huizen niet het geval is. Hierdoor kan het welzijn van staff workers dus ook weer erg verschillen tussen de verschillende huizen. Hierin blijkt dus ook weer dat de leiders zeker een rol hebben in het vergroten van het welzijn van hun staff workers.

Op dit moment staat dus niet vast wat precies de rol van de leiders moet of hoort te zijn en houden alle leiders ook een andere standaard aan. Hierdoor valt er dus geen eenduidig antwoord te geven op de vraag hoe de leiders op dit moment zorg dragen voor hun staff workers.

We kunnen wel gaan kijken wat de staff workers verlangen van hun leiders. In figuur 17 is te zien dat staff workers het liefst zien dat hun leider interesse toont en luistert naar hun verhaal. Ook bidden scoort hoog: 25% van de ondervraagden geeft aan dit op prijs te stellen. Als derde wordt genoemd dat staff workers het op prijs zouden stellen wanneer hun leider hen kan doorverwijzen naar eventuele professionele hulp.

Van de drie leiders waarbij we een enquête hebben afgenomen, geven er twee aan graag een cursus of training te willen ontvangen. (zie enquête voor leiders, vraag 16). Één leider geeft aan hier het nut niet van in te zien. Hiermee wordt dus het verschil in mening aangetoond, maar ook het feit dat sommige leiders dit wel als hun taak zien en hierin geschoold willen worden. Ze onderkennen hun verantwoordelijkheid en willen hier vorm aangeven.

4.7.2 Is dit haalbaar?

Naar onze mening zijn de verwachtingen van de staff workers haalbaar. Echt zien wij het ook als belangrijk punt dat alle leiders samen tot een visie ontwikkeling komen. Op deze manier wordt er één lijn getrokken in de manier van leiding geven, waardoor het voor staff workers duidelijk wordt wat ze kunnen verwachten. In de huidige situatie liggen de regels per huis anders, waardoor er verwarring kan ontstaan tussen taken en verwachtingen.

We willen er rekening mee houden dat niet elke leider geschikt is voor het voeren van gesprekken over persoonlijke thema's. Hierdoor zou het een idee zijn wanneer iemand anders uit het team deze

gesprekken gaat voeren. Hierdoor is er een vertrouwenspersoon waar persoonlijke thema's mee besproken kunnen worden.

Bidden wordt nu al gedaan tijdens intersessie momenten en dit is goed. Vanuit de gesprekken die met de leider (of een ander persoon uit het team) worden gevoerd, is het een goede optie om de punten uit dat gesprek bij God te brengen.

De afdeling Human Development gaat aan de slag met de lijst van hulpverlenende instanties. Wanneer deze op intranet geplaatst wordt, hebben zowel de staff workers als de leiders er toegang toe.

Doordat het hiërarchische systeem nog erg aanwezig is in Brazilië, is het van belang dat leiders weten wat er onder hun staff workers speelt en op wat voor manier ze hulp kunnen bieden. Ze moeten afweten van de problematiek en hierop kunnen anticiperen.

4.7.3 Tussenconclusie

De mening omtrent de verantwoordelijkheid voor mentale en emotionele zorg voor staff workers is verdeeld onder de leiders. Sommigen vinden dit wel hun verantwoordelijkheid, anderen niet. Wel is het systeem zo opgesteld dat leiders een relatief grote rol spelen in beslissingen en dat het hierin dus van belang is dat zij weten wat er onder staff workers speelt en hoe zij hier mee om moeten gaan.

4.8 Deelvraag 7: Hoe draagt YWAM internationaal op deze vlakken zorg voor haar werknemers en welke vormen hiervan kunnen geïmplementeerd worden binnen YWAM-BH?

Elke YWAM basis is op een bepaalde manier onafhankelijk van een andere YWAM basis. Ze zijn verbonden door dezelfde fundamenten en waarden, maar hoe ze verschillende departementen vormgeven, is verschillend per basis. Mede daardoor bestaat er niet zoiets als een universeel document betreffende Member care.
Om een goed voorbeeld te kunnen geven hoe YWAM zorg draagt voor haar werknemers, nemen we als voorbeeld de YWAM basis in Nederland genaamd Heidebeek. Deze basis zet al geruime tijd in op het zorggedeelte in de vorm van Member care.

4.8.1 SCAD

Zendelingen ervaren vaak veel druk en vinden zichzelf constant in een proces van veranderingen. Daarnaast ontwikkelen ze steeds nieuwe vaardigheden, bouwen ze aan hun karakter en verdiepen ze hun relatie met God. Om dit proces bij te staan is het belangrijk om passende zorg aan te bieden. Op Heidebeek wordt dit gedaan door het zogeheten SCAD team. Deze afkorting staat voor Staff Care and Development. De mensen die hier onderdeel van uitmaken, zijn in staat om medewerkers counsel te verlenen, input te geven om je verder te ontwikkelen en een luisterend oor aan te bieden.

Daarnaast draagt het SCAD team verantwoordelijkheid voor de volgende drie punten.

Mentor: Elke medewerker wordt aangeraden om een mentor of gebedspartner te vinden. Dit om je persoonlijke en geestelijke groei te stimuleren. SCAD zorgt ervoor dat de mensen die het nodig hebben om een mentor of gebedspartner te hebben, of degene die graag mentor willen zijn van een medewerker aan elkaar worden gekoppeld.

Praatgroepen: Praat groepen zijn tevens een plek om te groeien en dieper in te gaan op specifieke gebieden. Elke medewerker is verplicht om te participeren in een praatgroep.

Het is verschillend hoe vaak een praatgroep per maand kan plaatsvinden. Het SCAD team coördineert deze groepen.

Geldsupportteam: Het afhankelijk zijn van je netwerk en van sponsors kan stress met zich meebrengen. Vooral als het maandelijkse bedrag wat je binnenkrijgt eigenlijk niet genoeg is. Het SCAD team kijkt samen met je hoe er gewerkt kan worden aan een vernieuwde strategie om jezelf te profileren. Zo kan het zijn dat er hulp nodig is bij het opstellen van een nieuwsbrief, of een professionele PowerPoint. (Heiligenberg)

4.8.2 Member care voor degene die in het buitenland verblijven.

Naast de zorg die intern gericht is, is er ook zorg voor de zendeling die naar het buitenland vertrekt. De activiteiten die hierin worden ondernemen zijn als volgt:

Voor vertrek:
Informatie en advies
DISC persoonlijkheidsprofiel
Handleiding voor o.a. de vorming van een thuisfront-commissie

Tijdens verblijf op het veld:
Voorbede
Informatie doorsturen over relevante zaken; zending, mission kids, verzekeringen, etc.

Bemoedigen, verjaardagskaarten
Evaluatie gedurende het verlof
Beperkte pastorale zorg
Contactpunt tussen zendeling, thuisfront, en JmeO.
Zoeken naar voorzieningen voor welke nood dan ook.

Bij permanente terugkeer (re-entry):
Voorbereiding
Bewustwording door informatie over re-entry

Een jaar lang na terugkeer blijft de mogelijkheid tot contact.

Via de afdeling financiën biedt Heidebeek de mogelijkheid tot het ontvangen en doorsturen van giften.
Tijdens het verlof kan de zendeling eventueel een week of twee op Heidebeek verblijven.

4.8.3 Wat kan geïmplementeerd worden in YWAM Belo Horizonte?

Het zou een optie kunnen zijn om te gaan werken met een SCAD team. Op de basis van YWAM-BH is er al sprake van een tweetal mensen die zich bezig houden met een deel van de taken die het SCAD team op Heidebeek vervult. Zo wordt er al gefocust op de ontwikkeling van de medewerker door het houden van voortgangsgesprekken. Door toedoen van het tekort aan medewerkers op deze afdeling en de andere activiteiten zijn ze vooral in de oriëntatie fase, waarin ze zullen beslissen welke taken bij hen passen en waar ze simpelweg gaan tijd voor hebben.

Het mentorschap wordt al toegepast in de vorm van gebedspartners. Uit gesprekken kwam voort dat dit niet altijd goed werkte, doordat er niet goed gekeken werd welke mensen bij elkaar als koppel pasten. Andere mensen vertelden juist dat dit een belangrijk aspect was waaraan ze veel hebben gehad en nog steeds hebben. Het is een kwestie van continue evaluatie en soms aanpassingen durven te maken wanneer het niet goed loopt.

Praatgroepen zijn er op de basis in Belo in de vorm van intersessie. Dit vindt elke ochtend plaats en is het gemeenschappelijke begin van de dag. Dit kan een moment van gebed zijn of het delen van een persoonlijk verhaal. De praatgroepen op Heidebeek hebben meer het karakter om duidelijk stil te staan bij hoe het met elkaar gaat. Terwijl de intersessie in BH bedoelt is om de dag te beginnen met God.

De geldsupportgroepen zijn er in Belo Horizonte nauwelijks. Het is in de Braziliaanse cultuur niet wenselijk om jezelf afhankelijk op te stellen. Voornamelijk op het vlak van financiën is het belangrijk om te kunnen voorzien in je eigen levensbehoeften. Het zou dus zeker implementeerbaar zijn om op een goede manier jezelf te leren positioneren. Zowel op het internet door het gebruik van een eigen website en nieuwsbrief als wel op het gebied van presenteren.

Een afzonderlijke afdeling voor het uitzenden van medewerkers is niet bekend in BH. Voornamelijk omdat het karakter van de basis niet gericht is op het uitzenden van zendelingen, wat in Heidebeek wel zo is. Het zou een optie kunnen zijn om in de basis van Belo Horizonte meer in te zetten op de re-entry shock. Wanneer er sprake is van een terugkeer naar het land van herkomst of wanneer het leven als zendeling in een ander land of op een andere plek verder gestalte wordt gegeven, is het belangrijk ze te ondersteunen in de voorbereiding en de bewustwording van het proces van verandering.

4.8.4 Tussenconclusie

Er is geen universeel protocol voor YWAM Member care. Wat ook niet mogelijk is gezien de vele culturen waarin YWAM participeert. Per basis moet er worden gekeken wat relevant is aan Member care en daarin moet beleid worden gemaakt. De YWAM basis in Heidebeek heeft vele jaren ervaring in Member care. De basis in Belo Horizonte zou het SCAD team van YWAM kunnen overnemen. Op deze manier kunnen de reeds geplande acties beter gestructureerd worden, zoals het hebben van gebedspartners en praatgroepen en kan er op het gebied van fondswerving een start worden gemaakt met de reducering van financiële problematiek.

5 Product: Protocollen

Guidelines for proper emotional and psychological care

Researchers

Merijn van der wekken
Jiska den Haan
Jacoline Eveleens

Commissioned by

CHE CHRISTELIJKE HOGESCHOOL EDE

JOCUM BELO HORIZONTE

Dutch version - april 2012



5.1 Voorwoord

Voor je liggen een aantal protocollen. Dit is één van de resultaten vanuit ons onderzoek naar de member care binnen YWAM-Belo Horizonte. Uit dit onderzoek was gebleken dat zowel de leiders als de staff workers behoefte hebben aan protocollen over emotionele en/of psychische problematiek. Binnen de organisatie komen de volgende problemen voor. De één vaker dan de ander en de één heftiger dan de ander. De protocollen gaan over de volgende problemen:

- Culture shock
- Burn-out
- Depressie
- Eenzaamheid
- Zelfdoding
- Rouwverwerking

In deze protocollen staat dan ook een uitleg van de problematiek, enkele herkenningspunten/ symptomen, handvatten om jezelf of iemand anders te helpen en tips om een dergelijk probleem te voorkomen.

Het belangrijkste is dat je jezelf serieus neemt! Als je lang doorloopt met problemen, worden ze alleen maar erger en gaat het meer tijd kosten om het op te lossen. Het gaat ten koste van jezelf en van het werk dat je doet. Het is gemakkelijk om te denken dat iets vanzelf weer over gaat, en soms is dat ook zo. Met deze problematiek echter, is dat vaak niet het geval. Het is belangrijk om ernaar te handelen door er bijvoorbeeld met anderen over te praten. Het is goed als je de kracht vindt om zelf dingen te willen oplossen, maar met sommige problematiek werkt dat niet. Het is niet raar of ongezond of een teken van ongeloof als je professionele hulp zoekt. Daarnaast willen de leiders en staff workers er voor je zijn om je te helpen. Soms kunnen anderen hele andere, helpende manieren hebben om jou verder helpen. Een luisterend oor kan al van veel betekenis zijn. Dingen bespreken met God is erg belangrijk, en zeker ook goed om te doen. Hij werkt echter ook vaak door mensen heen.

Het is goed om in de gaten te houden dat wat er beschreven staat, niet een vaststaand iets is. De één reageert anders op een cultuurschok dan de ander. De één gaat anders met rouw om dan de ander. Dit is niet verkeerd. We zijn allemaal verschillende mensen, met verschillende manieren van dealen met de situaties die we tegen komen. Deze protocollen zijn wel een aantal algemene handreikingen om bijvoorbeeld problemen (tijdig) te ontdekken. Het is goed om oog te hebben voor de ander. Het is echter niet de bedoeling dat je aan de hand van deze protocollen mensen stickers op gaat plakken. Je kunt er wel over in gesprek gaan als je problemen bij iemand anders of jezelf herkent.

Hartelijke groeten,

Jiska den Haan
Merijn van der Wekken
Jacoline Eveleens

5.2 Inhoud

Voorwoord 37

Protocollen
Culture shock 39
Stress & Burn-out 44
Depressie 52
Eenzaamheid 57
Zelfdoding 61
Rouwverwerking 66

Bibliografie 71

5.3 Culture shock

Een protocol over culture shock: Hoe te herkennen, er mee om te gaan en te voorkomen

Merijn van der Wekken, Jacoline Eveleens, Jiska den Haan

17 april, 2012

Inhoud

Culture shock

Verschillende stadia

Herstel

Hoe kan iemand je helpen?

Preventie – Hoe kan ik mij voorbereiden ?

Culture shock

Een culture shock komt voor wanneer een persoon zich voor de eerste keer begeeft in een andere omgeving dan de thuisomgeving. Door toedoen van de verschillende gewoontes en een andere cultuur kan men gedesoriënteerd of verward raken. De 'normale gewoontes' zijn opeens niet meer vanzelfsprekend. Er kan verwarring ontstaan in de kleinste gradatie doordat bijvoorbeeld de manier van begroeten een andere vorm aanneemt. 'Moet ik iemand een hand geven of een omhelzing?' of 'Is het beleefd om een uitnodiging te accepteren of moet ik hem juist weigeren? '

Als men een andere cultuur binnenkomt zijn alle gewoontes, die voorheen als de standaard ervaren werden, niet meer de standaard. Alle signalen die we in de loop van ons leven hebben leren herkennen, zoals gebaren, woorden, normen en waarden zijn anders dan dat we gewend zijn. Hierin maakt het niet uit hoe ruimdenkend of hoe goed je intenties zijn. Een fundament van gewoontes wordt abrupt uit je leven genomen. Dit resulteert in bijna alle gevallen tot frustratie, angst en onzekerheid. Als eerste reactie op deze frustratie zal er tegen de cultuur gerebelleerd worden. "Veel dingen in deze cultuur kloppen niet en dat geeft mij een slecht gevoel".

Signalen door toedoen van een culture shock:

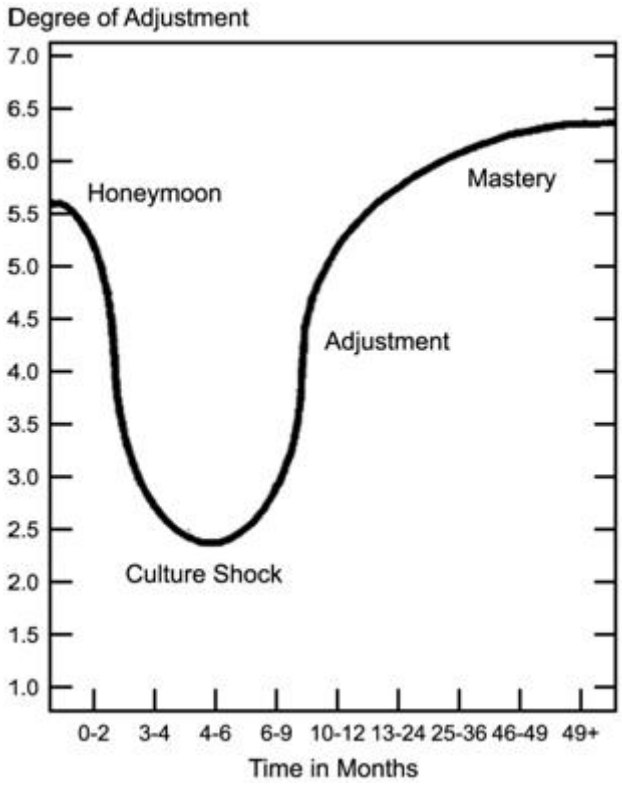
- Overmatige bezorgdheid over de hygiëne en gezondheid
- Gevoelens van hulpeloosheid en isolatie
- Prikkelbaarheid
- Boosheid
- Staren
- Verlangen naar huis en oude vrienden
- Fysiologische stressreacties
- Heimwee
- Verveling
- Isolatie
- Gefixeerd zijn op één ding
- Suïcidale of fatalistische gedachten
- Overmatige slaap
- Dwangmatig eten / drinken / gewichtstoename
- Stereotypering van de inwoners uit het gastland
- Vijandigheid ten opzichte van de inwoners van het gastland

De manier waarop een culture shock ervaren wordt, verschild erg per individu. Daarnaast is het haast onvermijdelijk om niet door een culture shock heen te gaan, gezien de situatie en de omstandigheden die dermate verschillen van de gewende situatie in het thuisland dat er een proces van gewenning gestart moet worden.

Verschillende fases

Honeymoonfase
In deze fase wordt de nieuwe cultuur sterk geromantiseerd. De tijd in het buitenland wordt gezien als een soort van vakantie waarin er met een positieve bril wordt gekeken naar de gewoontes van de inwoners. Men geniet extra van al de nieuwe ontdekkingen die het nieuwe land en cultuur met zich meebrengt. De honeymoonfase kan een paar dagen duren, maar kan ook oplopen tot een periode van zes maanden.

Onderhandelingsfase/crisis periode
Na ongeveer drie maanden worden de verschillen in de cultuur zichtbaar en maakt de opwinding plaats voor angst en frustratie. Men kan zich storen aan het eten, de hygiëne, veiligheid, taalbarrière, afspraken nakomen etc.
Voornamelijk op het gebied van communicatie kan het voorkomen dat mensen zich geïsoleerd voelen. Op gebied van relaties wordt het ingewikkeld om vriendschappen aan te gaan, aangezien er weinig tot niet gesproken kan worden. Deze fase wordt gekenmerkt door het feit dat men geneigd is terug te vechten. Dit gebeurt veelal door de eigen cultuur op te hemelen en de andere cultuur af te kraken.



Aanpassingsfase
Tussen de zes en de twaalf maanden raakt men gewend aan de nieuwe cultuur. Men ontwikkelt zijn eigen routines en verkrijgt hierdoor een ritme wat rust met zich meebrengt. De negatieve attitude van fase twee heeft plaatsgemaakt voor een meer begripvolle positieve houding.

Acceptatie/integratie
In deze fase voelt men zich op zijn of haar gemak en ontstaat er een thuis gevoel. Er is geen sprake van een totale vereniging met de cultuur. Men blijft er anders uitzien en er kan sprake zijn van een accent.

Omgekeerde culture shock
Wanneer men besluit om terug te gaan naar het land van herkomst kan men te maken krijgen met een omgekeerde culture shock. Deze culture shock heeft dezelfde gevolgen als hierboven beschreven, hoewel het dal vaak dieper is dan het dal bij aankomst in het gastland. Dit heeft vooral te maken met de verwachtingen die men heeft en de voorbereidingen die men treft voorafgaand aan de transitie.

Herstel

Proces van succesvolle aanpassing

- Open houding; de vaardigheid om flexibel om te gaan met andermans opinie is belangrijk in interculturele aanpassingen.
- Humor; de vaardigheid om zo nu en dan dingen weg te kunnen lachen, zorgt ervoor dat je niet wanhopig wordt.
- Omgaan met tegenslagen; in het gastland zal je gegarandeerd tegenslagen te verduren krijgen. Het is cruciaal om hier op een gezonde manier mee om te gaan.
- Communicatief vaardig; de vaardigheid om te blijven communiceren over je gevoelens en gedachtes is belangrijk om je aan te passen en je niet te gaan isoleren.
- Flexibel; wees niet te snel veroordelend, maar anticipeer op nieuwe situaties.
- Nieuwsgierig; sta open voor de nieuwe cultuur en durf vragen te stellen.
- Positieve en realistische verwachtingen; een goede voorbereiding is het halve werk. Weet waaraan je begint.
- Tolerantie; sympathie en begrip voor andermans manier van leven.
- Weet wie je bent en bewaar hierin je grenzen!

Wat kan de medemens betekenen in het herstel

Als iemand in een culture shock verkeerd zal hij in eerste instantie sterk gaan leunen op mensen die ook uit het land van herkomst komen of die dezelfde taal spreken. Dit kan soms voor de ander irritatie opwekken, aangezien de aard van de gesprekken vaak een negatieve lading betreft. Desalniettemin is het belangrijk om je geduldig en begripvol op te stellen wanneer dit gaande is. Het gesprek zal niet meteen de onderliggende moeite wegnemen, maar het is een stap in het proces. Het is hierin belangrijk om duidelijk te maken hoe een culture shock werkt en een stuk bewustwording aan de ander mee te geven.

Preventie – Hoe bereid ik me voor?

Voordat men voor langere tijd in een andere cultuur gaat verblijven, is het goed om je in te lezen in deze cultuur. Wat is de algemene werkwijze, hoe wordt er naar buitenlanders gekeken? Dit zijn vragen die je jezelf kunt stellen, om in de nieuwe situatie niet voor verassingen te komen staan.
Wanneer je eenmaal in de nieuwe cultuur leeft, let op je lichaam en de signalen die het afgeeft. Ben je steeds erg moe? Bouw dan momenten van rust in, hierdoor krijgt je lichaam tijd om alles te verwerken en daardoor houd je het langer vol. (Media, 2012)

5.4 Stress & Burn-out

Een protocol over Burn-out: Hoe te herkennen, er mee om te gaan en te voorkomen

Merijn van der Wekken, Jacoline Eveleens, Jiska den Haan

17 april, 2012

Inhoud

Stress en Burn-out
- Stress factoren
- Normale situatie
- Overbelasting
- Overspannen
- Burn-out

Herstel tips
- Overbelasting
- Overspannen
- Zwaar overspannen en burn-out

Preventie

Stress en Burn-out

Elke dag lever je inspanning en normaal gesproken herstelt je lichaam als je slaapt. Als je niet goed uitrust, neem je je vermoeidheid mee naar de volgende dag. Als het de dagen daarna nog steeds niet lukt om helemaal uit te rusten, bouw je een restvermoeidheid op die uiteindelijk in overbelasting, overspannenheid en burn-out kan resulteren. Het hoeft niet groot te beginnen maar kan wel ernstige gevolgen hebben als het niet serieus genomen wordt. Ieder mens heeft de balans tussen inspanning en ontspanning nodig. Hoe langer je wacht met het ontspannen, hoe meer tijd je uiteindelijk nodig zult hebben om helemaal te kunnen ontspannen en weer energie op te bouwen. Als iemand last heeft van stress, betekend dat dat die persoon extra inspanning moet leveren. Het kost dus ook meer energie.

Het is belangrijk om op tijd te reageren op teveel inspanning en stress. Leven onder stress kunnen mensen vaak lang volhouden. Maar als de rek er eenmaal uit is, kan het lange tijd duren voordat de persoon weer helemaal hersteld is. Ernstige gevolgen kunnen dan optreden.

Stressfactoren (stressoren) voor missionair werkers: (Nap-van Dalen, 2011)

- *Cultuur*: leren kennen en aanpassen, onbegrip
- *Taal*: taalbarrière, onbegrip
- *Gezondheid*: bedreiging door klimaat, voedsel, ziektes, slechte hygiëne
- *Materieel*: gebrek aan stroom, douche, warm water, auto, koelkast, winkels
- *Werk*: werkdruk, reizen, onduidelijkheid, gebrek aan training en begeleiding, corruptie onvoorspelbaarheid, organisatiecultuur, werkstijl, administratieve rompslomp
- *Support*: gebrek aan financiën, praktische hulp, goede behuizing, sociale steun
- *Geestelijk*: subtiele verleiding, God lijkt ver weg, strijd, gebrek aan contact andere gelovigen
- *Psychisch*: eenzaamheid, heimwee, dagelijkse frustraties, ongewenste gewoontes, onverwerkt verleden, verslaving, levensfasecrisis, herinneringen aan heftige gebeurtenis
- *Relaties*: conflicten met collega's, opvoeding kinderen, huwelijksproblemen
- *Sociaal*: niet gewenst in omgeving, buitenstaander voelen, onbegrip, misverstanden
- *Traumatische gebeurtenissen*: bedreiging, ongelukken, rampen, kidnapping, moord, verkrachting, overlijden geliefde, terroristische aanslag
- *Internet*: geen aansluiting, traag, slechte verbinding, uitval elektriciteit.

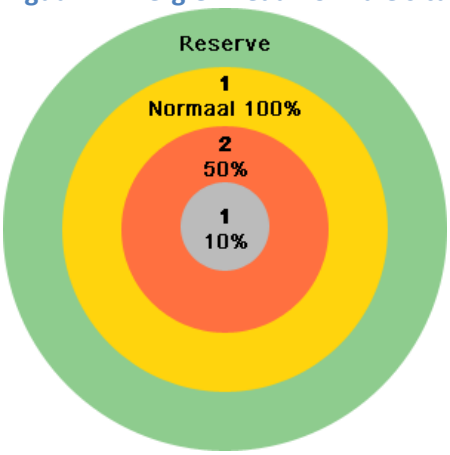
Stress en teveel inspanning kunnen resulteren in steeds grotere problemen. Er zijn vier stadia:

- Overbelasting
- Overspannenheid
- Zware overspannenheid
- Burn-out

Hieronder staan de verschillende stadia uitgelegd en aan welke signalen deze fases te herkennen zijn. (MediStart, Overbelasting en energiegebruik, 2011)

Normale situatie

Figuur 1: Energieniveau normale situatie



Zoals bij figuur 1 te zien is, heeft iemand in een normale situatie 100% van zijn of haar energievoorraad beschikbaar. Deze voorraad kan elke keer weer aangesproken worden. Soms is het nodig om tijdelijk harder te werken, 's avonds langer door te gaan of om een erge gebeurtenis te verwerken. Hiervoor is de reservevoorraad. Als deze periodes voorbij zijn, wordt de energiebehoefte weer normaal: 100%. De reservecapaciteit is dan weer beschikbaar voor een volgende keer.

Overbelasting

Het is niet verkeerd om af en toe meer inspanning dan anders te leveren. Het is echter belangrijk dat er een balans wordt gevonden tussen inspanning en ontspanning. Bij overbelasting is deze balans er niet. Dit is echter wel gemakkelijk te hervinden.

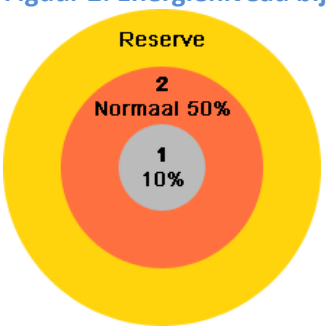
<u>Symptomen</u>

Overbelasting is de eerste fase en dus ook het gemakkelijkst op te lossen. Wat dit stadium moeilijk maakt is dat mensen het vaak niet serieus nemen. Om te voorkomen dat de gevolgen erger worden en toenemen, is het van belang om zo snel mogelijk aandacht te besteden aan de volgende symptomen:

- Slechter slapen
- Vaak geprikkeld/chagrijnig
- Omgeving geeft aan dat je vaker geprikkeld bent
- Last extra rustperiodes op het werk in: extra vaak naar het toilet, koffie halen etc.

Overspannenheid

Figuur 2: Energieniveau bij overspannenheid



Uiteraard is de reservecapaciteit niet oneindig. Als iemand hier te lang gebruik van maakt, raakt de reservevoorraad op (figuur 2). De groene band is er dan niet meer. Het lichaam is overbelast en het normale energieniveau wordt 50%. De gele band wordt dan de nieuwe energiereserve. Aangezien het lichaam nu 50% van de normale hoeveelheid energie heeft, wordt er eerder aanspraak gedaan op de reserve-energie.

Als mensen te lang onder te hoge spanning (stress) leven, kunnen ze overspannen worden. Kenmerkend hierbij zijn emotionele uitputting en ongewone vermoeidheid. Vaak is dit met rust, ontspanning en aanpassing van de levensstijl weer terug te draaien. Bij het overspannen zijn, heeft het lichaam nog genoeg energiereserves en herstelvermogens om te herstellen. Het duurt echter lange tijd voordat je lichaam ook daadwerkelijk hersteld is. Hierdoor kan het zijn dat je bijvoorbeeld de ene dag veel energie denkt te hebben en veel doet om vervolgens een terugval te hebben. Het is belangrijk om de mate van energiegebruik langzaam op te bouwen om zo weer het normale energieniveau en de reservecapaciteit te krijgen.

<u>Symptomen:</u>

- Lichamelijk => ongewone vermoeidheid, hoofdpijn, duizeligheid, darmklachten, trillend ooglid, slaapproblemen, hartkloppingen, nerveuze tics etc.
- Emotioneel en cognitief => emotionele uitputting, stemmingswisselingen, rusteloosheid, impulsief gedrag, snel nerveus etc.
- Gedragsmatig => nagelbijten, veel/weinig eten, chronisch uitstellen, verlies van belangstelling etc.
- Geestelijk => God lijkt ver weg, bidden en Bijbel lezen kost veel moeite

Zware overspannenheid

Figuur 3: Energieniveau bij zware overspannenheid



Als iemand overspannen is, is zijn 'normale' energieniveau 50%. Hierdoor wordt er meer aanspraak gedaan op de reservecapaciteit. Als het normale energielevel echter niet tijdig wordt aangevuld, kan ook deze reservecapaciteit opraken. Op dat moment heeft je lichaam nog maar 10% van de normale energiehoeveelheid. De rode band wordt dan je nieuwe reserve (figuur 3). Je lichaam en geest zijn dan overbelast. Je voelt je uitgeput en kunt haast niets meer. Bij een grotere inspanning kan je nog wel de nieuwe reserve aanspreken, maar die kan maar kort gebruikt worden.

Burn-out

Figuur 4: Energieniveau bij burn-out



De overgang van zware overspannenheid naar burn-out is klein. Omdat de normale hoeveelheid energie sterk vermindert, wordt er meer aanspraak gedaan op de reservevoorraad. Deze reservevoorraad wordt echter ook met elke fase minder en raakt dus b steeds sneller op. Bij een burn-out heeft iemand ook de rode reservecapaciteit verbruikt. Hierdoor blijft er maar 10% energie over zonder de mogelijkheid om nog extra energie aan te kunnen spreken (figuur 4).

De officiële naam voor burn-out is: Chronisch Stress Syndroom. Iemand met een burn-out disfunctioneert op cognitief, emotioneel en lichamelijk gebied. Het kan lijken dat een burn-out van de een op de andere dag ontstaat. Dit komt omdat als de reservevoorraad uitgeput is, die persoon geen energie meer heeft om iets te doen. Plotseling is het helemaal over en kan iemand bijna niets meer. In alle gevallen zijn echter de hiervoor genoemde fasen eraan vooraf gegaan. Er is alleen te weinig tijd en aandacht aan besteed. Een burn-out is niet gemakkelijk te genezen. Het lichaam beschikt niet meer over de energie en het vermogen om te herstellen. Het gaat ook niet vanzelf over als er helemaal wordt gestopt met werken. Het is een langdurig proces om van een burn-out te genezen en het kan niet zonder professionele hulp. (Nap-van Dalen, 2011)

<u>Symptomen:</u>

- Emotionele uitputting en ongewone, zware vermoeidheid
- Een cynische of afstandelijke houding
- Het gevoel incompetent te zijn
- Depressieve klachten

Hersteltips

Gezien de verschillende stadia zijn er ook verschillende manieren om ervan te herstellen.

Overbelasting
Breng weer balans aan tussen inspanning en ontspanning. Zorg ervoor dat je maximaal acht uur per dag werkt en de uren daarnaast ontspant. Als je erg vermoeid bent, is het verstandig om een dag vrij te nemen. Voldoende slapen is belangrijk. Als je overbelast bent is één van de kenmerken dat je erg vermoeid bent. Het is echter niet helpend als je alleen op je bed gaat liggen of op de bank gaat hangen als ontspanning. Sociale contacten onderhouden en sporten zijn twee dingen die vrijwel altijd helpen. Het lijkt misschien tegenstrijdig omdat je vermoeid bent, maar sport en vrienden geven (een ander soort) energie. Je maakt op dat moment extra stofjes aan in je hersenen die je helpen te herstellen. Ook helpt sport en het ontmoeten van vrienden tegen malen en piekeren. Je maakt je hoofd leeg en zoekt afleiding, dat geeft je lichaam en hoofd meer energie dan zorgen maken. Sport minimaal twee keer per week. Dit kan door te gaan hardlopen of op georganiseerde wijze in bijv. een sportschool. Daarnaast is het goed om na te gaan waar jouw grenzen liggen met betrekking tot activiteiten. Als je overbelast bent doordat je veel werkt en in de weekenden altijd met mensen afspreekt, is het verstandig om een keer thuis te blijven en 'nee' te zeggen tegen (leuke) activiteiten.

Overspannenheid
Hierbij gelden alle bovenstaande tips. Daarnaast komt dat je niet moet willen overhaasten. Gun je lichaam en geest de tijd om te herstellen. Werk bijvoorbeeld even halve dagen en onderneem dingen waar je (voorheen) energie van kreeg/krijgt.

Zware overspannenheid en burn-out
Neem jezelf serieus! De grens is bereikt, wat ga je daaraan doen? Er moet verandering komen, wil je niet verder in de problemen komen. Het kan zo niet langer! Het is in dit stadium belangrijk om een (externe) professional op te zoeken die jou kan helpen. Juist ook omdat je waarschijnlijk zelf helemaal op bent en niet meer ziet hoe je eruit kunt komen. Je hebt er misschien zelfs geen puf meer voor om ook maar iemand aan te spreken of iets te doen. Toch is een professional nu inschakelen erg belangrijk! Deze persoon kan je helpen om na te gaan waarom het zover gekomen is en wat je er aan kunt doen. Hij of zij kan je helpen om patronen te doorbreken en er weer boven op te komen. Patronen in je levensstijl maar ook patronen in gedachten en verwachtingen. Zonder externe hulp is het bijna onmogelijk om uit deze situatie te stappen. Professionals weten wat er moet gebeuren en kijken daar samen met jou naar. Vaak zit achter een zware overspannenheid en burn-out niet alleen een ongezonde levensstijl. Het kunnen ook heftige gebeurtenissen zijn. Of irreële gedachten als: 'Ik moet altijd klaarstaan voor iedereen', 'ik moet iedereen helpen', 'onzin dat ik rust nodig heb, gewoon even doorzetten' etc. Het is een lang proces om uit deze situatie te komen. Het kan soms twee jaar duren. Belangrijk is om het niet te willen overhaasten! Neem de tijd en (leer) luister(en) naar jezelf!

Preventie
Het belangrijkst om overspannenheid en burn-out te voorkomen, is een goede balans tussen inspanning en ontspanning. Het is belangrijk om niet teveel hooi op de vork te nemen. Hard werken is niet verkeerd, maar er moet ook een tijd zijn om te herstellen. Zowel lijf als geest moeten kunnen bijtanken. Ook als je het werk heel leuk vindt. Deze balans kan je vinden door je werk af te wisselen met een sociaal leven en echte ontspanning.
Mensen kunnen, algemeen beschouwd, op drie standen werken. Stand twee is de normale stand: een normale werkdruk en normale werktijden. De kans op een burn-out is in deze stand klein. Stand drie is de stand waarop er extra inspanning gevraagd wordt. Dit kan bijvoorbeeld ontstaan doordat iemand langer werkt of stressvolle situaties heeft. Het is geen probleem om tijdelijk in stand drie te werken. Dit moet echter niet te lang duren omdat dan de kans bestaat om opgebrand en

overspannen te raken. Na stand drie is het dan ook belangrijk om even in stand één te werken: wat rustiger aan doen, wat eerder stoppen met werken of een dagje vrij nemen.
Onderstaande praktische tips kunnen je helpen om een burn-out te voorkomen. (Koteskey, 2011)

- Maak realistische doelen: Je kunt niet in je eentje de wereld redden.
- Durf nee te zeggen! Wees trouw aan jezelf en bewaak je eigen grenzen.
- Voorkom dat je in een routine komt: Varieer de manier waarop je dingen doet.
- Neem pauzes. Vergeet geen koffiepauze en lunchpauzes te houden. Eén dag rust in de week is ook zeer belangrijk en een Bijbels principe. En ga elk jaar op vakantie. Het hoeft niet duur en ver weg, als je maar even uit je normale situatie komt.
- Neem niet alles persoonlijk op: je bent niet verantwoordelijk voor alles wat verkeerd gaat.
- Laat je werk je werk. Dit is moeilijk omdat de grens tussen privé en werk klein is. Maar probeer echt thuis te komen en het daar ook thuis te laten zijn.
- Leer lachen om jezelf.
- Zorg voor een support groep. Het is belangrijk om contacten te onderhouden met mensen en om hen te kunnen vragen om bemoediging als je dat nodig hebt.
- Doe iets alleen voor jezelf: bijvoorbeeld een hobby of activiteit waar je alleen maar vreugde uithaalt.
- Sta dagelijks stil bij wat je hebt gedaan en hoe je je daarbij voelde. Waar krijg je energie van en welke activiteit veroorzaakt stress?
- Maak tijd voor ontspanning: maak een lijst met bijvoorbeeld dertig dingen die je echt leuk vindt en doe dagelijks één van die dingen.
- Doe af en toe lekker helemaal niets. Ga een uurtje dagdromen of ongestoord muziek luisteren.
- Leef gezond: beweeg, neem een goede nachtrust, let op je voeding en drink veel water.
- Verander van werk/activiteiten: als alles niet meer werkt, vraag om een andere plek in je missie.

5.5 Depressie

Een protocol over depressie: Hoe te herkennen, er mee om te gaan en te voorkomen

Merijn van der Wekken, Jacoline Eveleens, Jiska den Haan

17 april, 2012

Inhoud

Depressie

Ontstaan

Herkenbare signalen / klachten

Hulp vanuit de leiding en het team

Zelfhulp

Depressie

Depressie wordt gekenmerkt door gevoelens van somberheid, interesseverlies, gevoelens van schuld of weinig eigenwaarde, verstoring in het slaap- en/of eetpatroon, weinig energie en verlies van concentratie. Hierdoor heeft een persoon de neiging zich af te zonderen en op te gaan in deze gevoelens.
Er zijn vier relevante soorten depressies te noemen: De 'gewone' depressie (Unipolaire depressie), Manische depressiviteit, Chronische depressiviteit en de Postnatale depressie. De meest relevante vorm van depressie hier op de basis is de unipolaire depressie. Deze kenmerkt zich door een algeheel gevoel van somberheid en neerslachtigheid. Hier kunnen dan de bovengenoemde symptomen uit voort komen.

Cultureel kan het echter verschillen in hoeverre deze gevoelens worden geaccepteerd en of er daadwerkelijk wat meegedaan wordt. Zo is depressie in westerse culturen een algemeen geaccepteerde ‘geestesziekte’ en wordt deze vaak als ‘interne verstoring’ gezien. In een niet-westerse cultuur kan dit anders zijn. In een cultuur waar het individu meer op de achtergrond staat en de groep belangrijker is, kan een depressie dus ook worden gezien als iets wat de hele groep aan gaat, en niet alleen het individu. Dit wordt ook wel een interpersoonlijke verstoring genoemd. (Groep, 2012)

Doordat YWAM een internationale organisatie is, waar zowel westerse als niet-westerse culturen samenkomen is de meest relevante optie om op zowel de interne als de interpersoonlijke verstoring te focussen. Ook omdat bij YWAM in een community wordt geleefd en dit veel invloed heeft op de manier van leven en de manier waarop met mentale problemen wordt omgegaan.

Ontstaan (meespelende factoren)

Er is niet één oorzaak voor een depressie te noemen. Er zijn vele oorzaken voor te vinden, en vaak is het een combinatie van meerdere. Als voorbeeld kan een heftige ervaring in het werkveld leiden tot een trauma. Wanneer dit trauma niet goed wordt verwerkt, kan dit leiden tot een gevoel van neerslachtigheid en wanneer dit lang aanhoudt, kan er gesproken worden van een depressie. Ook het missen van het land van herkomst en vrienden/familie kan leiden tot een depressie. Daarnaast is het ook zo dat voor een deel erfelijk is bepaald of dat iemand aanleg heeft voor het ontwikkelen van een depressie. (Hulp, 2011)
Missionair werkers kunnen extra gevoelig zijn voor het ontwikkelen van een depressie. Zij leven ver van hun eigen familie en vertrouwde omgeving, maken vaak heftige dingen mee in het werkveld en hebben vaak niet de zorg voor handen die nodig is voor het op tijd signaleren en behandelen van een depressie. Een onderzoek onder expats (mensen in een vergelijkbare situaties als missionair werkers) stelt dat mensen die weg zijn van hun familie, land en cultuur, vatbaarder zijn voor depressieve symptomen. Vervreemding triggert de factoren die tot depressie leiden. Hierdoor is het van extra belang om hier gepaste zorg te bieden om zo de kans op een depressie te verkleinen. (Association, 2006)

Herkenbare signalen/klachten

Het is moeilijk om de scheidingslijn te zien tussen ‘een dipje’ en een beginnende depressie. Hierdoor hebben mensen vaak de neiging om te symptomen te negeren of te wachten totdat de klachten erger worden, waardoor het moeilijker is om de depressie weer te boven te komen.

Signalen van een beginnende depressie:

- Steeds vaker het gevoel dat je ‘even niet lekker in je vel zit’
- Besluitelozer
- Veel twijfels
- Emotioneel uit evenwicht
- Minder ‘geniet-momenten’
- Verminderde interesse voor zaken in het dagelijks leven en werkveld
- Weinig energie
- Reactievermogen wordt trager
- Lichamelijke klachten zoals: hoofdpijn, buikpijn of spierpijn, problemen met de ontlasting, slaapproblemen, verandering van eetlust of een verminderd libido.
- Verandering van eetlust
- Verminderde concentratie
- Verminderd geheugen
- Minder behoefte om mensen te zien, zich langzaam isoleren
- Pessimistische gedachten
- Zelfkritiek

Al deze punten kunnen wijzen op een depressie, maar dit hoeft niet te betekenen dat het ook daadwerkelijk zo is.
Belangrijk is om na te gaan of de symptomen aanhouden. Mocht dit zo zijn, dan is er een grote kans dat dit wel duidt op een beginnende depressie en dat de symptomen dus niet zomaar zullen verdwijnen, hulp is dan nodig.

Wanneer deze klachten langer aanhouden en ze nemen in intensiteit toe (dus iemand blijft steeds vaker op zijn kamer, heeft steeds minder energie en is steeds meer pessimistisch), kan er gesproken worden van een depressie. (Groep, Vroege Depressie-signalen, 2012) (The Centre for Mental Health Research, 2006)

Hulp vanuit de Leiding en team

Als bijstander is het vaak moeilijk om iemand met een depressie te helpen. Hij of zij is neerslachtig en neemt weinig tot geen initiatief. Initiatief van buitenstanders wordt vaak afgeweerd en er is moeilijk inzicht te krijgen in de gedachten wereld en gevoelens. Hierdoor kun je je als buitenstaander machteloos voelen.

Hieronder een opsomming van dingen die je kunt doen om de depressie te verminderen (dus niet oplossen!)

- **Toon begrip en geduld**

Wanneer iemand behoefte heeft aan luisterend oor, biedt deze dan. Laat iemand uitpraten en probeer geen dingen uit iemand te trekken.

- **Geef geen ongevraagde adviezen**

Iemand die in een depressie zit, heeft geen behoefte aan raad of adviezen. Dit kan leiden tot irritaties, waardoor iemand zich ongehoord en onbegrepen kan voelen.

- **Hulp zoeken**

Motiveer de ander om hulp te zoeken. Door professionele hulp kan een depressie effectiever worden behandeld.

- **Samen dingen doen**

Door activiteiten te ondernemen help je de ander uit zijn isolement. Zeker in een community zijn er altijd mensen om je heen, waardoor iemand die depressief is sneller de neiging kan hebben zich af te zonderen. (groep, 2012)

Zelfhulp

- **Niet ontkennen**

Wanneer je somber bent, hoef je dit niet te ontkennen. Probeer iemand te zoeken waarmee je hierover kan praten; dit lucht vaak op.

- **Dagritme**

Structuur is belangrijk. Wanneer je een vast ritme hebt, zorgt dit ervoor dat je je leven op orde houdt. Hierdoor houd je het overzicht.

- **Lichamelijke activiteit**

Bewegen is belangrijk. Hierdoor wordt er een stof in de hersenen aangemaakt, endorfine genaamd, en dit zorgt ervoor dat je je geestelijk prettig voelt. Een sportschool zoeken kan helpen, maar een rondje hardlopen kan al genoeg zijn.

- **Contacten**

Blijf mensen opzoeken, probeer je niet te isoleren, al voel je je hiervoor meer in de stemming. Andere mensen kunnen voor afleiding zoeken, waardoor je je prettiger kunt gaan voelen.

- **Niet perfect**

Leg jezelf niet te druk op alles perfect te willen doen. Dit kan leiden tot ontevredenheid, teleurstellingen en dwangmatigheid. Vanuit je thuisfront kun je soms hoge verwachtingen hebben, maar blijf hierin ook reëel en kijk naar wat je aan kunt. Vraag God hierin om sturing en kijk naar de hoeveelheid werk die je nog wel aan kunt.

- **Eet gezond**

Een tekort aan voedingsstoffen kan ervoor zorgen dat je je nog lustelozer en somberder voelt. Probeer elke dag fruit te eten en zoek ook naar iets wat je echt lekker vindt, zoals een pizza of iets anders waar je echt van kunt genieten.

- **Buitenlucht**

Zonlicht en frisse lucht kunnen een positieve invloed hebben op je stemming. Blijf dus niet binnen zitten maar wandel elke dag een rondje. (Groep, Tips voor jezelf, 2012)

5.6 Eenzaamheid

Een protocol over eenzaamheid: Hoe te herkennen en hulp te bieden

Merijn van der Wekken, Jacoline Eveleens, Jiska den Haan

17 april, 2012

Inhoud

Eenzaamheid

Hoe kan Ik herstellen?

Hoe kan ik een ander helpen?

Eenzaamheid

Eenzaamheid is een gevoel van leegte. Een gevoel dat je niet verbonden bent met de anderen om je heen. Verstoringen in het levenspatroon vormen vaak de aanleiding tot het ervaren van deze problematiek. Omstandigheden als overlijden, verhuizen en een nieuwe baan kunnen leiden tot eenzaamheid. Ieder mens leert in zijn of haar jeugd ervaren wat eenzaamheid is. Als dat ervaren niet goed verloopt, bijvoorbeeld door een verstoring in de jeugd, kan eenzaamheid serieuze vormen aannemen. Eenzaamheid is gemakkelijk te verwarren met depressiviteit, wat wel mogelijk is, maar lang niet altijd zo is. Doordat eenzaamheid een individueel en dus bij iedereen verschillend probleem is, is het onmogelijk om standaard oplossingen aan te bieden.

Welke factoren zorgen voor eenzaamheid:

- Verhuizen; een onderdeel van een zendeling zijn, is het herhaaldelijk moeten verhuizen.
- Verhuizen van vrienden; als je zelf niet verhuist, dan zijn het vaak je vrienden die een andere plek opzoeken.
- Ver weg van vrienden en familie.
- Verschillende verwachtingen; verwachtingen zullen in het gastland altijd anders uitpakken dan verwacht. Hoe goed de voorbereiding ook was.
- Afwijzing; je kwam om te dienen, maar je wordt niet geaccepteerd door degene die je wilt dienen.
- Gediscrimineerd; doordat je een ‘buitenlander’ bent kan je worden gediscrimineerd door politieke en sociale aspecten.
- Oppervlakkige relaties 1; je wilt graag diepe relaties aangaan, maar er is niemand die dit wilt.
- Oppervlakkige relaties 2; je wilt geen relaties meer aangaan, want uit ervaring weet je dat of jij of zij binnenkort toch moet verhuizen.
- Ontbreken van sociale vaardigheden; je begrijpt niet hoe je moet omgaan met de cultuur van het gastland. Er kan sprake zijn van een taalbarrière.
- Zelfbewust of verlegen; door een laag zelfbeeld ben je niet in staat om jezelf te uiten in het gastland.
- Angst voor afwijzing; je bent door goede vrienden ooit afgewezen en je bent nu bang dat dit weer zal gebeuren als je vrienden maakt.
- De grote stad; je bent opgegroeid in een klein dorpje en om opeens in een grote stad te moeten leven is moeilijk.

Wat kan ik doen om over mijn eenzaamheid heen te komen?

Eenzaamheid kan opgelost worden! Hoewel het zo is dat hoe eenzamer je voelt, hoe moeilijker het wordt en hoe meer tijd, energie en toewijding dit van je zal vragen. Om het proces te beginnen kan het daarom helpen om een coach, counselor of een ander helpend orgaan in te schakelen.

Waar het betreffende eenzaamheid vooral om draait, is het doen. Als je wacht op het moment dat het gevoel van eenzaamheid weggaat, kan je lang wachten. Het is van belang dat je de oorzaak van de eenzaamheid achterhaalt en hier tegenacties op bedenkt.

Suggesties:

- Ga op zoek naar activiteiten waarin je betrokken bent bij andere mensen. Zoals eten, sporten of simpelweg naast iemand zitten.
- Zorg ervoor dat je naar plekken gaat waar je nieuwe mensen ontmoet. Zoals het gaan naar een kerk of het doen van vrijwilligerswerk.
- Ontwikkel sociale vaardigheden, oefen in het contact met anderen en durf je kwetsbaar op te stellen.

- Ga niet uit van oude relaties, maar bekijk elke nieuwe relatie vanuit een nieuw perspectief.
- Durf vragen te stellen aan de ander over zijn of haar interesse. Vanuit een oprechte houding, ga geen toneelstuk voeren.
- Ga dingen ondernemen ook al moet je alleen gaan. Bijvoorbeeld naar een concert of naar de bioscoop. Je zult altijd mensen ontmoeten.
- Help anderen om je heen met praktische zaken.
- Neem een cursus in een interessant gebied. Je zult hierin mensen ontmoeten met dezelfde interesses.
- Wees geïnteresseerd in mensen. Anderen willen vaak delen met mensen waarbij ze merken dat ze interesse in hen hebben.

Belangrijk:
Het is tegenwoordig een stuk makkelijker om het contact te onderhouden met oude vrienden door middel van het internet. Dit kan ervoor zorgen dat het onderhouden hiervan belangrijker wordt dan het aangaan van nieuwe contacten. Zelfs als je de persoon via het internet kunt horen en zien, is het anders dan omgaan met de medemens in het dagelijks bestaan. Ga dus ook op zoek naar vrienden in je nieuwe omgeving.

Hoe kan je de ander helpen om van eenzaamheid af te komen?

Het is een lastige taak om iemand te helpen die zich eenzaam voelt. Er zijn twee dingen die men kan doen. Namelijk troost bieden en afleiding geven. Je kunt hiermee de ander helpen en leren om nieuwe contacten aan te gaan.
Daarnaast is het zo dat ieder mens het waardeert om aandacht te krijgen. Durf hierin het initiatief te nemen en de ander aandacht, acceptatie en aanraking te geven. Hierin is het belangrijk dat het wel gemeend en oprecht is en dat het contact niet gespeeld is. Het beste zou zijn als hierin de relatie in balans is.

Soms kan eenzaamheid leiden tot het niets meer willen doen. Wat voor activiteiten of mogelijkheden er ook geboden wordt, ze hebben nergens zin in. Het is dan belangrijk om door te vragen wat de ander nodig heeft en wat hij of zij wel zou willen. In andere zaken is het belangrijk om de persoon te wijzen op de eigen verantwoordelijkheid. Het vraagt wijsheid en inzicht om hierop te anticiperen.

Eenzaamheid is meestal niet te herkennen aan de buitenkant. Als het aan de buitenkant zichtbaar wordt, zijn dat vaak de lange termijn effecten van chronische eenzaamheid. Als dat het geval is, kan het een lange periode duren voordat de eenzaamheid bij de desbetreffende persoon overgaat. Vraag hierin dan ook niet teveel van jezelf, want je lost het probleem niet op door af en toe een praatje aan te gaan, hoe goed dit ook bedoeld is. In dit stadium is doorverwijzing naar professionele hulp aan te bevelen.

5.7 Zelfdoding

Een protocol over zelfdoding: Hoe te herkennen, er mee om te gaan en te voorkomen

Merijn van der Wekken, Jacoline Eveleens, Jiska den Haan

17 april, 2012

Inhoud

Betekenis

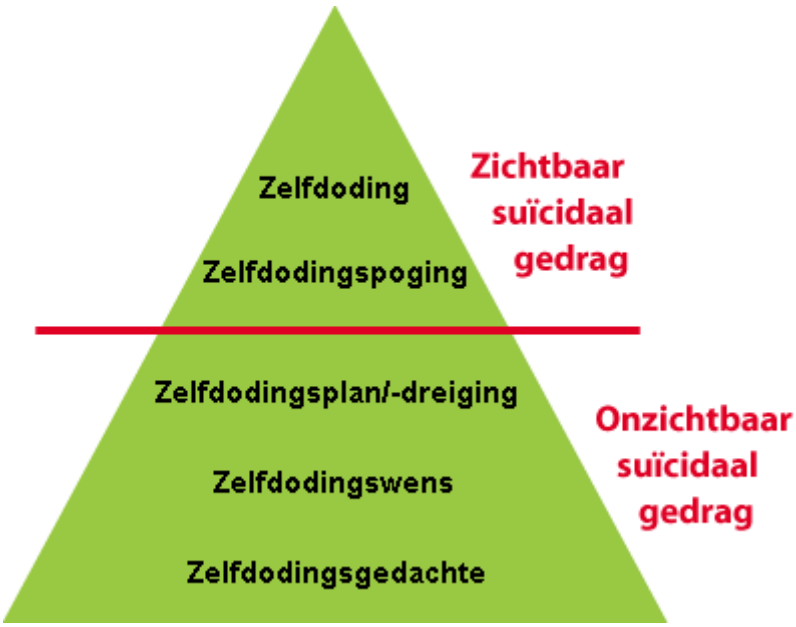
Herkenbare signalen / symptomen

Hulp vanuit de leiding

zelfhulp

Betekenis
Zelfdoding is het bewust beëindigen van je eigen leven. Als iemand suïcide (zelfmoord) wilt plegen, wordt deze persoon suïcidaal genoemd.

Ontstaan
Een poging tot zelfmoord is niet zomaar een gedachte die plotseling tot stand komt. Er gaat vaak een heel proces aan vooraf en de daad zelf is de laatste stap in dit proces. Om duidelijk te maken hoe deze fases verlopen, volgt hieronder een illustratie van het 'suïcidaal proces'.



Een zelfdodingsgedachte komt vaak niet zomaar uit het niets op. De volgende punten worden als grootste oorzaken gezien: lichamelijke en/of psychische factoren als depressiviteit, bipolaire stoornis, angststoornis, grote afhankelijkheid van anderen, hypochondrie, langdurige en ernstige chronische pijn, ongeneeslijke ziekte, ernstige psychische stoornis waarvan met name persoonlijkheids- en identiteitsstoornis, of hallucinaties. Vaak is het echter zo dat er meerdere factoren spelen, die leiden tot een zelfmoordgedachte, wat het signaleren dus moeilijk maakt. (Consumed, 2012)

Herkenbare signalen/klachten
Voor zelfmoord kunnen veel aanwijzingen zijn. Vaak is het hierdoor moeilijk om te achterhalen of dat de persoon in kwestie ook echt aan zelfmoord denkt. Daarnaast lijken veel symptomen op die van een depressie, wat het ook moeilijk maakt om op een adequate manier actie te ondernemen. Hieronder een lijstje met veel voorkomende signalen die op zelfmoord kunnen duiden.

- Neerslachtig of teruggetrokken worden
- Roekeloos gedrag
- Zaken op orde maken en waardevolle bezittingen weggeven
- Een opvallende verandering in gedrag, houding of uiterlijk
- Overmatig alcohol- of druggebruik
- Een groot verlies of verandering van leven moeten verwerken

Gedrag

- Huilen
- Vechten
- De wet overtreden
- Impulsiviteit

- Zelfverminking
- Schrijven over dood en zelfmoord
- Vroeger zelfmoordgedrag
- Extreem gedrag
- Veranderingen in gedrag

Fysieke verandering
- Gebrek aan energie
- Verstoorde slaappatronen - te veel of te weinig slaap
- Verlies van eetlust
- Plotselinge gewichtstoename of gewichtsverlies
- Toename van onbeduidende ziektes
- Verandering in seksuele belangstelling
- Plotselinge verandering van uiterlijk
- Gebrek aan belangstelling voor het uiterlijk

Gedachten en Emoties
- Gedachten aan zelfmoord
- Eenzaamheid - gebrek aan steun van familie en vrienden
- Afwijzing, zich uitgesloten voelen
- Grote droefheid of schuldgevoelens
- Niet in staat zijn om verder te kijken dan een heel beperkt gezichtsveld
- Dagdromen
- Bezorgdheid en spanning
- Hulpeloosheid
- Verlies van eigenwaarde

(ROI, 2005)

Wanneer een persoon één of meerdere van deze symptomen vertoont, hoeft dit niet te betekenen dat diegene ook daadwerkelijk van plan is om zelfmoord te gaan plegen. Wel is het een teken dat er wat mis is en dat hulp dus geboden is. Daarom is het goed om te achterhalen waar deze symptomen vandaan komen en daarbij passende hulp te bieden of te zoeken.

'Oplossingen'

<u>Hulp vanuit de leiding</u>

Als leider over een ministry en over een groep staff workers heb je een grote verantwoordelijkheid. Het moet echter duidelijk zijn dat de keuze voor zelfmoord niet tot de verantwoordelijkheden van de leider behoort. Deze keuze is de verantwoordelijkheid van de persoon zelf. Wat wel belangrijk is, is wat de leider met de signalen doet, die deze persoon afgeeft. Een persoon die over zelfmoord nadenkt, heeft vaak de neiging zich af te zonderen en alleen te zijn, het lijkt dan gemakkelijk om die persoon met rust te laten, maar aandacht is juist belangrijk. Wanneer er geen aandacht wordt geschonken aan een persoon in deze situatie, is het voor deze persoon alleen maar makkelijker om verder af te dalen in de neerwaartse spiraal. Hierdoor wordt de keuze voor zelfmoord meer en meer reëel.

Probeer contact te maken en probeer het gesprek aan te gaan over hetgeen waar de persoon in kwestie mee zit. Wat is er aan de hand en waardoor wordt dit veroorzaakt. Echt luisteren is hierin erg belangrijk. Door te snel met een advies of oplossing te komen, kan de ander het gevoel krijgen niet echt gehoord of begrepen te worden, waardoor het isolement kan toenemen.

Let niet alleen op de woorden die worden gebruikt, maar probeer ook op de lichaamstaal te letten. Straalt de persoon daadwerkelijk uit wat er verteld wordt? Wanneer iemand bijvoorbeeld heel somber kijkt en ineengedoken zit, maar vertelt dat het goed gaat, zou je kunnen proberen om door

te vragen. Je kunt bijvoorbeeld zeggen: 'ik hoor je zeggen dat het goed gaat, maar je kijkt verdrietig, gaat het echt goed met je? Hierdoor laat je de ander zien dat je daadwerkelijk geïnteresseerd bent, en weet de ander zich gezien. Zorg ervoor dat deze persoon er niet alleen voor staat en steun bij het team en vrienden/familie vindt. Indien gewenst, kan ook met de familie contact gezocht worden. Hierdoor zijn alle lijnen open en is er ook vanuit die kant zorg beschikbaar.
Als laatste is het goed om daarna passende en professionele hulp te zoeken, waar daadwerkelijk hulp geboden kan worden. Hierin kan onderzocht worden waar de zelfmoordgedachten vandaan komen en wat er voor nodig is om deze te stoppen. (ROI, Help a friend, 2005)

Zelfhulp
Aan een zelfmoord liggen vaak verschillende factoren ten grondslag. Een zelfmoordpoging kan het gevolg zijn van een langdurige depressie, maar kan bijvoorbeeld ook veroorzaakt worden door isolatie en eenzaamheid. Zeker wanneer je als missionair ver weg van je familie en vrienden zit, kun je je snel alleen voelen. Wanneer je leeft en werkt in een community, is het goed om af en toe tijd voor je zelf te nemen. Merk je dat je steeds vaker tijd voor je zelf wilt en dat je de neiging hebt om je af te zonderen, dan zou je bij jezelf te rade kunnen gaan waardoor dit komt. Zit je nog lekker in je vel en in je werk?
Als dit niet het geval is, zoek de oorzaken en ga er mee aan de slag. Hierdoor voorkom je dat je verder afdaalt in een neerwaartse spiraal.
Hieronder een aantal tips om mentaal gezond te blijven, en de kans op zelfmoordgedachten te verkleinen:

- **Niet ontkennen**

Ontken niet dat je somber bent. Krop je gevoelens niet op, over je gevoelens praten lucht op.

- **Dagritme**

Kies voor regelmaat en structuur in je leven, ook als je niet iets gepland hebt. Op vaste tijden gaan slapen, opstaan, eten en werken, kan je helpen om greep op je leven te houden. Laat je niet leiden door je somberheid.

- **Lichamelijke activiteit**

Probeer regelmatig te bewegen. Je zou kunnen gaan sporten, maar ook een stukje kunnen wandelen of fietsen. Door lichaamsbeweging wordt een stofje aangemaakt in de hersenen, endorfine, waardoor je je geestelijk prettiger voelt.

- **Contacten**

Blijf met andere mensen omgaan, je hoeft je niet te schamen voor je somberheid. Trek je niet teveel terug. Anderen kunnen een goede afleiding of steun zijn.

- **Bewuste keuzes**

Wanneer je een besluit neemt en ergens bewust voor kiest, kun je weer het gevoel krijgen dat je zelf de controle hebt over je leven.

- **Niet perfect**

Leg jezelf niet de druk op alles perfect te willen doen. Dit kan leiden tot ontevredenheid, teleurstellingen en dwangmatigheid.

- **Eet gezond**

Een tekort aan voedingsstoffen kan ervoor zorgen dat je je nog lustelozer en somberder voelt.

- **Buitenlucht**

Zonlicht en frisse lucht kunnen een positieve invloed hebben op je stemming.

- **Ontspanningsoefeningen**

Ontspanningsoefeningen kunnen je helpen je lichaam en geest tot rust te brengen.

- **Doe leuke dingen**

Hoe moeilijk het ook is, probeer leuke dingen te blijven doen, bijvoorbeeld dingen waar je plezier aan beleefde voordat je depressief werd. (Groep, 2012)

De dingen die hier boven genoemd worden zijn zowel als preventie toe te passen, als wanneer iemand al verder is in het suïcidaal proces.

5.8 Rouwverwerking

Een protocol over rouwverwerking: Hoe hulp te bieden

Merijn van der Wekken, Jacoline Eveleens, Jiska den Haan

17 april, 2012

Inhoud

Rouwverwerking – introductie

Zaken die geregeld moeten worden en suggesties voor omstanders

Het rouwproces

Een basishouding

Drie taken

Rouwverwerking

Als er iemand in je naaste omgeving overlijdt, gaat dat diep. Het is emotioneel en zwaar. Daarom is het van belang dat er omstanders zijn die weten hoe ze jou kunnen helpen. Hoewel het natuurlijk voor een ieder weer anders is hoe de rouwverwerking verloopt, proberen we in dit document inzichtelijk te maken welke processen je tegen kunt komen en wat er voor nodig is om deze processen goed te doorlopen. Daarnaast is het handig voor de mensen om je heen om een beetje te kunnen begrijpen wat je doormaakt en welke dingen er geregeld moeten worden als je bijvoorbeeld terug naar je land van herkomst moet.

Er worden twee dingen uitgewerkt:
1. Regelzaken en tips voor de omstanders
2. Rouw en verwerking

Regelzaken en tips voor de omstanders

Het is in deze periode belangrijk dat je er niet alleen voor staat. Licht je huisgenoten en collega's in wat er gebeurd is en laat je helpen! In de beginperiode moet er aan veel dingen gedacht worden en moet er veel geregeld worden. Doordat er sprake is van een zeer emotionele gebeurtenis, is de persoon in kwestie niet altijd goed in staat om de juiste zaken op het juiste moment te regelen. Daarvoor is het belangrijk dat de medewerkers helpen.

Hierbij een aantal zaken waar je als medewerkers op moet letten:
- Zorg ervoor dat de persoon niet alleen is en zijn of haar verhaal kan doen, zorg dat er vrienden of familie uit de buurt langs kan komen.
- Je mag je verdriet tonen maar zorg er tegelijkertijd voor dat er dingen geregeld worden. dit moet namelijk zo snel mogelijk! Maak hier iemand verantwoordelijk voor.
- Biedt uit jezelf aan om voor dingen te zorgen: voor eten, drinken, praktische zaken.
- Licht de andere huizen en medewerkers van YWAM in en zorg voor een muur van gebed.
- Kijk waar het overleden familielid woont en per wanneer en hoe de persoon er naar toe wilt.
- Bespreek hoe lang de persoon wegblijft. Reken hier minstens drie weken voor.
- Kijk of de persoon zelf voldoende financiën heeft om te gaan en zorg er anders voor dat de basis bij kan springen.
- Regel zo snel mogelijk een bus- of vliegticket naar de plek waar de persoon heen moet. Zorg ervoor dat de persoon er snel kan zijn en dat hij of zij er weinig bij hoeft na te denken (zo min mogelijk overstappen bijvoorbeeld)
- Help mee de tas in te pakken voor vertrek, denk mee!
- Bespreek welke activiteiten op de planning stonden voor de tijd dat de persoon afwezig is. Zorg er als medewerkers zelf voor dat er vervanging komt of dat activiteiten afgeblazen worden. Geef hiervoor niet de verantwoordelijkheid aan de persoon in kwestie zelf. Geef de medewerker de ruimte en vrijheid om te gaan.
- Breng de persoon naar het vliegveld.
- Laat tijdens de afwezigheid van de medewerker van je horen! Laat zien dat je betrokken bent, zonder dat je verwacht dat de persoon in kwestie veel contact met jou onderhoudt. Dit is geen onwil maar vaak een gebrek aan tijd en emotionele uitputting.

Rouwverwerking

Iedereen ervaart een verlies op zijn of haar eigen manier. Iedereen verwerkt het verlies ook anders. Toch zijn er in het algemeen een aantal fasen waar iedereen min of meer door heen gaat. Het kan echter wel verschillen hoe lang iemand in een fase zit en in welke volgorde de fases worden doorlopen. Het is voor omstanders fijn om te weten wat iemand doormaakt. Het is niet de bedoeling

dat deze richtlijnen naast iemands leven wordt gelegd om te kijken of de rouw wel echt is en of het wel goed doorlopen wordt. Het zijn enkel richtlijnen voor herkenning.

Een verlies heeft veel impact. Het brengt je leven in disbalans en kan alles op zijn kop zetten. Het kan betekenen dat je hals over kop terug moet naar een ander land of andere stad. Het kan je volledig uit het lood slaan. Ook als je niet een goede band met je familie had, blijft een overlijden impact hebben. De band met je familie is namelijk onverbrekelijk. Het kan zijn dat je naast verdriet ook schuldgevoelens hebt of boos of bang bent.

Een verlies heeft op meerdere vlakken impact. Te denken valt aan eigenwaarde/identiteit, controle, rechtvaardigheid, nu-in-relatie-tot-later. Het is volkomen normaal dat het heftig is. Het verschilt per persoon hoe hier mee omgegaan wordt. De één kan dingen sneller verwerken dan de ander. Het is belangrijk dat iedereen ruimte krijgt om op zijn of haar eigen manier te rouwen. Voor de één helpt het bijvoorbeeld om veel foto's te bekijken, voor de ander om veel te praten. Verwerking moet iemand zélf doen, maar niet alléén. Support is dan ook erg belangrijk.

Houd het volgende in de gaten: steun is pas steun als de persoon die steun nodig heeft, dit ook als steun ervaart. Let dus op grenzen maar ook op openingen.

Er is een bepaalde basishouding die je kan helpen om op de juiste manier tot steun te zijn. "*Het is belangrijk dat je onvoorwaardelijk accepterend, congruent (echt) en empatisch (inlevend/gevoelig) bent. Deze houding kan in praktijk gebracht worden door middel van de zogenoemde SLOP vaardigheden: Stilte, Lichaamstaal, Onder woorden brengen en Praktische handreikingen. Soms is het een steun de persoon een gedachte, een gevoel onder woorden te laten brengen; soms stilzwijgend aanwezig te zijn; soms iets praktisch te doen*." (Mönnink, 2008)

Dit hoeft niet te betekenen dat er dag en nacht iemand bij de persoon in kwestie aanwezig is. Soms vind de persoon het juist fijn om alleen te zijn met zijn of haar verdriet. Maar laat weten dat je er voor die persoon bent. Bid voor diegene. Kook bijvoorbeeld een keer eten voor de persoon of doe de was. En als de persoon erover wilt praten: sta er open voor, ook al ken je het verhaal en is het al vaker verteld. Praten is een belangrijke manier van verwerking. Het is soms lastig om de balans te vinden tussen iemand met rust laten en het gesprek aan te gaan. Belangrijk is dat de persoon weet dat het geen verboden onderwerp is, dat er ruimte is om er te mogen zijn met zijn of haar verdriet.

Het is echter ook belangrijk dat iemands leven naar verloop van tijd weer langzaamaan opgebouwd wordt. Het verschilt per persoon wanneer dat moment aanbreekt. Luister goed om te horen wat iemand verteld en zo ook te zien hoe diegene met het verlies omgaat. Als iemand zich veel terugtrekt en zich isoleert, is het belangrijk om toch te proberen de persoon in kwestie te betrekken bij de dagelijkse activiteiten. Uiteraard pas na verloop van tijd.
Er kan boosheid en verdriet zijn richting God. Dit is niet vreemd of slecht! Praat erover en bid voor de persoon in kwestie.

Kort gezegd zijn er drie 'taken' voor de achterblijver. (Mönnink, 2008)

1. *Aanvaarding*: het overlijden kan onwerkelijk lijken. Toch vindt er een moment plaats dat het doordringt en de impact van het overlijden zichtbaar wordt. Dit is heftig en pijnlijk maar moet een plek krijgen.
2. *Afscheid*: na de aanvaarding kan er ook afscheid genomen worden. Het is belangrijk dat dit bewust gebeurd, met alle emotionele uitingen die erbij horen. Mensen kunnen verdrietig zijn maar ook boos of bang.
3. *Opbouw*: na verloop van tijd begint de fase van opbouw. Je leert en moet verder gaan, ondanks het verlies. Je leven moet erop aangepast worden, ondanks de pijn die het nog met zich mee kan brengen.

Ook tijdens de opbouwfase is er nog sprake van verdriet. Dit eindigt niet met de begrafenis. Geef dus ook later in het proces nog ruimte om het erover te hebben en negeer het onderwerp niet. Pas er tegelijkertijd ook voor op dat het onderwerp steeds aangesneden wordt waardoor de persoon niet verder kan gaan met verwerken.

Binnen de hulpverlening rondom verlies, wordt vaak de metafoor van de persoonlijke verlieskast gebruikt. Als een verlies goed is verwerkt komt het schoongemaakt in een lade te liggen en is daar door de eigenaar terug te vinden. Niet bij iedereen lukt het echter om het verlies opgeruimd en schoongemaakt in die kast te krijgen. De verlieskast kan dan een puinhoop zijn. Die mensen lopen dan vast in een deel van het rouwproces. Deze blokkades uiten zich in het dagelijks leven op vele manieren zoals aanhoudende gedeprimeerdheid, agressiviteit of lichamelijk en psychische klachten. (Mönnink, De opgeruimde verlieskast, 2010) Als je merkt dat iemand hier last van heeft of de persoon merkt het zelf, is het verstandig om een professionele psycholoog/counselor in te schakelen. Deze persoon kan helpen bij de rouwverwerking en je bij de hand nemen om het proces op de juiste manier door te komen.

5.9 Bibliografie protocollen

Protocol Culture shock

Demand Media. (2012). *What is culture shock*. Opgeroepen op 04 12, 2012, van Ehow: http://www.ehow.com/about_4613809_what-culture-shock.html

MediStart. (2011, 11 04). *Overbelasting en energiegebruik*. Opgeroepen op 03 10, 2012, van Overspannen: http://www.overspannen.nl/content/burn-out/overbelasting.asp

MediStart. Overspannen. *Overbelasting en energiegebruik.* MediStart BV, 2011.

Protocol Burn-out

Koteskey, R. (2011). *What Missionaries Need to Know About Burnout.* Opgeroepen op April 11, 2012, van Missionary Care: http://www.missionarycare.com/brochures/br_burnout.htm

MacGregor, S. (2008, Januari 04). *Burn-out.* Opgeroepen op April 10, 2012, van People in Aid: http://www.peopleinaid.org/pool/files/pubs/burnout,-susan-macgregor-april-2008.pdf

MediStart. (2011, november 04). *Overbelasting en energiegebruik*. Opgeroepen op oktober 10, 2012, van Overspannen: http://www.overspannen.nl/content/burn-out/overbelasting.asp

MediStart. Overspannen. *Overbelasting en energiegebruik.* MediStart BV, 2011.

Nap-van Dalen, C. (2011). *Uitgezonden.* Gorinchem: Ekklesia.

Protocol Depressie

Association, P. D. (2006).

Groep, G. (2012). *cultuur verschillen*. Opgeroepen op 10 april 2012, van Depressie: http://www.depressie.nl/achtergrondinformatie/cultuurverschillen/

Groep, G. (2012). *Tips voor jezelf*. Opgeroepen op 10 april 2012, van Depressie: http://www.depressie.nl/tips-voor-jezelf/

Groep, G. (2012). *Tips voor omgeving*. Opgeroepen op 10 april 2012, van Depressie: http://www.depressie.nl/tips-voor-omgeving/

Groep, G. (2012). *Vroege Depressie-signalen*. Opgeroepen op 10 april 2012, van Depressie: http://www.depressie.nl/depressie-symptomen/vroege-signalen/

Therapie Hulp. (2011). *Oorzaken van een depressie*. Opgeroepen op 10 april 2012, van Therapiehulp: http://www.therapiehulp.nl/klacht/depressiviteit/depressie/oorzaken-depressief

The Centre for Mental Health Research, T. A. (2006, 03 08). *Symptoms of depression*. Opgeroepen op 10 april 2012, van http://bluepages.anu.edu.au/symptoms/experiences/symptoms/#

Protocol Eenzaamheid

Eenzaamheid, Stichting. (sd). *Stichting Eenzaamheid.* N.d. Opgeroepen op 29 maart 2012. Opgehaald van http://www.eenzaamheid.info/

Mens en Samenleving (sd). 14 oktober 2007. Opgeroepen: 29 maart 2012. Opgehaald van http://mens-en-samenleving.infonu.nl/sociaal/9676-wat-moet-ik-doen-als-ik-mij-eenzaam-voel.html

Protocol Zelfdoding

Groep, G. (2012). *Depressie - tips voor jezelf*. Opgeroepen op 10 april 2012, van Depressie: http://www.depressie.nl/tips-voor-jezelf/

ROI, S. U. (2005). *De waarschuwingssignalen van zelfmoord*. Opgeroepen op 9 april 2012, van befrienders: http://www.befrienders.org/int/dutch/index.asp?PageURL=warningSigns.php

ROI, S. U. (2005). *Help a friend*. Opgeroepen op 10 april 2012, van Befrienders: http://www.befrienders.org/int/dutch/index.asp?PageURL=helpAfriend.php

Protocol Rouwverwerking

Mönnink, H. d. (2008). *Verlieskunde.* Amsterdam: Elsevier.

Mönnink, H. d. (2010). De opgeruimde verlieskast. *Imco context*.

6 Conclusie en aanbevelingen

6.1 Conclusie

6.1.1 Hoofdvraag

''Tegen welke moeilijkheden op fysiek, emotioneel, sociaal en psychisch vlak lopen de huidige medewerkers van YWAM-Belo aan en op welke manier kan hier voor worden zorg gedragen?''

Het antwoord op de hoofdvraag delen we op in twee delen. Als eerst willen we een conclusie trekken over de moeilijkheden waarmee de staff workers geconfronteerd worden. Vervolgens bekijken we hoe YWAM-BH op dit gebied het beste zorg kan dragen.

6.1.2 De moeilijkheden

De nood onder staff workers is groot. 96% van de staff workers gaf in de enquête aan last te hebben (gehad) van een of meerdere problemen, die ontstaan zijn tijdens het verblijf bij YWAM-BH. Onder deze problemen vallen: depressie, burn-out, isolatie, cultuurschok, (denken aan) suïcide, financiële problemen en overlijden van een familielid. De meeste staff workers zijn geconfronteerd met een cultuurschok (ook de Brazilianen) en het overlijden van een familielid. Opvallend is dat maar 14% van de staff workers *geen* problemen heeft gekend voordat ze bij YWAM-BH aan het werk gingen. Dit is zeer weinig. Bij de selectie en aanmelding van vrijwilligers zou er dan ook gekeken kunnen worden naar deze problematiek en een (betere) inschatting gemaakt kunnen worden of dit een belemmering gaat vormen voor het werk.

Daarnaast zijn er ook een aantal factoren die stress met zich meebrengen. Deze factoren spelen op meerdere gebieden in het leven van de staff workers. Ze ervaren stress op de volgende gebieden: community, werk/organisatie, familie en op persoonlijk gebied. De meeste stress wordt ervaren op het gebied 'community'. Te denken valt dan aan gevoelens van onveiligheid of herinneringen aan heftige situaties als beroving. Binnen het gebied werk/organisatie komt conflicten met collega's het meeste voor. De hoogste impact echter komt vanuit het gebrek aan zicht op taken en activiteiten. Deze wordt nauw op de voet gevolgd door de hoge werkdruk. Ook binnen familiekring ervaren een aantal staff workers stress. Heimwee komt hier het meeste voor. De meeste impact komt vanuit het overlijden van een familielid of vriend.
Een ander opvallende stress factor is de afstand die ervaren wordt tussen God en de staff worker. 88% van de staff workers geeft dit aan.

De staff workers signaleren op verschillende wijze hun problematiek. De meesten merken hun problemen op als het voor hun gevoel al te laat is. De meeste staff workers geven aan dat ze ook bij collega's problemen signaleren doordat het hun verteld wordt (50%) of doordat ze het zelf opmerken (46%). Ze geven echter aan dat ze niet goed weten hoe ze moeten handelen als ze problemen signaleren. Het is van belang dat er richtlijnen worden gegeven om verergering van de problematiek te voorkomen en om preventief te kunnen handelen. De leiders hebben allemaal te maken gehad met staff workers die in de problemen kwamen. Ze wachten met gesprekken totdat de staff workers naar hen toekomen. De staff workers echter verwachten onder andere van hun leider dat hij betrokken is bij hun persoonlijk en met hen in gesprek gaat als er iets niet goed loopt. De wederzijdse verwachtingen zijn hierin onduidelijk en verschillend.
Ook de mening omtrent de verantwoordelijkheid voor mentale en emotionele zorg voor staff workers is verdeeld onder de leiders. Sommigen vinden dit wel hun verantwoordelijkheid, anderen niet. Wel is het systeem zo opgesteld dat leiders een relatief grote rol spelen in beslissingen en dat het hierin dus van belang is dat zij weten wat er onder staff workers speelt en hoe zij hier mee om moeten gaan. Als er bijvoorbeeld wordt besloten tot het vormen van gebedsmaatjes, moeten zij

weten of hier behoefte aan is of niet. Er is geen duidelijke taakomschrijving voor de leiders waardoor de handelswijzen met betrekking tot problematiek van staff workers van elkaar kunnen verschillen.

6.1.3 Georganiseerde zorg rondom de staff workers

Op dit moment biedt YWAM-BH op de volgende manier zorg voor hun staff workers: ontwikkeling van het leiderschap, workshops voor de medewerkers raad, begeleiding voor stelling, gebedsmaatjes en extra vrije dagen om financiële steun te regelen. De staff workers zijn hier erg blij mee. Enkele staff workers gaven ook aan dat hun leiders zijn begonnen met individuele gesprekken en dat waarderen ze hoog.
Staff workers missen nog een goede verdeling tussen werk en ontspanning en meer individuele counseling. Intersessie wordt nu al gebruikt om persoonlijke zaken te delen, maar staff workers geven aan ook behoefte te hebben aan individuele gesprekken over hun persoonlijk welzijn.
Daarnaast wordt door zowel de staff workers als de leiders aangegeven dat ze behoefte hebben aan een sociale kaart van hulpverleningsinstanties. Als een staff worker komt met problemen, dan kan er doorverwezen worden naar bijvoorbeeld een psycholoog, social worker et cetera.
Ook is er behoefte aan een duidelijke taakomschrijving. Het is nu niet altijd duidelijk welke taken zowel de leider als de staff worker hebben en wat ze dus van elkaar kunnen verwachten. Een aantal singles hebben aangegeven dat er meer balans moet komen in tijd en voorzieningen voor families en singles. Zij hebben het idee dat er bijvoorbeeld meer mogelijkheden voor privacy zijn voor families dan voor hen, terwijl ze dat zelf ook nodig hebben.

Om de zorg rondom de staff workers beter op te zetten, zou de basis in Belo Horizonte zou het concept van een SCAD team van YWAM kunnen overnemen. Deze afkorting staat voor Staff Care and Development. De mensen die hier onderdeel van uitmaken zijn in staat om medewerkers counsel te verlenen, input voor verdere ontwikkeling te geven en een luisterend oor aan te bieden. Op deze manier kunnen de reeds geplande acties beter gestructureerd worden, zoals het hebben van gebedspartners en praatgroepen en kan er op het gebied van fondswerving een start worden gemaakt met de reducering van financiële problematiek.

6.2 Eindconclusie

De problematiek onder de staff workers is groot. Vanwege gebrek aan kennis en het niet op tijd ingrijpen, verergert de problematiek zich. Zowel de staff workers als de leiders hebben aangegeven dat ze behoefte hebben aan meer kennis omtrent problematiek als depressie en burn-out. Daarnaast is het belangrijk dat er een sociale kaart van hulpverlenende instanties komt. Er kan dan gezocht worden naar professionele zorg.
Momenteel is er een kloof tussen de verwachtingen van staff workers en leiders omtrent het thema member care. Ook onder de leiders is er verschil in mening over de verantwoordelijkheden met betrekking tot zorg voor de staff workers. Deze verschillen en onduidelijkheden vormen een belemmering in het tijdig oppakken van signalen en het oplossen van de problemen. Hierdoor kan de problematiek verergeren.

6.3 Aanbevelingen

Naar aanleiding van de conclusies hebben wij de volgende aanbevelingen opgesteld.

6.3.1 Protocollen

Uit de resultaten en conclusies kwam duidelijk naar voren dat zowel de staff workers als de leiders behoefte hebben aan meer kennis rondom problematiek op sociaal, emotioneel en psychisch vlak. Wij geloven dat meer kennis preventief en oplossend kan werken. Hierdoor kan het aantal staff workers met problemen teruggedrongen worden. Om hieri tegemoet te komen hebben wij een zestal protocollen geschreven. Het gaat om de volgende problemen: Cultuurschok, burn-out, depressie, eenzaamheid, suïcide en rouwverwerking. In deze protocollen staat een uitleg van de problematiek, enkele herkenningspunten/symptomen, handvatten om jezelf of iemand anders te helpen en tips om een dergelijk probleem te voorkomen. Wij raden aan om deze protocollen bekendheid te geven binnen alle teams.

6.3.2 Bekendheid geven aan regelingen rondom fondswerving

Binnen YWAM-BH bestaat de mogelijkheid om vrij te vragen in verband met fondswerving. Ook wordt er bij de introductie binnen YWAM-BH een training gegeven op het gebied van financiële support werven. Veel staff workers hebben aangegeven stress te ervaren rondom hun financiën. Enkelen erkennen dat ze financieel in de problemen zitten. Wij geloven dat YWAM-BH voldoende tegemoet komt in deze noden. Het zou misschien helpend zijn als er meer bekendheid wordt gegeven aan de bestaande regelingen en dat er een bewustwording plaats vindt over de noodzaak van het goed regelen van financiën. Ook zou het goed zijn om één keer in het jaar een interne cursus aan te bieden over fondswerving. Staff workers kunnen zich hier dan voor inschrijven, waardoor ze meer zicht krijgen op hun financiën en enkele handvatten aangereikt krijgen om hiermee aan de slag te gaan.

6.3.3 Bijeenkomsten over de hoofdproblemen waar staff workers mee moeten dealen (depressie, eenzaamheid, burn-out, rouwverwerking, zelfmoord, culture shock en eventuele andere problemen)

Om alert te blijven op deze problemen, zouden we willen aanbevelen, bijvoorbeeld, elk half jaar een bijeenkomst met de leiders te hebben over deze problemen. In deze bijeenkomst kan besproken worden wat het probleem is, hoe je het kunt signaleren, maar ook hoe je het kunt voorkomen. Hierdoor kan kennis worden overgedragen. Na deze bijeenkomst kunnen de leiders de kennis overdragen naar hun staff workers, waardoor men als gehele basis met deze problemen aan de slag kan gaan.

6.3.4 Selectie van staff workers

Uit de enquête is gebleken dat 86% van de staff workers met problemen te maken heeft gehad, voordat hij/zij bij YWAM-BH kwam werken. Dit is een hoog percentage. Ons lijkt het goed als er bij aanmelding kritischer gekeken wordt naar de problematiek die er mogelijk kan spelen. Problematiek als depressie en burn-out kan juist verergeren als men in een nieuwe situatie en omgeving/land gaat werken. Bewustwording bij de nieuwe staff worker is belangrijk. Op termijn kan de problematiek namelijk het werk negatief gaan beïnvloeden en daardoor ook onderlinge relaties.

6.3.5 Sociale kaart van organisaties

Wanneer leiders en staff workers in aanraking komen met problemen, is het soms nodig om te zoeken naar professionele hulp. Daarom zouden wij willen aanbevelen om een lijst te maken met namen van advocaten, maatschappelijk werkers, psychologen, psychiaters en voorgangers van kerken. Hierdoor wordt het voor zowel leiders als staff workers makkelijker om hulp te vinden.

6.3.6 Leiderschapsprofiel

In de enquêtes hebben we gezien dat leiders verschillen in mening over hun verantwoordelijkheden. Ook de staff workers verwachten andere dingen van hun leider. Daarom zouden wij aanbevelen om een leiderschapsprofiel te maken. Hierin kan beschreven worden wat de taken en verantwoordelijkheden zijn zodat het voor zowel de leiders als de staff workers duidelijk wordt wat ze kunnen verwachten. Ook voor nieuwe leiders is dit zinvol: Op deze manier is duidelijk wat hun toekomstige taak gaat in houden en kunnen zij op basis hiervan een keuze maken of ze leider willen zijn of niet.

6.3.7 Persoonlijke gesprekken tussen leiders en staff workers

In de enquête hebben sommige staff workers benoemd dat ze goede ervaringen hebben met gesprekken tussen henzelf en hun leider. Andere staff workers noemen een gemis hierin. Hierdoor zouden we willen aanbevelen om deze gesprekken organisatie breed in te voeren. Als een leider zich hiertoe niet capabel genoeg voelt, kan er een andere staff worker in het team aangewezen worden om deze taak op zich te nemen. Voor staff workers is het belangrijk om een vorm van counseling te hebben. Hierin is wel van belang om te noemen dat deze gesprekken de functioneringsgesprekken niet vervangen; deze blijven ook bestaan.

6.3.8 Tijd om te ontspannen als basis

Na aanleiding van de enquête kunnen we concluderen dat veel staff workers behoefte hebben aan meer ontspanningsmomenten als basis. In de kerkdienst elke donderdag avond is er tijd om elkaar te ontmoeten, maar vaak gebeurd dit niet. Men is moe en gaat vaak vroeg naar huis. In deze apart gereserveerde tijd om te relaxen, is er juist tijd om elkaar te ontmoeten, zonder te hoeven praten over werk- en religie gerelateerde onderwerpen. Bovendien werkt ontspanning preventief en helpend in de huidige problematiek. Bij een goede balans tussen in- en ontspanning is de kans op bijvoorbeeld een burn-out kleiner en ontmoeten de staff workers andere collega’s waardoor ook de eenzaamheid verminderd kan worden.

Bibliografie

Scriptie overzicht. (2012, Februari 26). Opgeroepen op Maart 2012, van Maak je eigen enquete: http://www.scriptieoverzicht.nl/enquete/

Blom-Vrijmoeth, I. (2006, November 22). Een zendeling klaagt niet. *Zending nú!*, 30.

Heiligenberg, P. (sd). *Member care*. Opgeroepen op Januari 21, 2012, van YWAM Heidebeek: http://ywamheidebeek.org/nl/member care/

MCNL. (2007, 07). *Wat is Member care*. Opgeroepen op Februari 15, 2012, van Member Care Nederland: http://member care.nl/over-member-care-nl/wat-is-member-care

Migchelbrink, F. (1996). Het open interview. In F. Migchelbrink, *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn* (pp. 205-213). Amsterdam: Uitgeverij SWP.

O'Donnell, K. (2002). *Doing Member care Well.* Pasadena: World Evangelican Alliance, Missions Commission.

Grafhorst, A. v. (2011, 01 20). *Pas op voor je relatie, expat!* Opgeroepen op 05 10, 2012, van Radio Nederland Wereldomroep: http://www.rnw.nl/nederlands/article/pas-op-voor-je-relatie-expat

International, H. B. (2011). *league table Brazil*. Opgeroepen op 05 11, 2012, van expat explorer: http://www.expatexplorer.hsbc.com/#/country/Brazil/chart:table

Lanier, S.A. (nov. 2000) *Foreign to familiar*. McDougal Publishing

Lukasse, J. (nov.2000) *Gods hart voor kinderen*. Gideon.

Protocol Culture shock

Demand Media. (2012). *What is culture shock*. Opgeroepen op 04 12, 2012, van Ehow: http://www.ehow.com/about_4613809_what-culture-shock.html

MediStart. (2011, 11 04). *Overbelasting en energiegebruik*. Opgeroepen op 03 10, 2012, van Overspannen: http://www.overspannen.nl/content/burn-out/overbelasting.asp

MediStart. Overspannen. *Overbelasting en energiegebruik.* MediStart BV, 2011.

Protocol Burn-out

Koteskey, R. (2011). *What Missionaries Need to Know About Burnout.* Opgeroepen op April 11, 2012, van Missionary Care: http://www.missionarycare.com/brochures/br_burnout.htm

MacGregor, S. (2008, Januari 04). *Burn-out.* Opgeroepen op April 10, 2012, van People in Aid: http://www.peopleinaid.org/pool/files/pubs/burnout,-susan-macgregor-april-2008.pdf

MediStart. (2011, november 04). *Overbelasting en energiegebruik*. Opgeroepen op oktober 10, 2012, van Overspannen: http://www.overspannen.nl/content/burn-out/overbelasting.asp

MediStart. Overspannen. *Overbelasting en energiegebruik.* MediStart BV, 2011.

Nap-van Dalen, C. (2011). *Uitgezonden.* Gorinchem: Ekklesia.

Protocol Depressie

Association, P. D. (2006).

Groep, G. (2012). *cultuur verschillen*. Opgeroepen op 10 april 2012, van Depressie: http://www.depressie.nl/achtergrondinformatie/cultuurverschillen/

Groep, G. (2012). *Tips voor jezelf*. Opgeroepen op 10 april 2012, van Depressie: http://www.depressie.nl/tips-voor-jezelf/

Groep, G. (2012). *Tips voor omgeving*. Opgeroepen op 10 april 2012, van Depressie: http://www.depressie.nl/tips-voor-omgeving/

Groep, G. (2012). *Vroege Depressie-signalen*. Opgeroepen op 10 april 2012, van Depressie: http://www.depressie.nl/depressie-symptomen/vroege-signalen/

Therapie Hulp. (2011). *Oorzaken van een depressie*. Opgeroepen op 10 april 2012, van Therapiehulp: http://www.therapiehulp.nl/klacht/depressiviteit/depressie/oorzaken-depressief

The Centre for Mental Health Research, T. A. (2006, 03 08). *Symptoms of depression*. Opgeroepen op 10 april 2012, van http://bluepages.anu.edu.au/symptoms/experiences/symptoms/#

Protocol Eenzaamheid

Eenzaamheid, Stichting. (sd). *Stichting Eenzaamheid.* N.d. Opgeroepen op 29 maart 2012. Opgehaald van http://www.eenzaamheid.info/

Mens en Samenleving (sd). 14 oktober 2007. Opgeroepen: 29 maart 2012. Opgehaald van http://mens-en-samenleving.infonu.nl/sociaal/9676-wat-moet-ik-doen-als-ik-mij-eenzaam-voel.html

Protocol Zelfdoding

Groep, G. (2012). *Depressie - tips voor jezelf*. Opgeroepen op 10 april 2012, van Depressie: http://www.depressie.nl/tips-voor-jezelf/

ROI, S. U. (2005). *De waarschuwingssignalen van zelfmoord*. Opgeroepen op 9 april 2012, van befrienders: http://www.befrienders.org/int/dutch/index.asp?PageURL=warningSigns.php

ROI, S. U. (2005). *Help a friend*. Opgeroepen op 10 april 2012, van Befrienders: http://www.befrienders.org/int/dutch/index.asp?PageURL=helpAfriend.php

Protocol Rouwverwerking

Mönnink, H. d. (2008). *Verlieskunde.* Amsterdam: Elsevier.

Mönnink, H. d. (2010). De opgeruimde verlieskast. *Imco context*.

Bijlagen

Bijlage 1: Format enquête staff workers 79
Bijlage 2: Format enquête leiders 84
Bijlage 3: Resultaten enquête staff workers 87
Bijlage 4: Antwoorden enquête leiders 99
Bijlage 5: Persbericht scriptie 102
Bijlage 6: Sociale kaart 103
Bijlage 7: Cultuurverschillen Brazilië en Nederland 105
Bijlage 8: Plan van Aanpak 110
Bijlage 9: Antwoorden enquête staff workers 119

Bijlage 1: Format enquête staff workers

Survey Staff workers YWAM Belo Horizonte
Emotional Care

We are Jacoline, Jiska and Merijn, three Social Services students from a Dutch University. We would like to do a survey and for that we need your help.
In our research we would like to find out what the most relevant topics are with which the staff workers have to deal with. This survey will show a list of those subjects. We are doing a research about how missionaries have been dealing with problems such as depression, burnout, etc. Our objective at the end of this project that involves this survey is to be able to give some advice to you missionaries in how to deal with some real recurring problems.
We hope that you can help us. We want to thank you already for your time and the opportunity you have given us.

THIS FORM CAN BE ANSWERED ANONIMOUSLY. YOU DO NOT HAVE TO FILL IN YOUR NAME.

1. Are you male or female?
◯ male ◯ female

2. Are you a Brazilian or a foreigner?
◯ Brazilian ◯ Foreigner

3. What is your age?
◯ 18-25
◯ 26-35
◯ 36-45
◯ 46-55
◯ 56-65
◯ >65

4. What is the duration of your stay with YWAM-BH till now?

_____

5. Have you ever encountered any of the following problems before your stay with YWAM-BH?
◯ Depression
◯ Burn-out
◯ Isolation
◯ Culture shock
◯ Financial problems
◯ (thinking of committing) Suicide
◯ Other: _____

_____

6. Have you ever encountered, during your stay with YWAM-BH, any of the following problems?
◯ Depression
◯ Burn-out
◯ Isolation
◯ Culture shock
◯ Financial problems

◯ (thinking of committing) Suicide
◯ Death in family
◯ Other: _____

_____

The next set of questions will be about your stay with YWAM-BH.

7. If you were developing a problem like mentioned in question 7, how and when did you recognize it?

_____

_____

_____

8. What did you do to solve or deal with the problem/ problems that were developed during your stay at YWAM-BH? (for example: you did some more exercise, you prayed about it, etc.)

_____

_____

_____

9. Where did you search for help?
◯ Your leader
◯ Friend/family
◯ Other staff workers
◯ Professional help like a psychologist or social worker
◯ Other: _____

_____

10. Have you talked with your leader about this problem/these problems? If yes, what was his/her response? If not, why not?

_____

_____

_____

11. Was your leader able to help you? If yes, how did he/she help you? If not, why do you think not?

_____

_____

_____

12. Did someone else around you react to it? How did this person react?

_____

_____

13. **How would you help someone else with a similar problem?**

14. **Did you ever notice a colleague of YWAM with one of these problems? How did you notice?**

15. **Did you help this person? If yes, how did you help this person? If not, what kept you from helping?**

16. **What would you do now if you would encounter the same problem(s) again, would you act differently? If yes, what would you do?**

17. **What would you expect from your leaders, if any of these problems would develop?**

18. **Do you communicate about the things you see in your work who make an impact on your life? With whom and how do you do this?**

19. **Is there a possibility to discuss situations you encounter in your work with your leaders or other people? Please describe this?**

_____

_____

20. **How often during you're stay with YWAM-BH, did/do you feel stressed about the following subjects at a scale from 1 to 10** ***(1: never – 10: always)***

__ culture shock
__ language barrier
__ Personal experience of violence
__ Bystander from Violence
__ memories of assault / rape / sexual abuse
__ memories of murder
__ memories of robbery
__ unsafe feeling about violent situations around you
__ Death of a relative / friend(s)
__ Relocation/moving
__ Lack of clarity about tasks / activities
__ disease
__ Conflict with colleagues
__ Conflict with leaders
__ Conflict in family / marriage / relationship
__ Loneliness
__ Homesick
__ Excessive workload
__ Lack of financial support
__ Experience of distance between you and God
__ Unclear vision / mission of yourself
__ Other: _____

_____

21. How can YWAM-BH help you deal with these stress factors? (like team meetings, individual conversations etc.)

_____

_____

_____

22. Is there any space and time for relaxing / time just for you, during the week and weekends? If yes: how often do you relax? (like going out to dinner, doing sports, see friends, etc.) If not, what do you miss?

_____

_____

_____

23. Do you sometimes take a break or go on holiday? How often and is that enough or to much?

_____

_____

_____

24. Is there, next to God, a counselor/mentor with whom you can share personal matters? Do you make use of it? How often?

25. If you have a partner/family: do you feel enough space and time to have 'family time' together?

26. What do you see as strong points in the current care of the staff workers?

27. If you have any additions or comments about this subject, you can write them below.

If you have other questions, you can contact us with the following email address.

Pfgroep1@gmail.com

Yours sincerely,
Jiska, Merijn and Jacoline
Students from Holland, Social Work

Bijlage 2: Format enquête leiders

Survey leaders YWAM Belo Horizonte

We are Jacoline, Jiska and Merijn, three Social Services students from a Dutch University. We would like to do a survey and for that we need your help.

In our research we would like to find out what the most relevant topics are with which the staff workers have to deal with. This survey will show a list of those subjects. We are doing a research about how missionaries have been dealing with problems such as depression, burnout, etc. Our objective at the end of this project that involves this survey is to be able to give some advice to you missionaries in how to deal with some real recurring problems
As a leader you don't necessarily have to be a counselor or coach for your staff workers. It is important that you are able to recognize when there is a problem, so that you can direct the staff worker to the right help, whether inside, or outside the base.

We hope that you can help us. We want to thank you already for your time and the opportunity you have given us.

THIS FORM CAN BE ANSWERED ANONIMOUSLY. YOU DO NOT HAVE TO FILL IN YOUR NAME.

28. Are you male or female?
◯ Male ◯ Female

2. Are you a Brazilian or a foreigner?
◯ Brazilian ◯ Foreigner

3. What is your age?
◯ 18-25
◯ 26-35
◯ 36-45
◯ 46-55
◯ 56-65
◯ >65

4. What is the duration of your stay with YWAM-BH till now?

5. For how long have you been a leader at one of the ministries of YWAM-BH?

6. Have you ever encountered any of the following problems before your stay with YWAM-BH?
◯ Depression
◯ Burn-out
◯ Isolation
◯ Culture shock
◯ Financial problems

◯ (thinking of committing) Suicide
◯ Other:

7. Did you ever had a staff worker that encountered, during their stay with YWAM-BH, any of the following problems?
◯ Depression
◯ Burn-out
◯ Isolation
◯ Culture shock
◯ Financial problems
◯ (thinking of committing) Suicide
◯ Death in family
◯ Other:

The next set of questions is about your way of dealing with staff workers that encounter problems like mentioned in question 7. (Depression, Burn-out Isolation, Culture shock, Financial problems, (thinking of committing) Suicide, Death in family)

8. What is your natural way of dealing with problems mentioned in question 7? Would you wait for your staff workers to come to you, or would you, if you see any signs, try to talk with them about it?

9. Did you ever had a conversation with a staff worker about the problems mentioned in question 7?
◯ Yes
◯ No

10. How often do you have a conversation about these topics?
◯ Every day
◯ Once a week
◯ Once a month
◯ Once a year
◯ Other:

11. How do you try to solve a problem like mentioned in question 7? (For example: You pray for the person/situation, you refer to a psychologist etc.)

12. Do you see it as your responsibility to help your staff workers with problems like mentioned in question 7? Please explain!
◯Yes
◯No

13. Which problems are the main problems staff workers are dealing with in your opinion?

14. Do you receive coaching, intervision or supervision in how to deal with problems from your staff workers? If yes, what kind of? If not, do you think it is useful?

15. Where and how did you get equipped with the right information to recognize emotional/psychological issues? Did you for example take a course?

16. What do you need to provide care for your staff workers in a good and fitting way? Would it be helpful to have a list of people and organizations to whom you can refer your staff workers for personal help? (like a training about recognizing signals etc.)

17. Are you satisfied about the way the care for staff workers is running now? If yes, what do you see as strong points? If not, what would you see different?

If you have questions, you can contact us with the following email address.

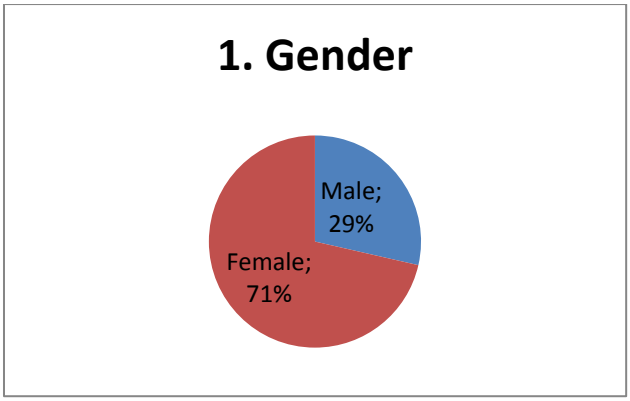
Pfgroep1@gmail.com

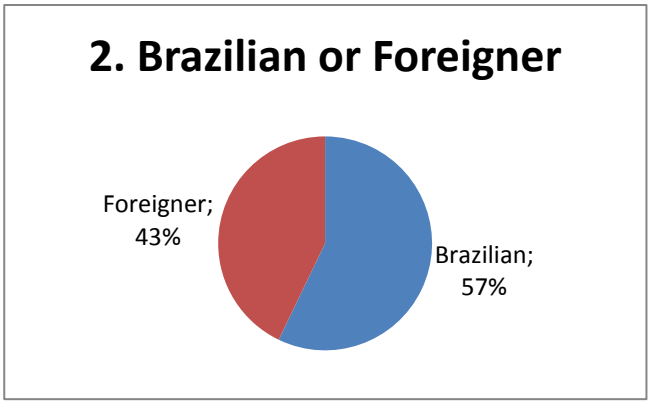
Yours sincerely,

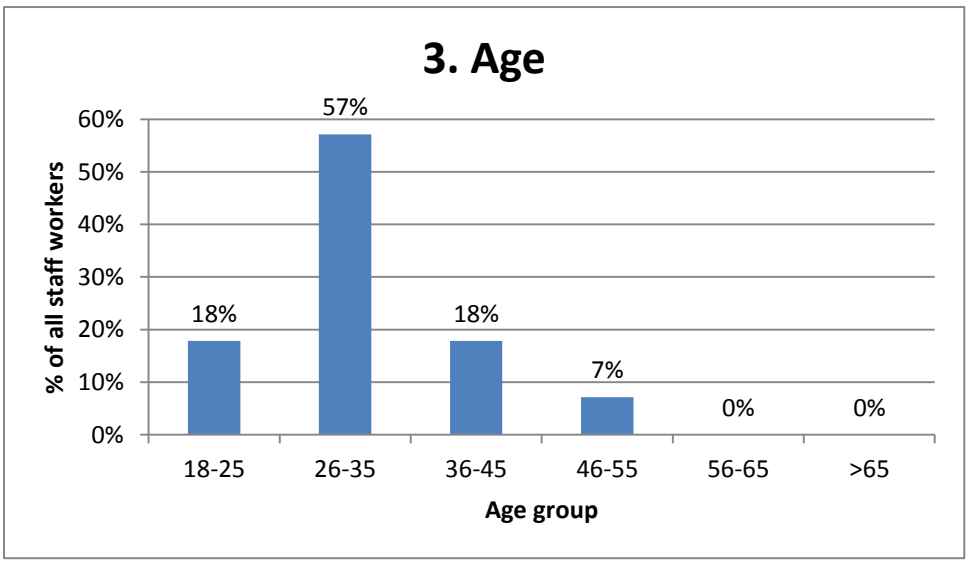
Jiska, Merijn and Jacoline
Students from Holland, Social Work

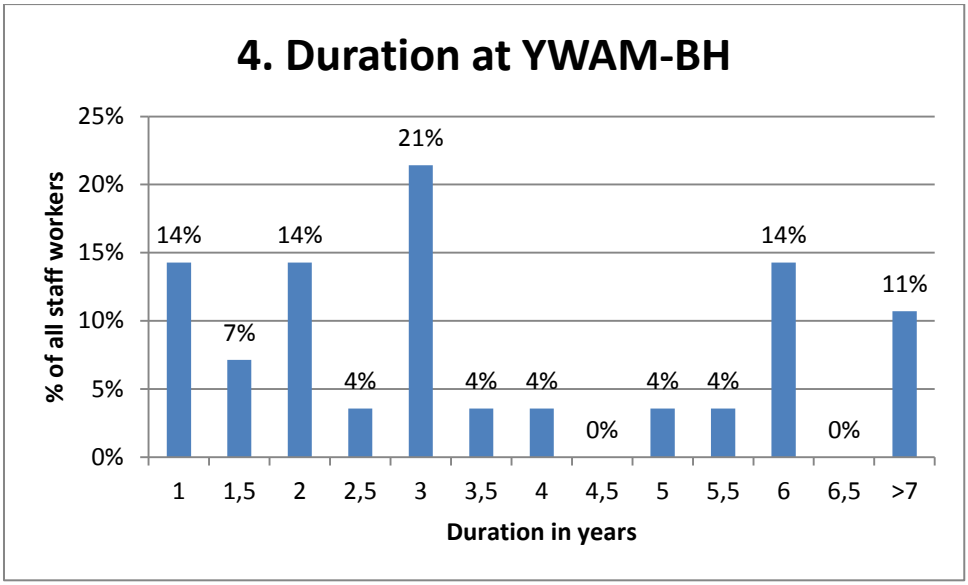
Bijlage 3: Uitslag enquête staff workers

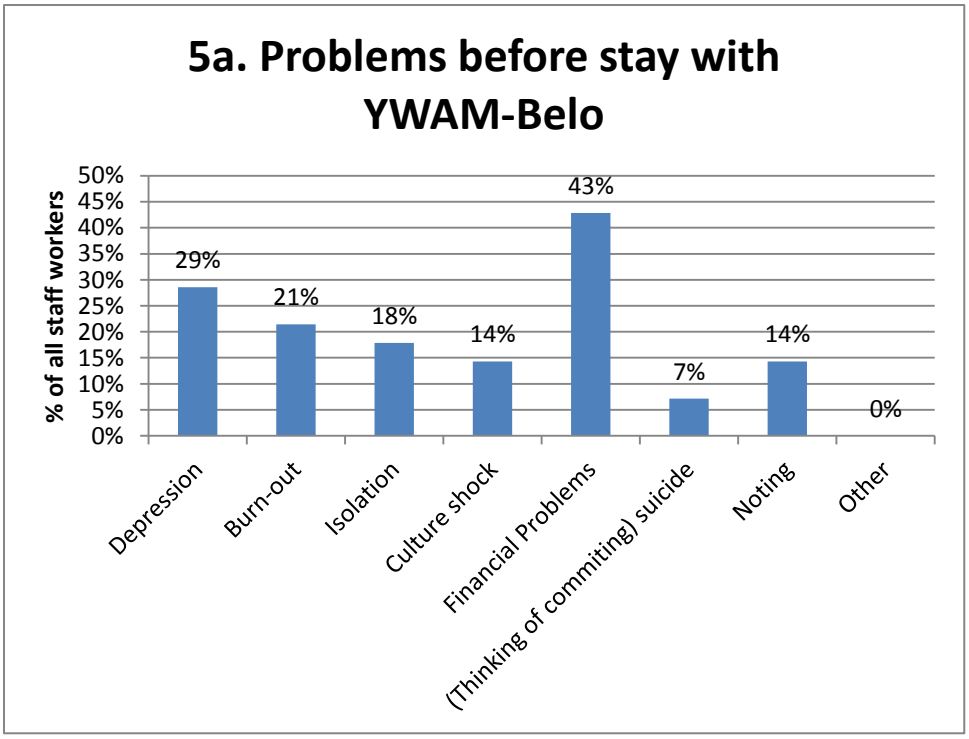
Aantal uitgedeelde enquêtes: 40
Aantal teruggekregen enquêtes: 28

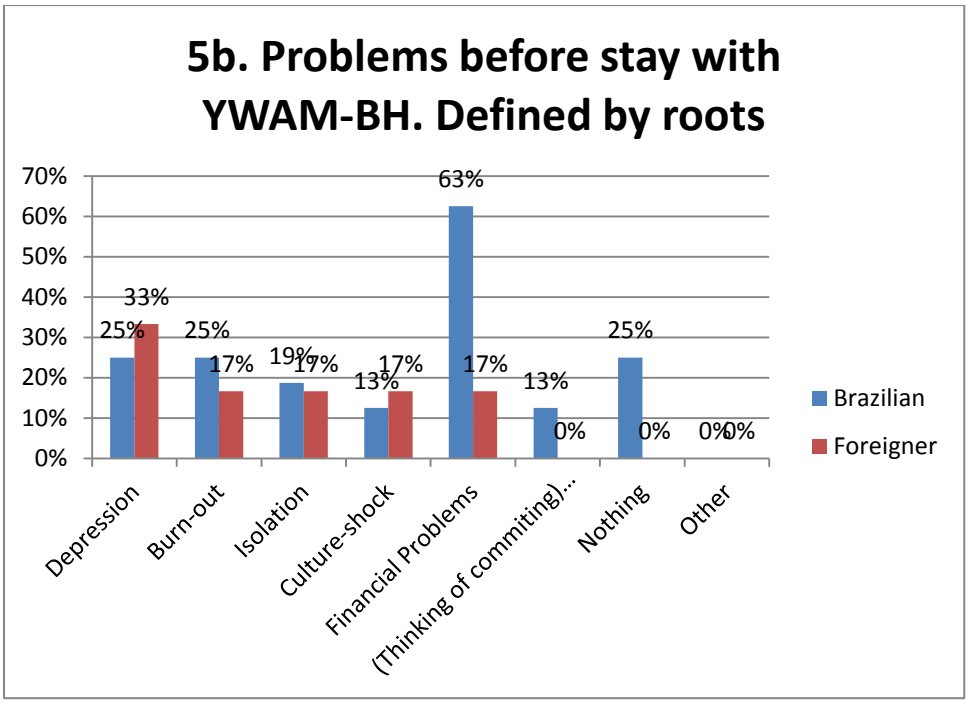


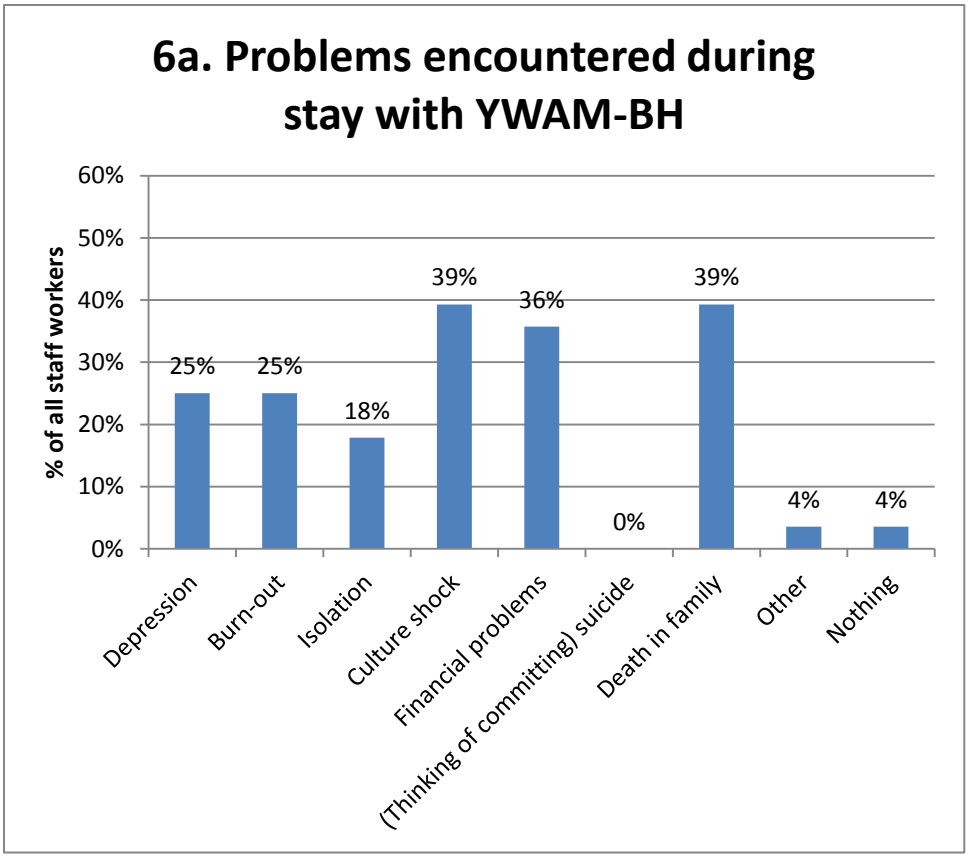


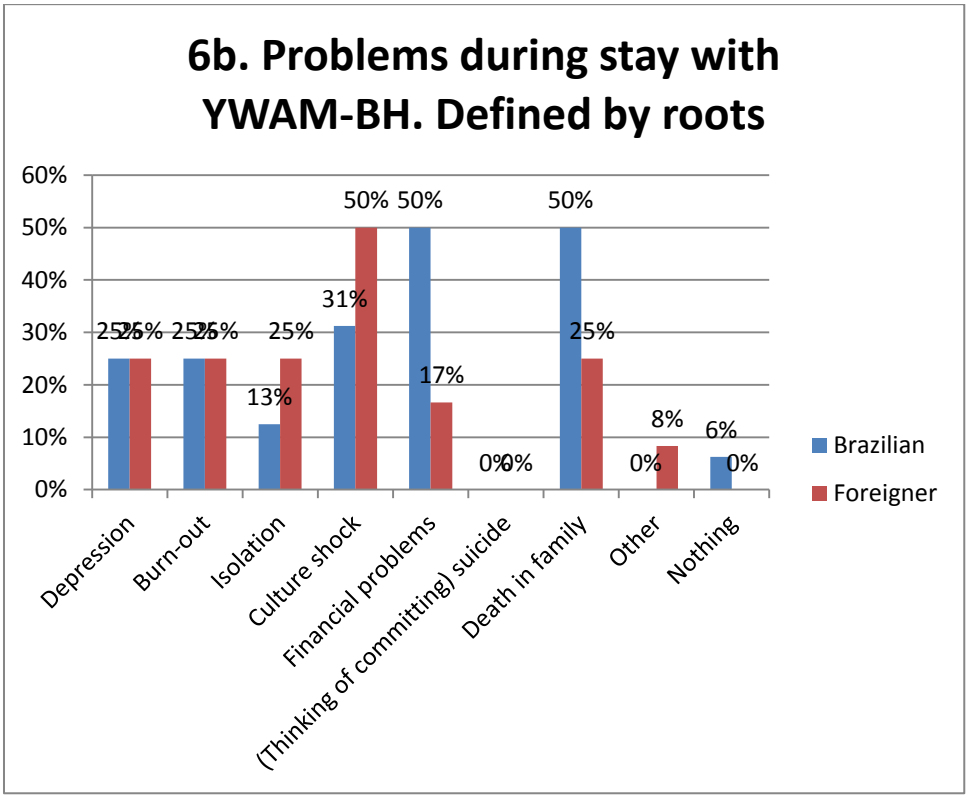





5a. Problems before stay with YWAM-Belo
% of all staff workers
50%
45%
40%
35%
30%
25%
20%
15%
10%
5%
0%
29%
21%
18%
14%
43%
7%
14%
0%
Depression
Burn-out
Isolation
Culture shock
Financial Problems
(Thinking of commiting) suicide
Noting
Other

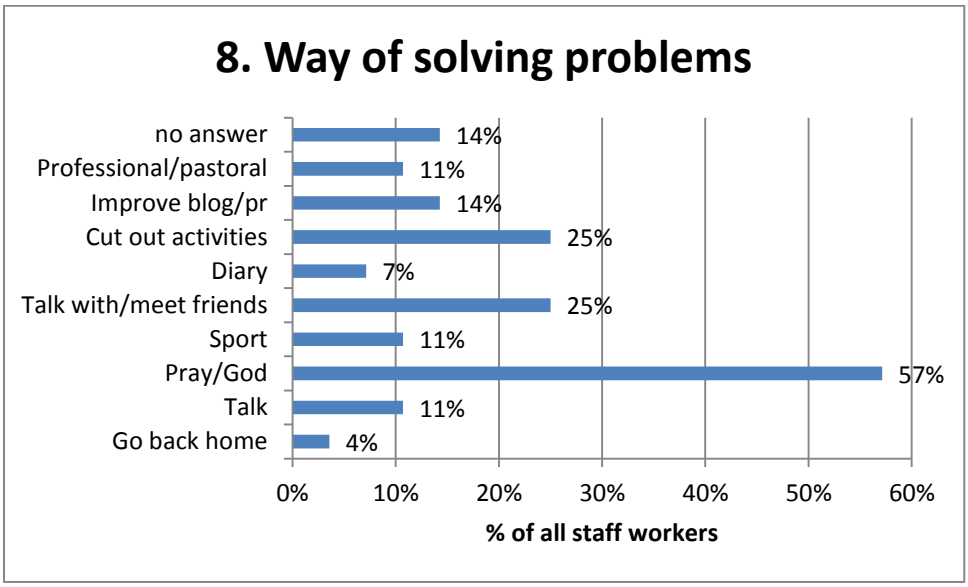

5b. Problems before stay with YWAM-BH. Defined by roots
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
25%
33%
25%
17%
19%
17%
13%
17%
63%
17%
13%
0%
25%
0%
0%
0%
Depression
Burn-out
Isolation
Culture-shock
Financial Problems
(Thinking of commiting)...
Nothing
Other
Brazilian
Foreigner

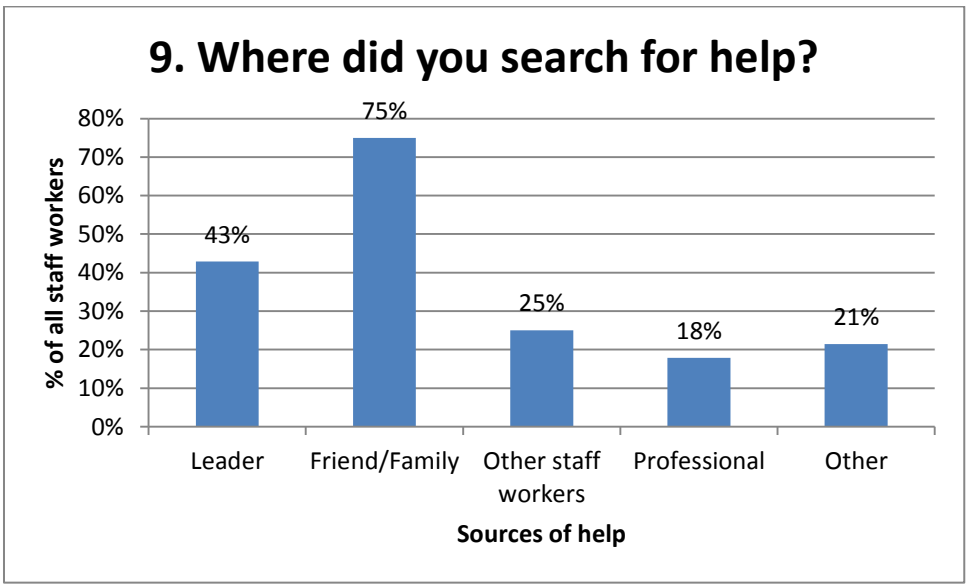

6a. Problems encountered during stay with YWAM-BH
% of all staff workers
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
25%
25%
18%
39%
36%
0%
39%
4%
4%
Depression
Burn-out
Isolation
Culture shock
Financial problems
(Thinking of committing) suicide
Death in family
Other
Nothing

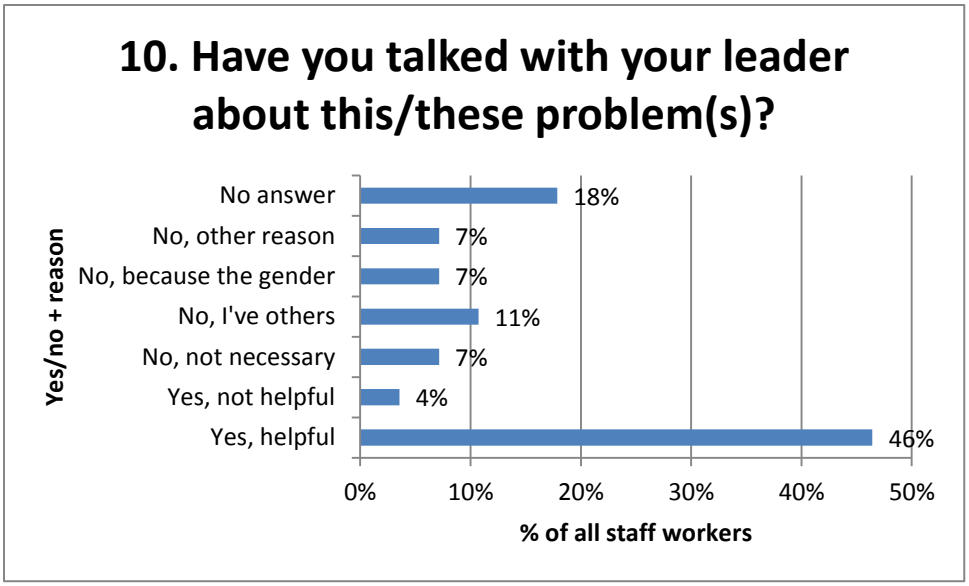

6b. Problems during stay with YWAM-BH. Defined by roots
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
25%
25%
25%
25%
13%
25%
31%
50%
50%
17%
0%
0%
50%
25%
0%
8%
6%
0%
Depression
Burn-out
Isolation
Culture shock
Financial problems
(Thinking of committing) suicide
Death in family
Other
Nothing
Brazilian
Foreigner

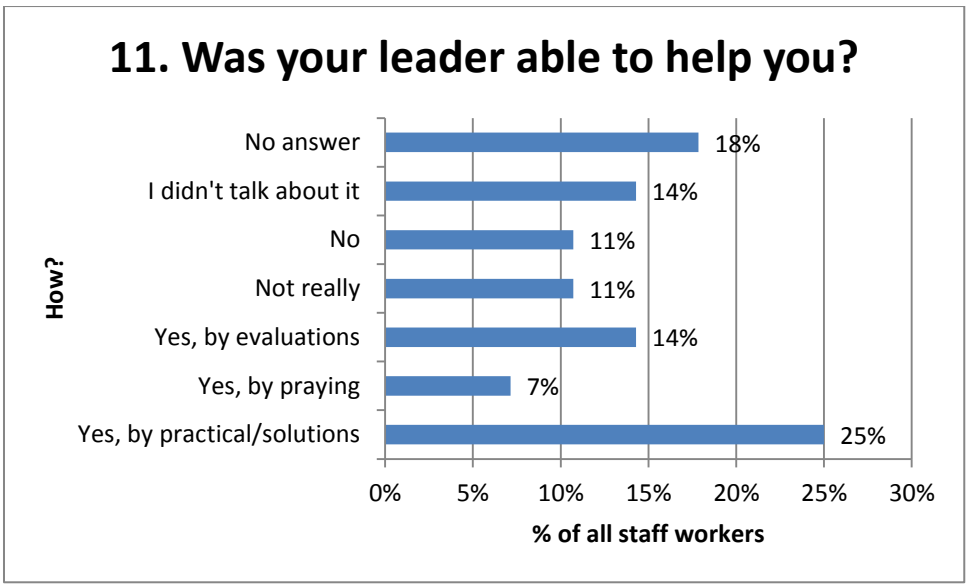
Vraag 7.

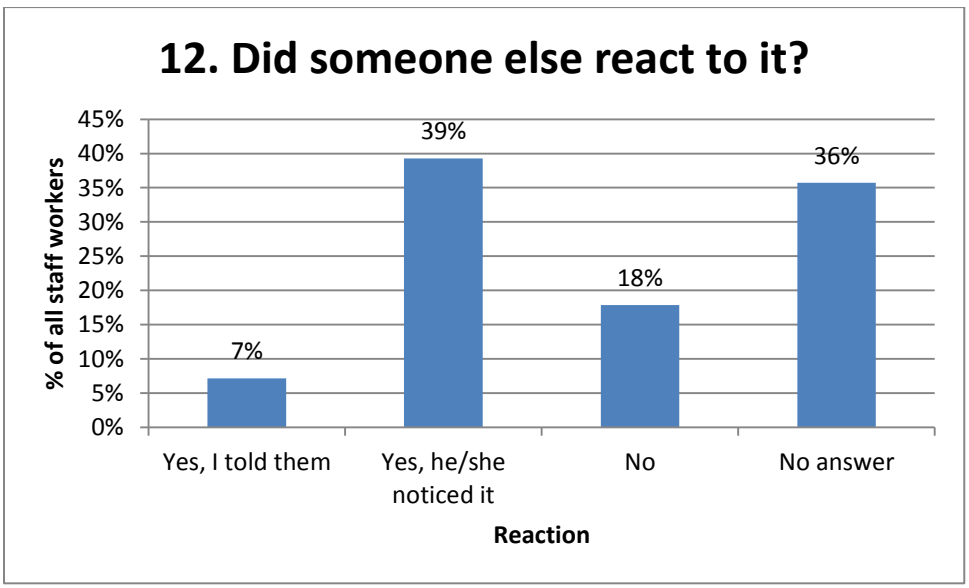
- Emotioneel uitgeput: 1 persoon
- Extreme vermoeidheid en moeite met concentratie: 1 persoon
- Normale activiteiten kreeg ik niet meer praktisch georganiseerd: 1 persoon
- Herkende de symptomen: 2 personen
- Ik voelde me alleen en verdrietig omdat ik geen vrienden had: 2 personen
- Cultuurschok was ik op voorbereid: 1 personen
- Toen het te laat was: 3 personen
- Gediagnosticeerd door prof: 3 personen
- Toen ik niets meer kon betalen: 4 personen
- Maagzweer: 1 persoon
- Toen actief zijn niet meer lukte: 1 persoon
- Interactie met anderen verliep moeizaam (gewaarschuwd): 1 persoon
- Geen antwoord: 7 personen

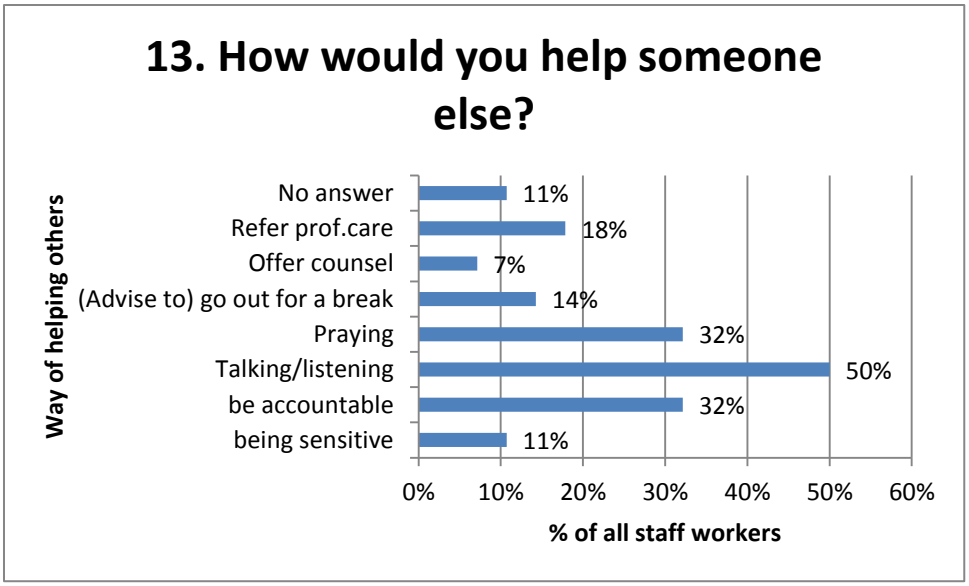


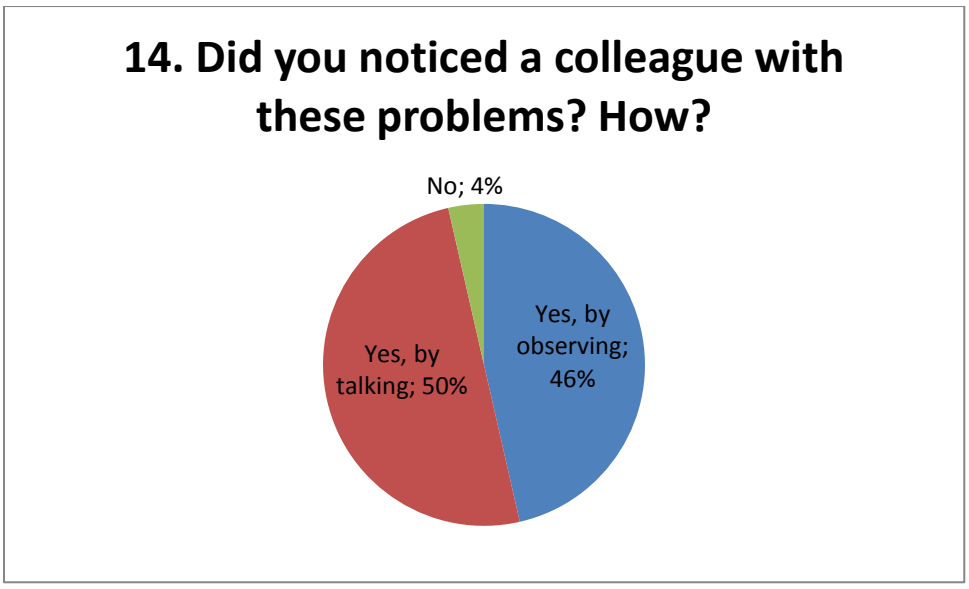


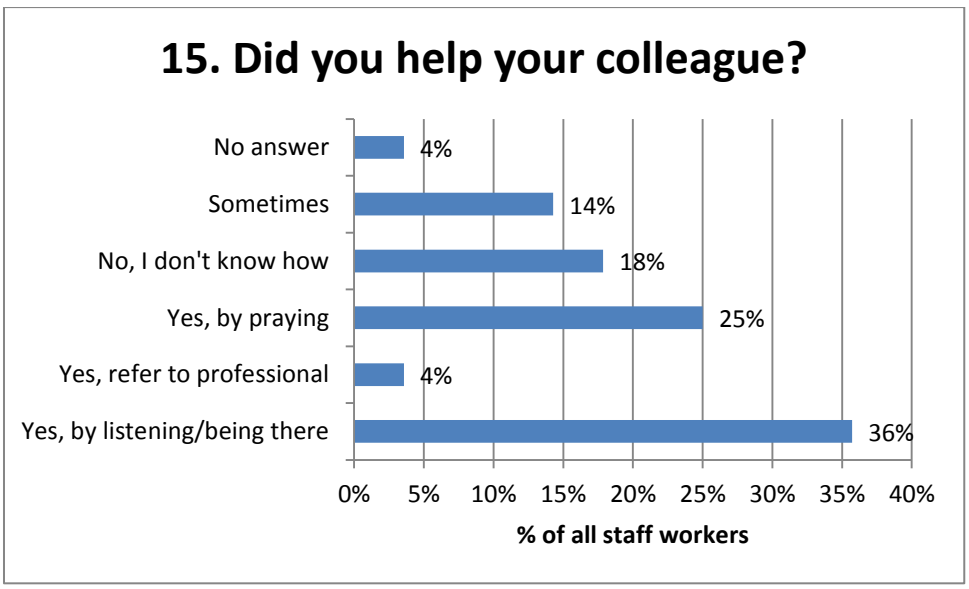

10. Have you talked with your leader about this/these problem(s)?
Yes/no + reason
No answer
No, other reason
No, because the gender
No, I've others
No, not necessary
Yes, not helpful
Yes, helpful
18%
7%
7%
11%
7%
4%
46%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
% of all staff workers


11. Was your leader able to help you?
How?
No answer
I didn't talk about it
No
Not really
Yes, by evaluations
Yes, by praying
Yes, by practical/solutions
18%
14%
11%
11%
14%
7%
25%
0%
5%
10%
15%
20%
25%
30%
% of all staff workers


12. Did someone else react to it?
% of all staff workers
45%
40%
35%
30%
25%
20%
15%
10%
5%
0%
7%
39%
18%
36%
Yes, I told them
Yes, he/she noticed it
No
No answer
Reaction


13. How would you help someone else?
Way of helping others
No answer
Refer prof.care
Offer counsel
(Advise to) go out for a break
Praying
Talking/listening
be accountable
being sensitive
11%
18%
7%
14%
32%
50%
32%
11%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
% of all staff workers

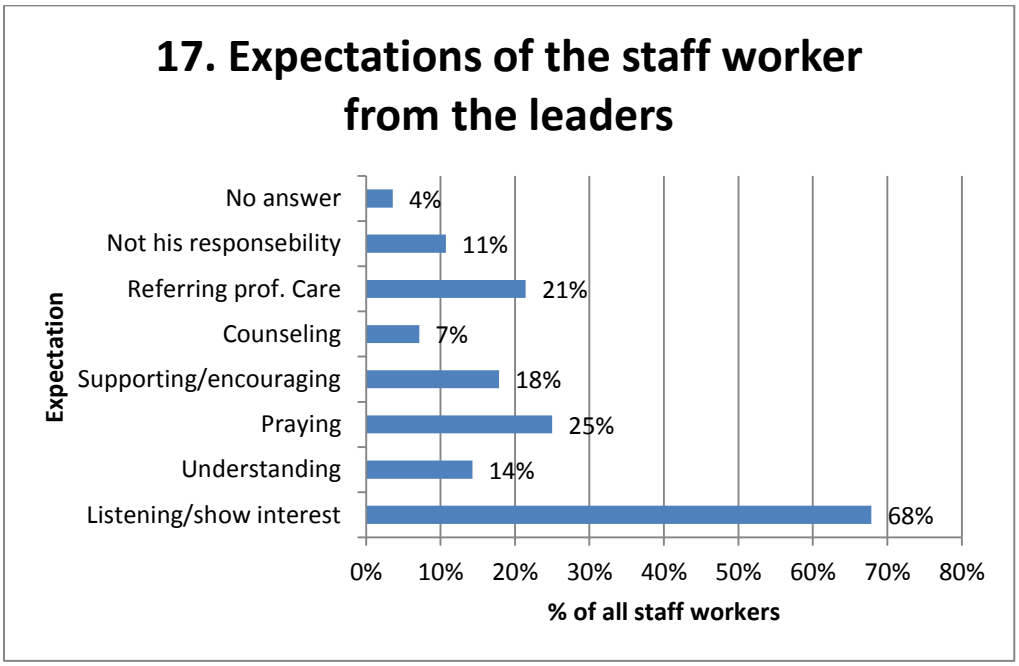

14. Did you noticed a colleague with these problems? How?
No; 4%
Yes, by observing; 46%
Yes, by talking; 50%

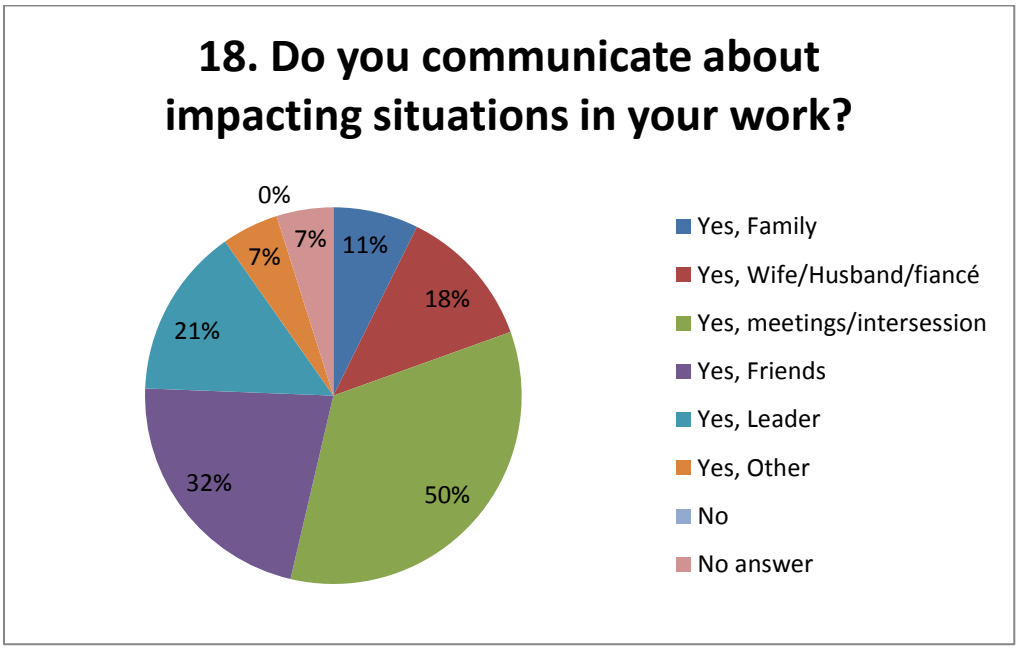

15. Did you help your colleague?
No answer
Sometimes
No, I don't know how
Yes, by praying
Yes, refer to professional
Yes, by listening/being there
4%
14%
18%
25%
4%
36%
0%
5%
10%
15%
20%
25%
30%
35%
40%
% of all staff workers

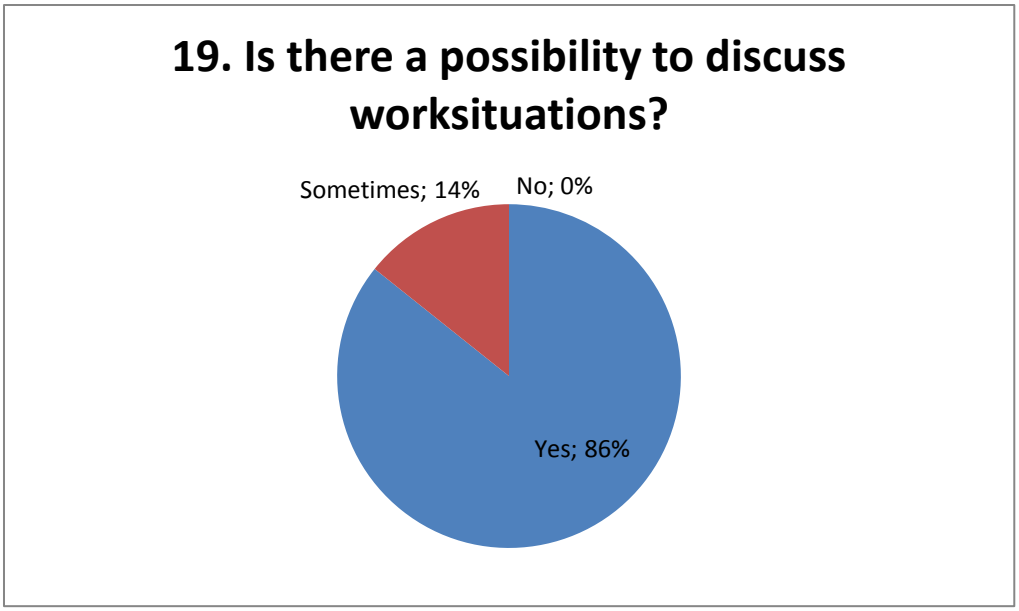
16. What would you do now if you would encounter the same problem(s) again, would you act differently? If yes, what would you do?

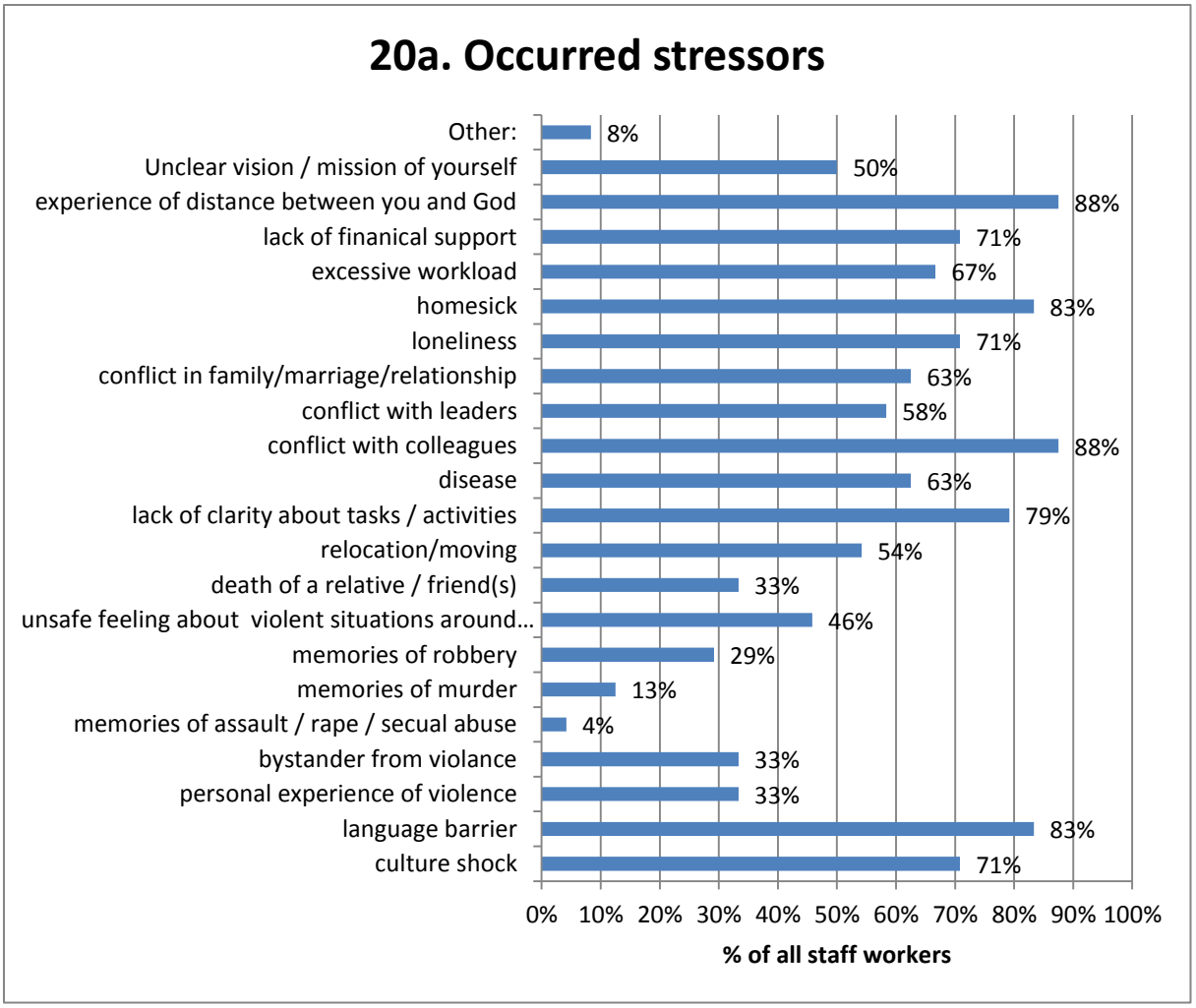
No, I wouldn't act differently: 20x
No answer: 2x
Maybe: 1x
Yes: I would act differntley: 4x:

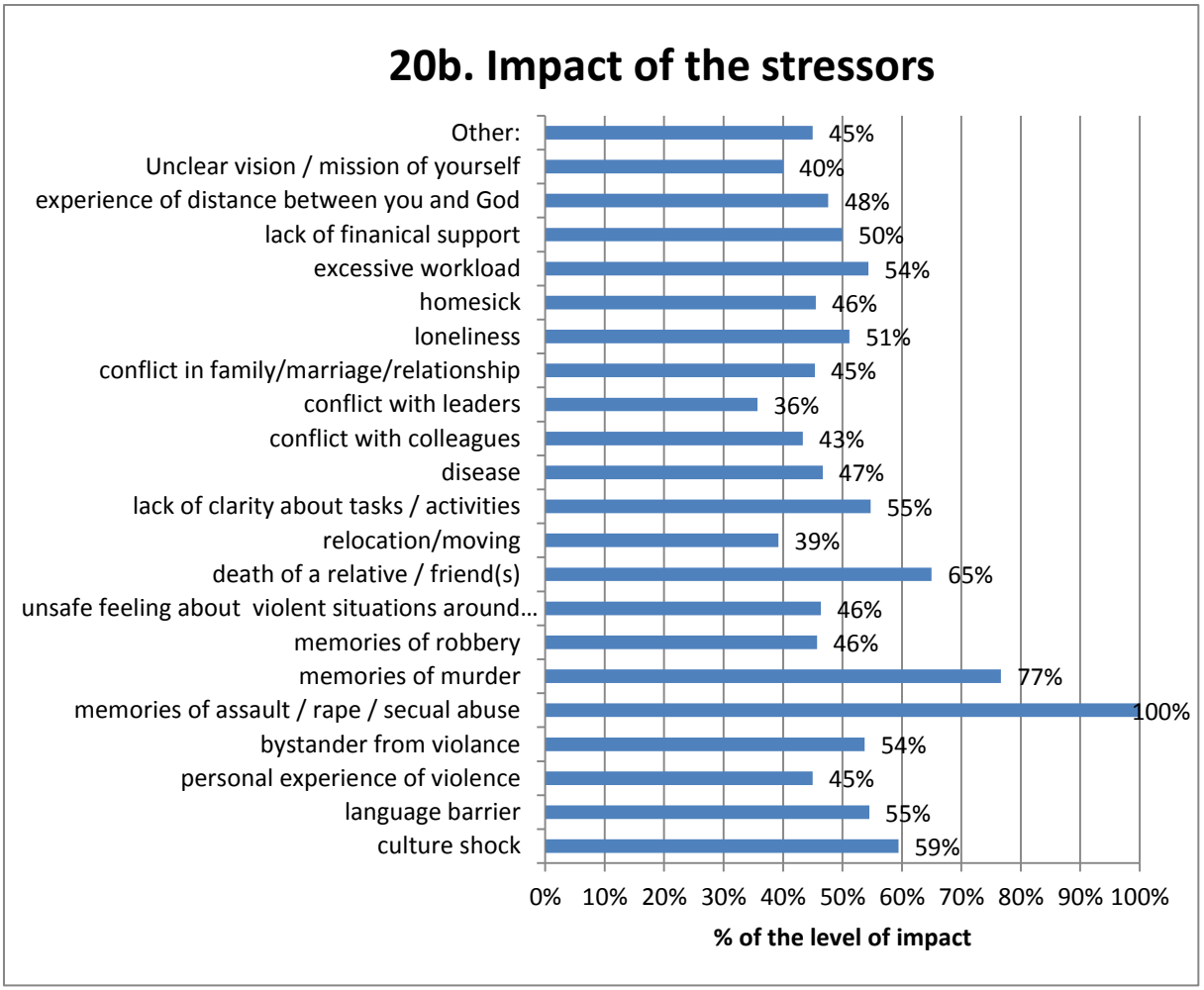
- Ask more questions about wellbeing of workers arriving for the first time.
- We could have prayed and fasted as a team and send her to a profession and spiritual counseling and help.
- I would have talked more and encouraged her to seek council much sooner.
- I want to know what's really helpful, what makes the differents.






19. Is there a possibility to discuss worksituations?
Sometimes; 14%
No; 0%
Yes; 86%

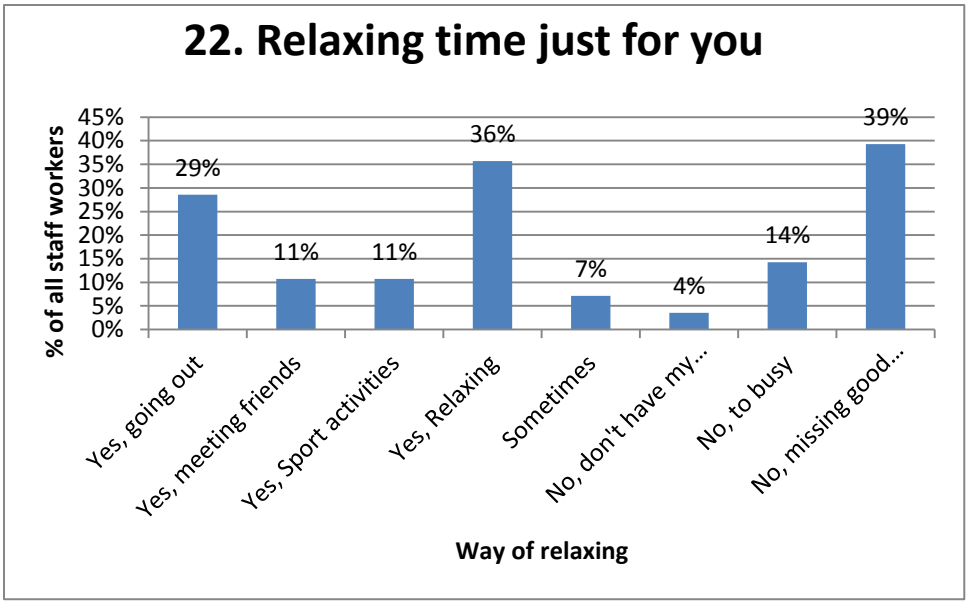

20a. Occurred stressors
Other:
Unclear vision / mission of yourself
experience of distance between you and God
lack of finanical support
excessive workload
homesick
loneliness
conflict in family/marriage/relationship
conflict with leaders
conflict with colleagues
disease
lack of clarity about tasks / activities
relocation/moving
death of a relative / friend(s)
unsafe feeling about violent situations around...
memories of robbery
memories of murder
memories of assault / rape / secual abuse
bystander from violance
personal experience of violence
language barrier
culture shock
8%
50%
88%
71%
67%
83%
71%
63%
58%
88%
63%
79%
54%
33%
46%
29%
13%
4%
33%
33%
83%
71%
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%
% of all staff workers



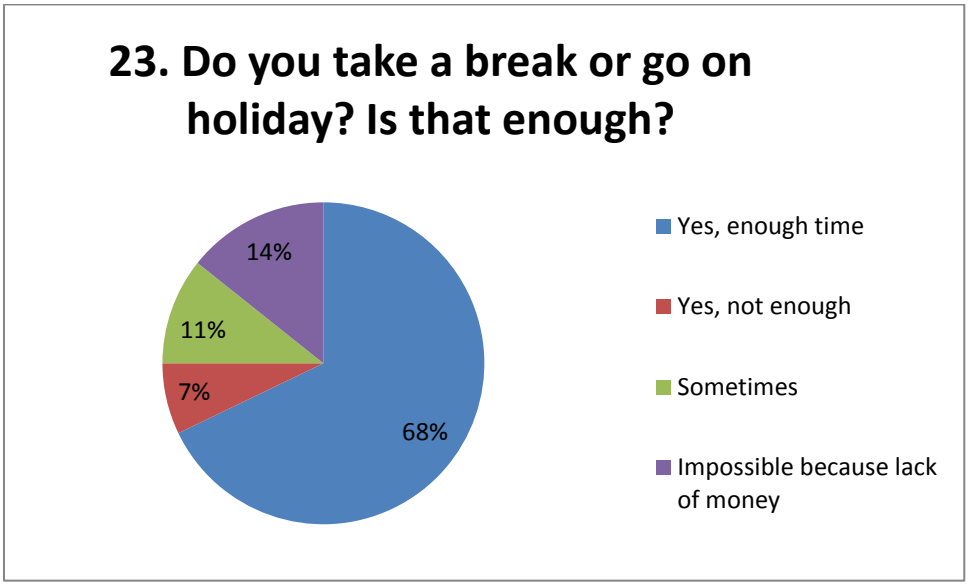
20b: De staff workers konden scoren op een schaal van 1(nooit) tot 10(altijd). Als er bij bijvoorbeeld 'homesick' een score is van 46%, wil dat zeggen dat er gemiddeld een 4.6 is gescoord door de mensen die zelf heimwee hebben ondervonden.

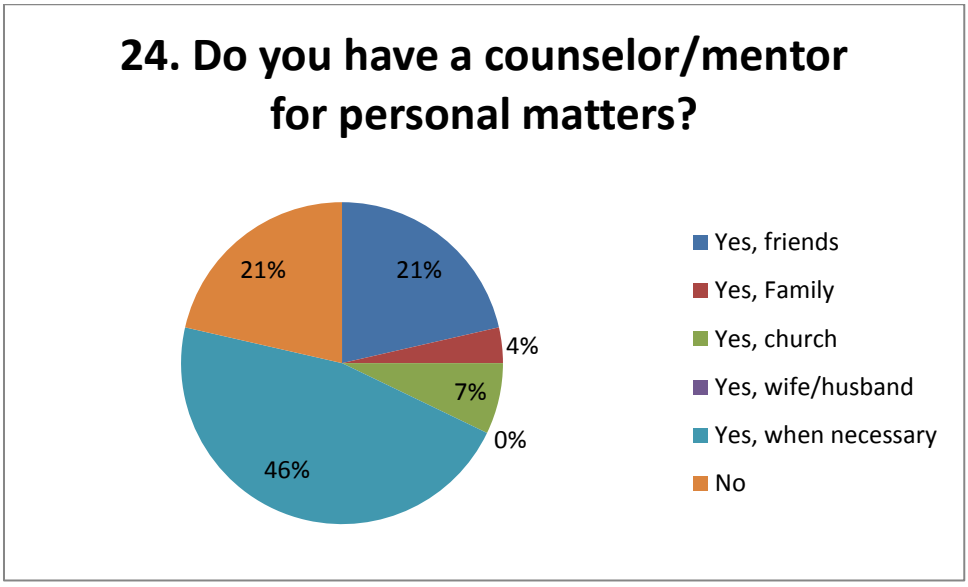
21.How can YWAM-BH help you deal with these stress factors? (like team meetings, individual conversations etc.)

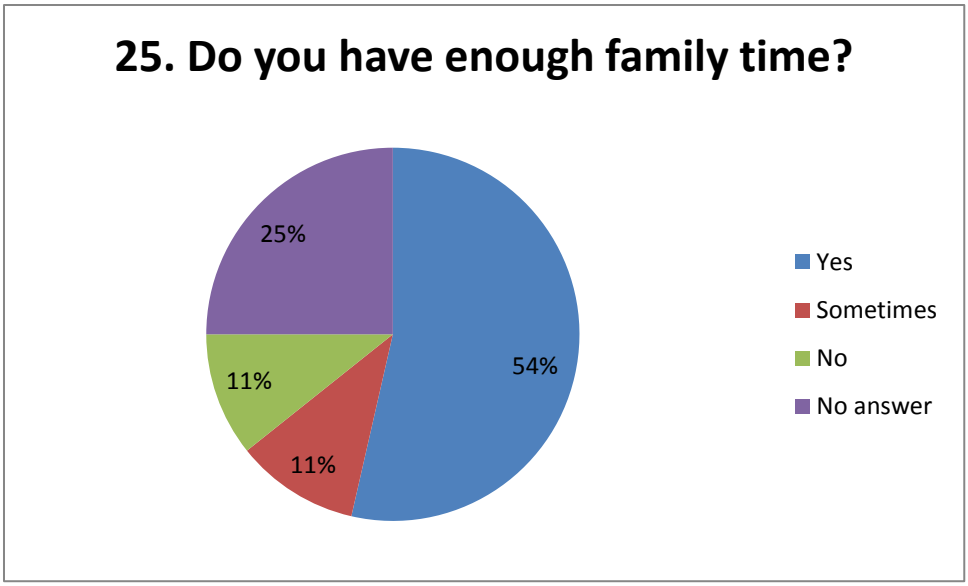
- accommodation => singles need their own private space to
- include/reformulate a clear vision of tasks and base expectations. - Give persons the responsibility for tasks as personal counseling. It is unclear at the moment who's task it is to take care of the staff workers. (2x
- There could be more about culture-shock and team time in the houses.
- Allow time for staff workers from new Zealand and Australia as it is much further away from here.
- clear communication about decisions for example about changes in living.
- more individual conversations and prayer (7x
- Everybody can help everybody by encouraging each other.
- Less meetings (2x
- The life in the base becomes more and more expensive.
- A good workshop about this subject, once a year.
- Referring professional care (2x
- Fellowship groups
- More time of pleasure and fun together as a team
- The base couldn't help me, I want to solve my problems with professionals.



***No, don't have my own space**







26. What do you see as strong points in the current care of the staff workers?

Personal talk 25%
Initiatives like 'one to one' personal talks with the leader.

Team meetings 25%
For the most part, it's a good team where they can trust each other. Listening environment. Good support system. It's good to have a prayer partner you like.

Other 14%
The pressure to work isn't there anymore. There's room for privacy. The base gave advice about taking care of yourself.

Not 29%
I don't know. I don't see the strong points. We have to grow in it.

Not necessary 7%
It's not the responsibility of the base or the leader.

27. If you have any additions or comments about this subject, you can write them below.

- There's more priority/importance given to families instead of singles. Regarding accommodations and having personal time.
- We should not only meet in the service bus also have other possibilities to spend time together and have fun together. To hear about the other houses and projects. (2x)
- Some person in the team need to be responsible for the spiritual care of the team.
- There needs to be clearance what kind of professional care there is available and where you can find it.
- There has to be more individual talks with new staff workers and with staff workers who are dealing with problems.
- Staff workers have a lot of ideas, but there's no space to practice it.
- There has to be more discipleship.

Bijlage 4: Uitslag enquête leiders
Uitkomsten enquête voor leiders (Engels)

1. Are you male or female?
Male: **L1, L2, L3**
Female

2. Are you a Brazilian or a foreigner?
Brazilian: **L1, L2, L3**
Foreigner

3. What is your age?
18-25
26-35: **L1, L2**
36-45: **L3**
46-55
56-65
>65

4. What is the duration of your stay with YWAM-BH till now?
L1: 8 jaar
L2: Sinds 2005
L3: 11 jaar

5. For how long have you been a leader at one of the ministries of YWAM-BH?
L1: -
L2: -
L2: -

6. Have you ever encountered any of the following problems before your stay with YWAM-BH?
Depression
Burn-out
Isolation: **L3**
Culture shock
Financial problems: **L1, L3**
(thinking of committing) Suicide
Other: **L2 (kleine problemen met alcohol, "prostitutie", seks voor het huwelijk)**

7. Did you ever had a staff worker that encountered, during their stay with YWAM-BH, any of the following problems?
Depression: **L1, L2, L3**
Burn-out **L1, L2**
Isolation **L1, L2, L3**
Culture shock **L1, L2, L3**
Financial problems **L1, L2**
(thinking of committing) Suicide **L1**
Death in family **L1, L2, L3**
Other: **L3 (drugsproblemen en stelen)**

The next set of questions is about your way of dealing with staff workers that encounter problems like mentioned in question 7. (Depression, Burn-out Isolation, Culture shock, Financial problems, (thinking of committing) Suicide, Death in family)

8. What is your natural way of dealing with problems mentioned in question 7? Would you wait for your staff workers to come to you, or would you, if you see any signs, try to talk with them about it?
L1: Ik zou iemand opzoeken die ervaring heeft en het leuk vindt om anderen te helpen. Ik zou wachten tot iemand naar mij komt.
L2: Ik zou zelf niet met een leider gaan praten die altijd afwezig is.
L3: Ik zou even afwachten of die person er zelf mee komt, en als het te lang zou duren, zou ik er zelf op afstappen.

9. Did you ever had a conversation with a staff worker about the problems mentioned in question 7?
Yes: **L1, L2, L3**
No

10. How often do you have a conversation about these topics?
Every day
Once a week
Once a month: **L3**
Once a year
Other: **L1 (ligt eraan, verschilt), L2 (Ik weet niet precies hoe vaak, maar het gebeurt regelmatig) Als het ernstig, dan zo vaak het nodig/mogelijk is.**

11. How do you try to solve a problem like mentioned in question 7? (For example: You pray for the person/situation, you refer to a psychologist etc.)
L1: Ik bid, verwijs naar iemand bijv. psycholoog, zoek een medewerker met meer ervaring hierin.
L2: Ik geef zelf wat advies, bid en zoek hulp van een professioneel iemand.
L3: Ja, ik bid, en zeg dat de person in kwestie moet gaan praten met mensen wie hij/zij vertrouwd, en als het nodig is, zal ik zeker een gesprek met een psycholoog aanraden.

12. Do you see it as your responsibility to help your staff workers with problems like mentioned in question 7? Please explain!
Yes **L3**
No
L1: Niks, Ik zou wachten tot de medewerker zelf komt.
L2: Het ligt aan de situatie. We hebben wel vaker mensen/medewerkers ontvangen die al met een depressie in ontwikkeling hier aankwamen. Ik denk dt dzee mensen hulp hadden moeten zoeken voor ze naar het zendingsveld waren gekomen. Maar ik ben wel bereid om te helpen.
L3: Ja, omdat ik ook zou willen dat iemand zo attent naar mezelf zou zijn. dus ik doe dat ook bij een ander.

13. Which problems are the main problems staff workers are dealing with in your opinion?
L1: Ik denk niet dat dat mijn rol is, nee.
L2: Relaties met andere mensen
L3: Een Braziliaan: financieel; Een buitelander: cultureel

14. Do you receive coaching, intervision or supervision in how to deal with problems from your staff workers? If yes, what kind of? If not, do you think it is useful?
L1: Depressie, burn-out

L2: Wij ontvangen wel training in hoe een project voor kinderen in nood op te zetten. Maar verder begint het meer te komen, over dat hulp naar elkaar.
L3: Ja, we hebben altijd verschillende trainingen over het onderwerp

15. Where and how did you get equipped with the right information to recognize emotional/psychological issues? Did you for example take a course?
L1: Nee, nee
L2: Een counseling-school van YWAM. Heel veel dingen hiervan kunnen ook in de praktijk gebracht worden.
L3: In cursussen bijv. Eerste hulp, cursussen in YWAM, boeken etc.

16. What do you need to provide care for your staff workers in a good and fitting way? Would it be helpful to have a list of people and organizations to whom you can refer your staff workers for personal help? (like a training about recognizing signals etc.)
L1: Nee, ik volg ook geen cursus. God zijn woord en zijn wijsheid zijn het belangrijkst. Terug naar het kruis.
L2: Een counseling school zou geweldig zijn voor iedere medewerker. Maar iemand moet het wel willen.
L3: Lessen ontvangen van professionelen in dit onderwerp

17. Are you satisfied about the way the care for staff workers is running now? If yes, what do you see as strong points? If not, what would you see different?
L1: Nee, maar ik denk dat medewerkers volwassen genoeg zijn. Ik zie het niet als mijn verantwoording.
L2: Nee. Ik zou meer tijd willen doorbrengen met mijn medewerkers.
L3: Nee. Ik heb wel wat ervaring maar nog niet genoeg kennis.

Bijlage 5: Persbericht scriptie

Doelgroep
We hebben dit persbericht geschreven voor een christelijk tijdschrift als de 'Visie' of 'Uitdaging'. Deze doelgroep heeft enige voorkennis over zendingswerk en steunt de christelijke werkwijze.

Personeelszorg voor zendelingen, dat is toch altijd goed geregeld?

*Brazilië: zon, zee strand en mooie natuur, met daar tegenover armoede, drugs- en drankmisbruik en geweld. Een land van tegenstrijdigheden. In 1983 zijn Johan en Jeannette Lukasse een YWAM base (basis van 'Jeugd met een Opdracht', een christelijke zendingsorganisatie) in Belo Horizonte gestart. Dit in gehoorzaamheid aan de opdracht die Jezus gaf in Mattheüs 28:19 '*Ga dus op weg en maak alle volken tot mijn leerlingen, door hen te dopen in de naam van de Vader en de Zoon en de heilige Geest'*. Op dit moment zijn er ongeveer 70 zendelingen werkzaam in de sloppenwijken en onder de minst bedeelden in Belo Horizonte.*

Dat zendelingen een kwetsbare groep zijn is bekend: Ze zijn vaak ver weg van vrienden en familie. Daar komt de dagelijkse confrontatie met een andere cultuur en de daarbij behorende normen en waarden bij. Dit maakt het leven niet gemakkelijker. Belangrijk is dat hierin gepaste zorg wordt geboden. Wij, drie studenten 'Social Work' aan de Christelijke Hogeschool te Ede, hebben een onderzoek opgezet naar de zorg die op dit moment geboden wordt op de YWAM-basis in Belo Horizonte en hoe de medewerkers dit beleven. Ook hebben we gekeken naar de rol die de organisatie hierin moet spelen en wat de medewerkers hierin van hun leiders verwachten.
De resultaten waren soms schokkend: zo geeft 96% van de medewerkers aan problemen op fysiek, emotioneel, sociaal en/of psychisch gebied te hebben ontwikkeld tijdens hun werk op deze basis. Hiervoor zijn uiteenlopende oorzaken te noemen. Belangrijker is de rol van de basis hierin. Wordt er op dit moment genoeg zorg geboden om het ontwikkelen van deze problemen te remmen? We zien op dit moment dat de organisatie aan het zoeken is naar een passende manier hiervoor. In ons onderzoek hebben we hierover aanbevelingen gedaan, zo is het bijvoorbeeld raadzaam om genoeg ontspanningstijd in te passen en een goede taak- en profielbeschrijving te maken voor zowel de medewerkers als de leiders. Dit voorkomt veel onduidelijkheid over elkaars verantwoordelijkheden met betrekking tot zorg voor elkaar.

Als laatste hebben we ook een zestal protocollen opgesteld over problemen als burn-out, depressie en rouwverwerking. Dit is voor zowel leiders als medewerkers nuttig gebleken. In de protocollen staat beschreven wat het probleem is, hoe je het kunt herkennen, maar ook hoe je ermee om kunt gaan. Als laatste en misschien wel het belangrijkste: hoe je deze problemen kunt voorkomen.

Een onderzoek met veel verassende uitkomsten binnen een organisatie die zich vol passie inzet voor kinderen in nood.

Bijlage 6: Sociale kaart

Social Work organisaties in Belo Horizonte
National Feminist Network for Health, Sexual Rights and Reproductive Rights View Charity
http://www.redesaude.org.br

Instituto Hartmann Regueira
http://www.institutohr.org.br

Center for Popular Culture and Development – art & culture
http://www.cpcd.org.br

Conservao International (CI) - Environment
http://www.conservation.org.br

CEDEFES - Educational
http://www.cedefes.org.br

Foundation Biodiversitas - Environment
http://www.biodiversitas.org.br

People's Bank – Helping small businesses
http://www.bcodopovo.org.br

Asmara - Association of Collectors of Paper, Cardboard and Material Reaproveitavel
http://www.asmare.org.br

Mining Association of Environmental Defense
http://www.amda.org.br

Communal Image Association(AIC) – Community Service and educational
http://www.aic.org.br

Daarnaast werkt YWAM-BH vaak in samenwerking met kerken. Vanwege de negen verschillende locaties is het onmogelijk om al deze kerken te noemen. In Belo Horizonte zijn veel grote kerken, maar de samenwerking wordt vaak gezocht met lokale kerken, vaak midden in de sloppenwijk. Hierdoor wordt de doelgroep makkelijker bereikt; de stap is kleiner om hulp te zoeken omdat men op bekend terrein blijft.

YWAM – Nationaal
Brazilië heeft veel verschillende vestigingen van YWAM. Op sommige vestingen wordt alleen de 'Discipel training school' gegeven, terwijl andere, zoals de basis in BH, ook community work uitvoeren.

De verschillende basissen werken in principe los van elkaar, maar nu met het naderende WK (de worldcup zal in 2014 in Brazilië plaats vinden) komt hier verandering in. YWAM wil veel evangelisatie acties op zetten, waar staff workers van YWAM (en andere organisaties) van over heel de wereld aan deel zullen nemen. Hierdoor wordt er nu veel vergaderd en is het van belang om op elkaar af te stemmen qua planning. YWAM-BH neemt hierin ook een grote rol; zij zijn onder andere verantwoordelijk voor de communicatie en de vormgeving.

YWAM - Internationaal

Net zoals hiervoor beschreven is, werkt elke basis los van elkaar. Toch wordt de samenwerking af en toe opgezocht, vaak ook wanneer een DTS team op outreach gaat (een periode van drie maanden waarin het team naar andere landen afreist om praktisch aan de slag te gaan).
Zo'n team wordt vaak ontvangen door een andere basis en kan hier aan de slag. Op deze manier staan de basissen toch in verbinding met elkaar.

Meer informatie over YWAM (internationaal) is te vinden op http://www.ywam.com/ .

Bijlage 7: Cultuurverschillen Brazilië en Nederland

In ons ballotagedocument hebben we ons al voorbereiding verdiept in de Braziliaanse cultuur. Omdat dit relevant is voor ons onderzoek, hebben we enkele items uit dit document gehaald en hieronder weergegeven.

1. Hoe wordt in het land van onderzoek aangekeken tegen Westerlingen, en wat betekent dit voor je wijze van onderzoek doen? (*Noord-Zuid; West – Oost*)
In gesprek met Jelle Terpstra zijn we te weten gekomen dat de Brazilianen over het algemeen opkijken tegen westerlingen. Westerlingen worden gezien als mensen met kennis en dit betekend dat er een afstand ontstaat tussen de westerling en de lokale bevolking. Aan de andere kant weet de bevolking ook niet altijd wat ze 'met die westerling' aan moeten. Zeker in ons geval, omdat we ook nog jong zijn. Aan ons de taak om dit verschil proberen te overbruggen. Door ons aan te passen aan de lokale bevolking, de amicale omgang met elkaar en een open, onbevooroordeelde houding aan te nemen, maak je de kloof kleiner.

2. Hoe wordt in het land van onderzoek aangekeken tegen (jonge) vrouwen, en wat betekent dit voor je wijze van onderzoek doen? (*man-vrouw*)
In Brazilië heerst een echte macho cultuur. Mannen zijn versierders. Jelle Terpstra maakte ons er op attent dat de dames in ons gezelschap sowieso verliefd zullen worden. Brazilië heeft een echte 'aanraak-cultuur'. Mensen omarmen je, raken tijdens het praten je arm aan en zijn lichamelijk heel gemakkelijk. De mannen zijn dominant en versieren vrouwen. Hierdoor moeten wij als twee vrouwen alert blijven. We hebben het geluk dat we ook een jongen in ons trio hebben, hierdoor staan we sterker. Wanneer we merken dat er daadwerkelijk meer van een man wordt aangenomen, dan kunnen we er voor kiezen om Merijn vooral het woord te laten doen. Er is ook een verschil in het werken met de lokale bevolking en het werken binnen het team. Het team is internationaal en daardoor waarschijnlijk ook wat meer westers georiënteerd. Hierdoor zou het goed mogelijk zijn dat zij meer open staan voor vrouwelijke input.

3. Wat weet je van de (doorwerking van) gezagsstructuren in het land (en de instelling) van onderzoek? Wat betekent dit voor je wijze van overleg, communiceren met overheden, inwinnen van informatie bij …..?
In Brazilië is de hiërarchie erg belangrijk en deze moet worden gerespecteerd. Mensen zijn nu eenmaal niet gelijk en hier moet naar gehandeld worden. Hierdoor zijn er mensen die nu eenmaal meer macht en voordelen hebben. Doordat het geloof in hiërarchie zo groot is, wordt het idee van meer voorrechten gerechtvaardigd.
Het is belangrijk om ouderen te respecteren. Het is dan ook heel normaal om als kind voor je ouders te zorgen wanneer zij hulpbehoevend worden.
Status symbolen zijn erg belangrijk, ook omdat anderen hiervan je sociale positie kunnen aflezen. Hierdoor kunnen mensen op passende wijze respect aan de ander tonen.

Bij YWAM Belo Horizonte geloven ze dat alle mensen gelijk zijn en dat God van ieder afzonderlijk houdt. Wel werken zij in de plaatselijke cultuur en zullen zij dus rekening moeten houden met de gezagsstructuren. Voor onze wijze van werken betekent dit dus dat we op gepaste wijze mensen te gemoed moeten treden. Zelf zijn we jong en moeten we dus de ouderen met respect behandelen. Dit doen we in Nederland ook al, maar in Brazilië zullen we dit nog meer moeten gaan uitvergroten. Omdat wij zelf nieuw zijn in de cultuur, maar er wel andere internationale vrijwilligers zijn, lijkt het ons raadzaam om hen te raadplegen. Hoe zijn zij omgegaan met autoriteiten en wat is daarin voor ons verstandig om te doen. Hierdoor kunnen we ons zo goed mogelijk voorbereiden en begaan we hierin zo weinig mogelijk fouten.

4. Wat weet je van de doorwerking van religie in het land (en de instelling) van onderzoek? Beschrijf bovendien de verhoudingen en de gedragscodes.
Ongeveer 89 % van de bevolking is christelijk (74% katholiek en 15 % protestants).[7]. Daarnaast is een groot gedeelte van de bevolking in het noordoosten een aanhanger van Candomblé, een religie die door de slaven vanuit Afrika is meegenomen [2]
Wat je naast het christendom ook veel ziet, is een mengeling van andere, veelal oude, godsdiensten. Deze godsdiensten gaan vaak samen met het christendom, zoals ook het Candomblé, hierboven beschreven.
De hulpverlening van YWAM is vanuit een christelijke visie en sluit hierdoor dus aan bij het Katholicisme, al is YWAM wel protestants. Vanwege alle verschillende godsdienstachtergronden staat de bevolking hier niet heel negatief tegenover, het is 'gewoon een andere vorm'.

5. Wat weet je van de concepten: schaamtecultuur & schuldcultuur? Op welke wijze zullen jullie hiermee omgaan?[3]
In Brazilië heerst een schaamtecultuur op het gebied van eer. Brazilianen zijn niet zo direct en zijn erg gevoelig voor gezichtsverlies. In Brazilië wordt het niet gewaardeerd om grappen over iemand te maken in het bijzijn van anderen. Wanneer iemand gezichtsverlies lijdt, is dit erg persoonlijk. Het is belangrijk hiermee rekening te houden in de communicatie.
In een schuldcultuur kan men elkaar gemakkelijk aanspreken. Iemand is zelf verantwoordelijk voor zijn daden en kan daar ook op aangesproken worden. Dit is in Brazilië anders. Daar stap je niet op de man af om te vertellen wat je vindt. Men draait er om heen. Het is goed om je hiervan bewust te zijn, zodat je elkaar beter begrijpt.
Brazilianen leven in een ruimte van tijd waarin meerdere dingen tegelijk kunnen. Het op een juiste manier afronden van een conversatie is veel belangrijker dan het afkappen omdat je op tijd ergens moet zijn. Hierdoor communiceren zij indirect wanneer dit zo uitkomt.
Om dingen eerlijk tegen elkaar te vertellen is het dus noodzakelijk om een goede relatie op te bouwen. In Nederland zouden wij dit in de hulpverlening zonde van onze tijd vinden, maar het is belangrijk om vast te stellen dat dit in Brazilië een fase is waar je de tijd voor moet nemen en zeker niet te snel overheen moet stappen.
Voor ons wordt het wel een omschakeling om minder direct te worden. Ook binnen onze samenwerking zijn we erg direct naar elkaar toe. We zeggen waar het op staat en confronteren de ander wanneer we het ergens niet mee eens zijn. In de samenwerking met onze praktijkbegeleider zullen we hier dus op moeten letten. Het is hierin belangrijk om dus eerst in de relatie te investeren en vanuit die basis met elkaar in gesprek te gaan. Ook qua grappen zullen we alert moeten blijven. In onze omgang met elkaar is het niet raar om soms een grap over iemand te maken, maar in Brazilië (Zuid-Amerika) zullen we hier dus op moeten letten.

6. Wat weet je van de concepten: F-cultuur, G-cultuur & M-cultuur? Op welke wijze kan dit je onderzoek beïnvloeden? Maak gebruik van het in het college aangereikte materiaal inclusief de aanbevolen literatuur.
Brazilië kent een M- (meng) cultuur, dat is een cultuur die elementen heeft uit zowel de F- (fijnmazige) als de G- (grofmazige) cultuur. Dit komt doordat Brazilië vanwege haar geschiedenis veel achtergronden kent. Mensen die allemaal hun eigen cultuur hebben meegenomen en proberen vast te houden in Brazilië. De laatste tijd is Brazilië erg in ontwikkeling. De economie trekt aan en Brazilië wordt langzaam aan een grotere macht, zoals we dat bijvoorbeeld ook zagen (en zien) met China.

---

[2] Wikipedia - Religie in Brazilie.

[3] Allemaal andersdenkenden – Geert Hofstede & Gert Jan Hofstede

Hierdoor valt aan te nemen dat de cultuur steeds meer veranderd in een G-cultuur, al valt dit niet helemaal met zekerheid te zeggen. Brazilië is een groot land en dit verschilt dus ook per regio.

Culturele waarden en communicatie in internationaal perspectief.

1. Hofstede herleidde nationale culturen tot verschillen in slechts vijf basiswaarden of dimensies, zoals machtsafstand, individualisme versus collectivisme, masculiniteit versus feminiteit, onzekerheidsvermijding en de later bijgevoegde dimensie lange termijn- versus korte termijn gerichtheid dimensies.

a. **Werk deze vijf uit voor de cultuur in Brazilië. Onderbouw dit met relevante literatuur!**
b. **Geef per dimensie ook aan wat de informatie die je nu te weten bent gekomen voor jouw / jullie wijze of manier van onderzoek gaat betekenen**

Machtsafstand

Volgens het model van Hofstede (Hofstede, 1998) is Brazilië een land met veel gezagsstructuren. Er is een grote machtsafstand, waardoor mensen zich makkelijker neerleggen bij het feit dat de macht ongelijk verdeeld is. Dit werkt ook door in de sociale gedragscodes. De manier van begroeten is anders bij iemand met een hogere status en/of leeftijd. Ook is de positie van de man nog altijd belangrijker dan die van de vrouw.

Individualisme versus collectivisme

Brazilië is collectivistisch zoals je ook kunt zien in onderstaand figuur. Dat wil zeggen dat men groepsgericht is en vanuit deze denkwijze keuzes maakt. Dit houdt in dat een individu het belangrijker acht hoe een ander over hem denkt dan hoe hij over zichzelf denkt. Iemand individueel aanspreken in een groep is moeilijk, want dat wordt gezien als een aanval op de groep. Mensen zijn vanaf hun geboorte opgenomen in sterke hechte groepen, die levenslange bescherming bieden in ruil voor onvoorwaardelijke loyaliteit.
Dit heeft ook te maken met de schaamtecultuur die hier heerst. Relaties staan hoog in het vaandel en men heeft een grote mate van gedeelde verantwoordelijkheid.

Masculiniteit versus feminiteit

Brazilië is een masculiene samenleving waarin het machogedrag centraal staat. De positie van de vrouw is duidelijk anders dan die van de man. De man heeft hier nog altijd meer de leidersrol. Vrouwen zijn in meerdere mate afhankelijk van de man en hebben om die reden ook een grote loyaliteit ten opzichte van hun partner. Van vrouwen wordt verwacht dat ze bescheiden en teder zijn. Mannen kenmerken zich vooral door assertiviteit en het hard zijn, zij zorgen voor materiële zaken. Dat houdt voor onze onderzoeksvraag in dat de hulpverlening in eerste instantie naar buiten toe vertegenwoordigd zou moeten zijn door mannen. Niet om mee te gaan in deze machocultuur maar om aansluiting te vinden bij de doelgroep. Omdat men eerder hulp en autoriteit accepteert van een man is dit een logische keus.

Onzekerheidsvermijding

Brazilië – een Latijns land – heeft een geringe onzekerheidsvermijding. Men heeft behoefte aan zo min mogelijk regels en er is een grote tolerantie voor afwijkend gedrag. Er heerst een zekere gemoedelijkheid en hard werken op zich is geen doel.
In Brazilië werken regels en grenzen belemmerend. Hulpverleners moeten hier juist zoveel mogelijk vrij van zijn om 'echt' te kunnen zijn voor de verslaafde. Dit is van essentieel belang om de relatie tussen hulpverlener en verslaafde succesvol te maken. Ook dit staat in schril contrast met de hulpverlening zoals we die in Nederland kennen waar rapporteren en tijdsplanning belangrijk is. In Nederland moet een hulpverlener balanceren in zijn afstand en nabijheid in de hulpverleningsrelatie.

In Brazilië vraagt de cultuur veel meer nabijheid van de hulpverlener en bestaan er veel minder protocollen voor de hulpverlener.

Lange termijn- versus korte termijngerichtheid
Het oorspronkelijke Brazilië is gericht op het primaire gedrag van de mens. Met andere woorden geneigd naar het korte termijn denken. Door de opkomst van het zakenleven en de grote groei aan economische welvaart komt het lange termijngerichtheid in opkomst. Over het algemeen kan gezegd worden dat de sociaal economische mindere klasse gericht is op de korte termijngerichtheid en de opkomende arbeidersklasse en de gegoede klasse meer gericht op de lange termijngerichtheid.

4. In hoofdstuk 3 „Cultuur en communicatie" gaat het ondermeer over cultuurverschillen in het gebruik van communicatie-elementen (zie tabel 3.8: waarin aandacht voor polychroon of hoge context en monochroon of lage context. Werk de in de tabel gebuikte items uit voor het land van afstuderen en geef aan wat deze informatie jou verteld voor hoe jij daar gaat communiceren met de instelling waarbij je afstudeert.

Vorm
Taalgebruik:
Brazilianen hebben moeite om afwijzend te reageren en zullen daardoor geneigd zijn impliciet te reageren. Het is wel mogelijk om te weten te komen wat een Braziliaan ergens van vindt als je hem of haar specifiek ergens naar vraagt. Het is dus verstandig om niet te snel aan te nemen dat een goed ook echt een goed is en dat een 10 voor een werkstuk niet betekent dat dit daadwerkelijk ook een 10 waard is.

Structuur:
Er is een mindere mate van structuur in Brazilië. Hoewel in het zakenleven dit wel al meer geïmplementeerd is dan bij de sociaal lagere klasse.

Redenatie:
Brazilianen zijn mensen van de logica. Als de bewering met logische argumenten onderbouwd kan worden zullen ze dit snel aannemen. Ze zullen minder snel alle feiten en checken op de correctheid als iets goed overkomt.

Praatkunst:
Het is een land waar de relatie erg centraal staat dus het contact met elkaar is erg belangrijk. Men zal dus graag uitgebreid met je in gesprek willen gaan om de banden te versterken. Het zou dus zo kunnen zijn dat de gerichte vragen voor het onderzoek niet gericht beantwoord woorden. Het zou onbeleefd zijn om de zaken die er niet toe doen meteen af te kappen. Het is belangrijk om voor de sociale aspecten tijd te nemen en respect te tonen.

Non verbale communicatie:
Ze zijn een stuk meer gericht op de non verbale communicatie dan dat wij dit zijn in Nederland. Tijdens het praten zullen ze veel met allerlei soorten bewegingen vertellen.

Opening van een gesprek:
Het is niet gebruikelijk om meteen met de deur in huis te vallen. Er zal eerst over de nodige sociale zaken gesproken te worden om op deze manier te laten zien dat je geïnteresseerd bent in de ander en waarde hecht aan de relatie.

Inhoud

Vraagstelling:

De vraagstelling zal tussen het abstracte en concrete inzitten. Brazilianen zullen eerder geneigd zijn naar de abstracte vormen, maar ze willen wel concrete resultaten zien. Het is dus van belang dat we met het onderzoek aansluiten bij de manier die voor hen het duurzaamst is. Een training geven zou wellicht een stuk meer een resultaat voor ze zijn dat een schriftelijk boekwerk.

Verhaallijn

Brazilianen zijn minder gericht op grafieken en tabellen en hebben meer met de grote lijn van een onderzoek of thema. Tabellen kunnen wel gebruikt om een dilemma aan te tonen, maar over het algemeen is de lijn van het verhaal sprekender voor een Braziliaan dan allerlei gegevens.

Doel

Overtuigingen:

Het is belangrijk om een Braziliaan ergens van te overtuigen door middel van voorbeelden of een gesprek. Het is minder belangrijk om hierbij feitelijke gegevens op te noemen, want dat sluit minder aan bij zijn belevingswereld.

Bijlage 8: Plan van Aanpak

Namen:
Merijn van der Wekken
Jiska den Haan
Jacoline Eveleens

Klas: M4D

Land: Brazilië

Afstudeercoach: Wilfred Volbehr
Afstudeerbegeleider: Rien ten Brinke

Datum: jan-juni 2012

Plan van Aanpak

afstudeer-onderzoek

Inhoud

Aanleiding en motivering van het onderwerp 112
Betrokken instelling en werkveld 112
Verantwoording relatie opleiding 113
Verantwoording Major Maatschappelijk Werk en Dienstverlening 113
Verantwoording Minors Samenlevingsopbouw en Relatie & Gezin 113
Vraagstelling 113
Deelvragen 114
Doelstellingen 114
Werkwijze en methode 114
Middelen 117
Eindproduct 117
Risicoanalyse 117
Begeleiding 118

Aanleiding en motivering van het onderwerp

Brazilië trekt ons erg aan omdat het een land is met een andere cultuur dan Nederland. Het lijkt ons gaaf om op te gaan in de diversiteit van mensen en gebruiken. Het beeld van Brazilië als zonnig, vriendelijk, divers en dynamisch land trekt ons aan. Aan de andere kant weten we ook dat het qua structuur en mentaliteit bijna niet te vergelijken is met wat wij in Nederland gewend zijn. Wat er op neer zal komen dat we zullen moeten wennen aan de gang van zaken in het land van aankomst.

Wij gaan ons afstudeerproject doen bij Youth With a Mission (YWAM) in Belo Horizonte. Merijn heeft eerder een Discipelschap Training School gedaan bij YWAM Nederland. Dit is namelijk een internationale organisatie. Na aanleiding van de verhalen die hij erover heeft verteld leek het ons alle drie erg leuk om voor hen een afstudeeronderzoek te doen. Wat ons voornamelijk aantrekt is het internationale karakter en de link tussen het christen-zijn en werken in de samenleving. De YWAM basis in Belo Horizonte heeft een grote verscheidenheid aan projecten. Er zijn verschillende projecten om jongeren wonende in de sloppenwijk uit de sloppenwijk te halen om ze een beter leven te geven. Er is een project om tienermoeders te ondersteunen bij hun zwangerschap of het ondersteunen van het pasgeboren kind. In totaal zijn er negen verschillende projecten. Het kenmerkende van al de projecten is dat ze gericht zijn om de leefbaarheid in de wijk te verhogen. Deze leefbaarheid heeft een andere dimensie dan in Nederland aangezien de projecten in Belo Horizonte veelal in de sloppenwijken zullen plaatsvinden. De focus van de leefbaarheid zal in de meer letterlijke zin van het woord betekenis krijgen aangezien het gaat om levensbedreigende situaties waarin de mens verkeert.

Om deze projecten draaiende te kunnen houden zijn er ongeveer 110 medewerkers en vrijwilligers nodig. Op het moment zijn dit er zeventig. Onder de medewerkers is een groot verloop te zien. Velen haken af vanwege de grote (werk)druk die ze ervaren. Daarnaast ondervinden de medewerkers weinig steun bij de leidinggevende, wat resulteert in dat men niet weet bij wie ze terecht kunnen voor advies en ondersteuning. YWAM heeft dit probleem gesignaleerd en wil hier actie op ondernemen. Binnen YWAM internationaal is het begrip Member care al een feit en in eerste instantie lijkt dit ook voor YWAM Belo Horizonte een mogelijkheid. De vraag is hoe deze internationale algemene Member care te implementeren is op deze basis. Er zal gekeken worden wat de speerpunten zijn van Member care en waar de vraag zal liggen van de medewerkers en de leidinggevende in Belo Horizonte. Het is van belang dat er een goed fundament komt te staan op het gebied van Member care. In het onderzoek willen wij een probleemanalyse in kaart brengen. Op deze manier willen we de relevantie bepalen en nader ingaan op de thema's die urgent zijn. Thema's die aan bod zullen komen zijn burn out, schuldenproblematiek, zelfmoord, eenzaamheid, depressie, culturele problemen en sterfte. Eventueel kan deze lijst uitgebreid worden.

Het is zaak om deze thema's als leidinggevende in de organisatie te leren herkennen en op een adequate manier mee om te springen. Hierin is het belangrijk dat de leidinggevende zorg draagt voor ten eerste zichzelf en daarnaast zorg draagt voor de medewerkers.
Dit allen is belangrijk omdat je met goede zorg voor de medewerkers ook zorgt voor goede werkrelaties en een betere uitvoering van het werk.

Betrokken instelling en werkveld

Algemeen:
YWAM Belo Horizonte heeft ongeveer 70 werknemers/vrijwilligers vanuit verschillende landen en culturen. YWAM-Belo Horizonte is opgericht in 1986 door Johan en Jeannette Lukasse, een Nederlands echtpaar. Wereldwijd is YWAM een christelijke missionaire organisatie die sinds 1960 bestaat. Op dit moment is YWAM werkzaam in 171 landen wereldwijd en werkt vanuit 3

speerpunten: het overbrengen van het woord, verandering brengen doormiddel van trainingen en zorgdragen voor mensen in nood.

Visie:
YWAM heeft één grote uitdaging: radicale gehoorzaamheid aan de Grote opdracht van Jezus: 'Ga dus op weg en maak alle volken tot mijn leerlingen' (mattheus 28:19). Ze willen levens op 5 punten zien veranderen: spiritueel, fysiek, intellectueel, emotioneel en sociaal.

Middelen:
Om te proberen die visie uit te dragen heeft YWAM-Belo twee opvanghuizen, twee wijkcentra en vier zogenoemde 'support houses'. Deze support huizen zijn voor kinderen met aids, tienermoeders, kinderen van de straat en voor dove kinderen. Daarnaast worden er vele trainingen en cursussen aangeboden, zowel in binnen- als buitenland.

Verantwoording relatie opleiding

Verantwoording Major Maatschappelijk Werk en Dienstverlening
Bij het bedenken en opstellen van onze onderzoeksvraag hebben we naar de kerncompetenties gekeken die de Major stelt. Gezien de kerncompetenties hebben we onze vraag gefocust op de volgende punten: Het ontwikkelen van een nieuwe en werkbare methodiek in de begeleiding van werknemers[4], het coachen van werknemers en de staf van YWAM Belo Horizonte[5] en condities realiseren die een gezonde en verantwoorde hulpverlening waarborgen[6]. Verder zullen we veel literatuurstudie doen en vanuit hier ons onderzoek verder uitwerken, de kerncompetentie vier (theoretisch verantwoorden) zal dus in zijn geheel aan bod komen.

Verantwoording Minors Samenlevingsopbouw en Relatie & Gezin
YWAM Belo Horizonte is een organisatie die als speerpunt heeft om in de samenleving te werken en daar een verschil te maken; samenlevingsopbouw ten voeten uit. Hierdoor zullen we in ons onderzoek als vanzelf gaan richten op de problematiek en de zwaarte die dit werk met zich meeneemt.
In het werk richt YWAM zich op straatjongeren en daarmee ook de hereniging met hun gezin van herkomst; dit is de plek waar Relatie & Gezin een rol gaat spelen. In ons onderzoek zullen we ook gaan kijken naar de impact die het werk in de sloppenwijken heeft op de gezinnen en de (huwelijks)relaties van de medewerkers.

Doordat we de kennis over zowel Samenlevingsopbouw als Relatie & Gezin bezitten, hopen we een makkelijke aansluiting te vinden bij de medewerkers. Ook hopen we hierdoor weer een verdiepingsslag te maken, naast onze 3e jaars stage, door meer praktijkervaring op te kunnen doen met het werken vanuit deze invalshoeken.

Vraagstelling
''Tegen welke moeilijkheden op fysiek, emotioneel, sociaal en psychisch vlak lopen de huidige medewerkers van YWAM-Belo aan en op welke manier kan hier voor worden zorg gedragen?''

[4] Kerncompetentie 1: Methodisch Hulpverlenen
[5] Kerncompetentie 2:Vaardig Communiceren
[6] Kerncompetentie 5: Werken in een organisatie

Deelvragen

Deelvraag 1: Wat is Member care in het algemeen?
Deelvraag 2: wat gebeurt er op dit moment aan zorg voor medewerkers om deze op fysiek, emotioneel, sociaal en psychisch vlak een gezonde werk- en leefsfeer te kunnen bieden?
Deelvraag 3: Met welke invloeden op hun welzijn krijgen de medewerkers te maken vanuit de community, het werk, de organisatie en de familie?
Deelvraag 4: Hoe wordt duidelijk dat een medewerker disfunctioneert op fysiek, emotioneel, sociaal of psychisch vlak?
Deelvraag 5: Wat voor handvatten moet de organisatie leveren aan het welzijn op fysiek, emotioneel, sociaal en psychisch vlak, volgens de medewerkers?
Deelvraag 6: Welke rol spelen de leidinggevenden in het welzijn van haar medewerkers en wat kunnen zij hierin bieden?
Deelvraag 7: Hoe draagt YWAM internationaal op deze vlakken zorg voor haar werknemers en welke vormen hiervan kunnen geïmplementeerd worden binnen YWAM-Belo?

Doelstellingen

Doel 1: Inventarisatie van de begeleiding die medewerkers nodig hebben vanuit de werkorganisatie YWAM-Belo Horizonte.
Doel 2: Aanbevelingen voor YWAM-Belo Horizonte om de afdeling Member care te kunnen opzetten.

Werkwijze en methode

Voordat we vertrekken naar Brazilië willen we in Nederland al kijken naar boeken die te maken hebben met ons afstudeerthema. Onderwerpen zijn dan bijvoorbeeld werken in een sloppenwijk en personeelszorg. Dit willen doen om meer inzicht te krijgen in de problematiek en werkwijzen om daar mee om te gaan. Vanuit de organisatie kregen we de tip om twee boeken te lezen. Dit willen we doen omdat we dan meer zicht krijgen op het leven in Zuid-Amerika en ook in het werk dat YWAM-Belo doet. Het is mogelijk dat binnen het bedrijfsmaatschappelijk werk ook aandacht wordt besteed aan Member care. Daar gaan we ook naar op zoek.

Boeken

Vanuit de organisatie:

- A Cry from the streets – Jeannette Lukasse. Gaat over de oprichting van YWAM-Belo
- Foreign to familiar => Sarah A. Lanier => gaat over de cultuur van Latijns-Amerika.
- Kort onderzoek over suïcide.

Overige literatuur

- ‘Uitgezonden’ – Corry Nap-Van Dalen (2011). Het boek is geschreven vanuit de organisatie InTransit. Deze organisatie houdt zich onder andere bezig met Member care voor missionair werkers.
- ‘Samen uit, samen thuis’ – Jaap Ketelaar (2006). Het boek gaat over begeleiding van missionair werkers.
- ‘Member care for missionaries’ – Marina Prins en Braam Willemse (2002)
- ‘Missionary Care’ – Kelly O’Donnell (1992)
- Informatie over Burn-out, stressbestendigheid, rouwverwerking

Daarnaast kregen we als tip van Jelle Terpstra om een boek van Karin de Galan te lezen. Zij heeft diverse (hand)boeken geschreven over het opzetten van een training. Mogelijk wordt een deel van ons eindproduct een training aan de medewerkers en/of leiding over Member care. In dat geval gaan we dit boek lezen.
Ook zoeken we nu alvast op internet naar documenten als scripties op die gaan over Belo Horizonte en straatkinderen. Dit voor meer achtergrondinformatie en om inspiratie op te doen voor ons

onderzoek. Hierdoor krijgen we ook meer zicht op de invloeden waarmee de medewerkers te maken krijgen tijdens hun werk.

Van de literatuur die we lezen maken we een samenvatting of we noteren direct de interessantste gegevens. Uiteraard gebeurt dit met correcte bronvermelding zodat we het ook weer snel terug kunnen vinden.

Contact YWAM-Heidebeek (Nederland)
Het is ons bekend dat bij YWAM-Heidebeek ruim aandacht wordt besteed aan Member care. Ze hebben daar een speciale afdeling op dit gebied. We willen kijken hoe hun beleid is en hoe zij de Member care hebben opgezet om zo ideeën op te doen voor Belo-Horizonte.

Meewerken met projecten
Tijdens het onderzoek werken we ook mee met diverse projecten in de sloppenwijken. Op deze manier willen we meer feeling krijgen met de doelgroep, project, medewerkers en cultuur. Naar ons inzien is dit van groot belang, willen we een product neerzetten die ook aansluit bij de medewerkers. In deze periode willen we ook zelf evalueren wat er goed gaat en wat naar onze expertise beter kan. Uiteraard hebben de medewerkers meer verstand van zaken en daarom zullen we ook met hen in gesprek gaan over wat werkt en waar ze op vast lopen. Daarnaast verwachten we tijdens deze periode er ook achter te komen welke vaardigheden de medewerkers en de organisatie al bezitten en welke aangescherpt kunnen worden om zo de Member care tot een succes te maken.

Het meewerken willen we functioneel maken voor ons onderzoek doormiddel van 'Participerende Observatie' (Migchelbrink, 1996, pp. 199-204).Deze werkwijze levert bruikbare informatie op over gedragingen, processen en interacties. We hebben opengelegd dat we met dit onderzoek bezig zijn. We willen op deze manier zien hoe de interactie is tussen de leiding en de medewerkers en in gesprek gaan met de medewerkers over waar ze tegenaan lopen. Door met hen mee te werken komen wij bijvoorbeeld ook heftige situaties tegen. Door participerende observatie kunnen we waarnemen en ervaren hoe daarmee om wordt gegaan. Het is van belang dat we ons eerst zoveel mogelijk thuis voelen in de werkomgeving/-situatie. We kunnen tijdens deze periode veel vragen stellen over de normale gang van zaken en daar een schets van maken. Vervolgens zullen we in de loop van de tijd dingen opmerken en ervaren die mogelijk anders zijn of aanvullend werken op de geschetste situatie. Ook zullen we zien waar nog onvervulde behoeften liggen. Daarnaast gaan we in gesprek met medewerkers over de dingen die ze hebben meegemaakt. We willen het dan algemeen houden en niet kijken naar hoe iemand zich nu bijvoorbeeld voelt nadat er een naaste is overleden. Wel kunnen we kijken hoe de zorg vanuit de organisatie is geweest tijdens die periode en daarna. We willen hierin duidelijk afbakeningen dat we ons alleen richten op problemen die een emotioneel en psychisch gezond leven in de weg staan en waar de organisatie een mogelijke rol bij kan spelen.

Het is uiteraard van belang dat we zoveel mogelijk objectief gaan observeren. Waar nodig kunnen we onze eigen ervaring delen in de verslaglegging maar dan zullen we dat er altijd bij vermelden. Dit is van belang omdat participerende observatie een grote kans heeft op interpratie van de onderzoeker. Dit zullen we ook proberen te voorkomen door wat we zien en horen ook terug te koppelen naar verschillende medewerkers. Op die manier kunnen we ook zien of een probleem/behoefte breder leeft. Hierbij wordt de anonimiteit in het oog gehouden.
Daarnaast willen we zodra we iets hebben gehoord/ervaart of iets dergelijks, dat direct vastleggen of in ieder geval zo snel mogelijk na de gebeurtenis. Dit zal waarschijnlijk gebeuren door het noteren van steekwoorden. Na het werk kunnen we deze steekwoorden kort beschrijven om ze vervolgens tijdens de schooldag echt uit te werken. Bij de beschrijving willen we op de volgende dingen letten:

- Beschrijving van de inhoud
- Theoretische notities over feitelijke observaties => eigen gedachten, interpretaties
- Methodische notities => welke werkwijze en beslissingen heb ik genomen

- Reflectieve notities => eigen gevoelens, verwachtingen en strevingen.

Gesprek opzetters Member care Belo-Horizonte
Twee vrouwen zijn nu bezig met het opzetten van Member care binnen YWAM Belo. Wij doen dit onderzoek om hen daarbij te ondersteunen. Het is dus van belang om te weten wat zij precies voor doel hebben en om in gesprek te gaan hoe zij het voor zich zien. We zullen met hen meerdere gesprekken hebben om op elkaar te kunnen afstemmen waar we mee bezig zijn.

Interviews
Tijdens de samenwerking met de medewerkers van YWAM, willen we met hen in gesprek gaan over Member care. We willen van hen horen waar hun behoeften liggen met betrekking tot begeleiding en hoe zij denken dat dat ingevuld kan worden. Daarnaast willen we praten over hun werkzaamheden en de invloeden daaruit op hun welzijn. Het is bekend dat gesprekken in een cultuur als dat van Brazilië, loopt via de relatie. Dit betekend voor ons dat we vooral vanuit de samenwerking vragen willen stellen. Op deze manier krijg je meer een band met de medewerkers. Daarnaast houden we er ook rekening mee dat het niet gaat om gesprekken van een kwartier, maar dat er meer tijd voor nodig is.

Binnen de organisatie werken ongeveer zeventig medewerkers. Van hen willen we er 40 spreken. Het gaat dan om medewerkers vanuit meerdere lagen. We willen in gesprek gaan met de staff en vaste vrijwilligers. Ook willen we in gesprek gaan met hele gezinnen om zo te horen hoe het is om als familie werkzaam te zijn bij YWAM en waar zij de daarbij begeleiding zouden willen zien.

Deze interviews willen we afnemen via een zogenaamd ‘halfgestructureerd interview’ (Migchelbrink, 1996, pp. 205-213). In ons onderzoek betekend dit dat we een topiclijst en een aantal algemene vragen opstellen. Op deze manier willen we waarborgen dat we met het interview ook echt de informatie krijgen die we nodig hebben. Anderzijds biedt dit ook de ruimte om onderwerpen die tijdens het gesprek naar voren komen te verkennen. Hierdoor is er de ruimte om aandacht te besteden aan de beleving en persoonlijke opvattingen van de ondervraagden. In ons onderzoek is dit belangrijk omdat we doelbewust gaan kijken naar wat de medewerkers nodig hebben van YWAM om een stabiel leven te kunnen leiden. Het gaat dus om de persoon en zijn/haar beleving.

Gezien de culturele context is het van belang dat we vanuit de relatie met de medewerkers in gesprek gaan. Dit zal meestal gebeuren tijdens het samenwerken. Hier kiezen we voor omdat je dan op gelijke voet samenwerkt en vanuit wat je ziet gebeuren vragen kan stellen. Daarnaast is het van belang dat we de vragen voorzichtig formuleren. De medewerkers zullen niet snel aangeven wat ze lastig of vervelend willen. Hier houden we rekening mee door het voornamelijk bij de persoonlijke beleving te houden en door te garanderen dat anonimiteit gewaarborgd wordt. We zullen geen namen bij de antwoorden zetten. Daarnaast zullen we met medewerkers met wie we niet samenwerken en met de staff afspraken plannen. Deze gesprekken willen we voeren in ons YWAM-huis. Dit is een huis dat zelf geen project draait in de stad. Door de mensen hier uit te nodigen zijn ze op redelijk neutraal gebied. Dit kan de ruimte geven om open te zijn tijdens het gesprek.
Richting de staff is het belangrijk om te laten weten dat we met dit onderzoek niet hun werkdruk willen verhogen maar hen de juiste tools willen geven om te kunnen dealen met de problemen van hun medewerkers. Bij YWAM-Belo is er sprake van een zekere mate van hiërarchie. Het is belangrijk dat we duidelijk maken dat wij niet komen om hen iets te vertellen of op te leggen, maar dat we hun al aanwezige kennis en vaardigheden verder willen vergroten. Daarnaast gaan we via een van de leiders van het deelproject Human Resources ons plan voorstellen bij de leiders zodat zij er vanaf weten en hun medewerkers op de hoogte kunnen stellen.

Eén dag in de week willen we de tijd nemen om alle verzamelde data te verwerken. Aangezien de interviews voornamelijk tijdens het werken verloopt is het niet altijd mogelijk om de bevindingen

direct te verwerken of te noteren. Om te voorkomen dat we belangrijke informatie vergeten en dat we geen recht doen aan de geïnterviewde willen we op de dag zelf nog notities maken van het gesprek. Dit kan bijvoorbeeld tijdens de lunch. Indien de medewerker het op prijs stelt kunnen we de verslaglegging van het interview terugkoppelen.
De verzamelde data willen we verwerken op meerdere manieren: allereerst willen we de interviews volledig uitwerken zodat alle onderwerpen die tijdens het gesprek aan bod zijn geweest, ook in het verslag staan. Ten twee willen we aan de hand van de van te voren opgestelde topiclijst de onderwerpen tijdens het gesprek rangschikken. Van elk nieuw onderwerp dat tijdens het gesprek naar voren komt en belangrijk is voor ons onderzoek willen we een nieuw topic maken. Uiteraard moet hierbij in het oog worden gehouden dat mogelijk in eerdere interviews dit onderwerp ontbreekt. Als het een onderwerp is dat echt verschil uitmaakt, kunnen we hier nog mee teruggaan naar de eerder geïnterviewde en het meenemen in de volgende interviews.

Middelen

Tijd: 1500u (in totaal)
Faciliteiten: laptops, internet, bureau, printer, bibliotheek, tolk Portugees.
Boeken: Over methodisch onderzoek en de boeken die bij het kopje literatuur staan.

Eindproduct

Als eindproduct willen we een verslag schrijven met daarin onze bevindingen en aanbevelingen. Dit verslag zullen we op creatieve wijze moeten overbrengen aangezien de organisatie niet veel heeft aan een theoretisch boekwerk. Dit door veelal het lage of andere opleidingsniveau dat de medewerkers hebben. Daarnaast is het mogelijk dat wij een training opzetten voor de leidinggevenden om de Member care vorm te kunnen geven. Deze optie houden wij echter open omdat wij nu nog niet weten wat er uit ons onderzoek gaat komen. Het is in ieder geval belangrijk dat het een theoretisch goed gefundeerd en concreet product wordt, dat aansluit bij de wensen van YWAM-Belo.
Tijdens ons onderzoek houden we onze afstudeerbegeleiders (Rien ten Brinke en Johanneke de Jong-Lukasse) op de hoogte van het proces. Daarnaast werken we nauw samen met de twee medewerkers die met de Member care belast zijn. Als het onderzoek afgerond is presenteren wij het onderzoek aan YWAM-Belo en op de CHE aan alle betrokkenen. Daarnaast geven wij een samenvatting aan mevr. M. Bac een docente van de CHE die in Nederland werkt bij InTransit die partner is van Member care Nederland. Zij is geïnteresseerd in de afloop van het onderzoek.

Risicoanalyse

Elk project kent risico's die het proces kunnen belemmeren. Hieronder worden de risico's besproken die ons project heeft. Ze zijn opgedeeld in verschillende thema's. Ook wordt benoemd hoe groot de risicofactor is, dit is gedaan op een schaal van 1 tot 10, met 1 als erg weinig kans dat dit gebeurt en 10 als veel kans op dit risico.

Risico 1 Tijdgebrek
Tijdgebrek bij het onderzoek door het verplichte vrijwilligerswerk
We gaan vier dagen in de week vrijwilligerswerk doen. Dit is vanuit de organisatie verplicht. Dit werk proberen we zo zinvol mogelijk te besteden, juist ook in het kader van ons onderzoek. Bij het kopje methodologie staat hoe we het zinvol willen maken door bijvoorbeeld te observeren volgens een schema. Het is belangrijk dat we ons aan die richtlijnen houden en dat we goed op onze grenzen letten.

Risicofactor: 7

Risico 2 Samenwerkingsproblemen
We zijn alle drie erg verschillend. We vullen elkaar qua kwaliteiten en inzichten goed aan. Maar

het kan er ook voor zorgen dat er samenwerkingsproblemen ontstaan. Het is belangrijk dat we het uitspreken naar elkaar als er sprake is van irritatie. We zijn open personen en durven de confrontatie aan te gaan met elkaar, dus dit zal zeker lukken. We hebben ook besproken wat we wel of niet moeten zeggen/doen als iemand geïrriteerd is.

Risicofactor: 4

Risico 3 Cultuurverschillen
Door toedoen van de verschillende gewoontes en tradities kan het onderzoek niet of slecht uit de verf komen. Hoewel we ons zoveel mogelijk hebben proberen voor te bereiden is het afwachten hoe het er in het dagelijks leven aan toe gaat. Dilemma's die naar voren kunnen komen zijn mogelijk: zien we beide de noodzaak in dat dit probleem moet worden aangepakt of is het eindproduct niet aansluitend op wat de organisatie van ons verwacht had. Het is noodzaak dat we veel communiceren. Om zo door te krijgen wanneer iets een beleefd 'ja is goed' is of wanneer men eigenlijk iets anders bedoelt.

Risicofactor: 7

Risico 4 Taalbarrière
In de interviews moet er altijd een tolk aanwezig zijn aangezien ons Portugees niet voldoende is. Er is sprake van een bepaalde mate van afhankelijkheid ten opzichte van de aanwezigheid van een tolk. Daarnaast zijn we ook afhankelijk van de intonatie van de tolk en de manier waarop hij zinnen interpreteert en waarop wij vervolgens onze conclusies trekken. Het is belangrijk om hierin zoveel mogelijk na te vragen, zodat wij zeker weten dat er geen 'lost in translation' plaatsvindt.

Risicofactor: 6

Begeleiding

Begeleiding vanuit school
Vanuit school hebben we Rien ten Brinke toegewezen gekregen als onze afstudeerbegeleider.
De afspraak is, zoals het er nu uit ziet, dat we één keer per maand zullen skypen. Vanuit school is geregeld dat alle docenten die studenten begeleiden in het buitenland, skype op de computer krijgen. Hierdoor wordt het voor ons makkelijker en goedkoper om contact te houden. Daarnaast zullen we regelmatig mailcontact houden, de afspraak over de frequentie hierover is nog niet gemaakt.

Ons idee is om terplekke gemaakte stukken op te sturen naar Rien. Hierdoor hebben we een duidelijke supervisie en kunnen we controleren of we volledig genoeg bezig zijn. Wanneer we dit pas in Nederland zouden doen, lopen we het risico veel dingen te vergeten. Aangezien het contact niet altijd even snel verloopt, zou dit ons afstudeerproces vertragen.
Hierin vinden wij het belangrijk dat Rien gerichte feedback geeft en ons aanstuurt op zaken die onduidelijk of onvolledig zijn. Wij hebben zicht op wat de mensen van YWAM-Belo belangrijk vinden, maar hopen vooral coaching te ontvangen voor de eisen die school aan ons onderzoek stelt.

Praktijkbegeleiding
We krijgen begeleiding van Johanneke de Jong – Lukasse. Zij is samen met haar man en drie kinderen betrokken bij diverse projecten en vrijwilligersbegeleiding van YWAM-Belo. Ze komen uit Nederland.
Wij wonen vlak naast hen en draaien ook met hen mee in projecten. Hierdoor zullen we regelmatig contact hebben. Daarnaast gaan we ongeveer één keer in de week bij elkaar zitten om het over het onderzoek te hebben.

Bijlage 9: Antwoorden gegeven op de staff workers enquête

Hieronder volgen de antwoorden die de staff workers gegeven hebben op de enquête. Elke enquête is gelinkt aan een nummer, zodat terug te vinden is welk antwoord bij welke enquête hoort en om te zien hoe de antwoorden met elkaar verband houden.

Survey Staff workers YWAM Belo Horizonte
Emotional Care

1. Are you male or female?

◯ male: 2, 11, 102, 9, 10, 18, 21, 22

◯ female: 1,3,4, 5, 6, 7, 8, 101, 103, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 23, 24, 25

2. Are you a Brazilian or a foreigner?

◯ Brazilian: 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25

◯ Foreigner: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 101, 102, 103

3. What is your age?

◯ 18-25: 11, 102, 10, 13, 16

◯ 26-35: 1, 2, 3, 5, 8, 101, 103, 9, 15, 17, 20, 21, 22, 23, 24, 25

◯ 36-45: 6, 7, 14, 18, 19

◯ 46-55: 4, 12

◯ 56-65

◯ >65

4. What is the duration of your stay with YWAM-BH till now?

1: 3,5 years,

2: 3 years,

3: 2.5 years

4: 3 years

5: 2 years

6: 1 year

7: 5,5 years

8: 1 year and seven months

11: 6 years

101: 5 years

102 : 1 year and 8 months

103: 9 months

9: 2 jaar

10: 6 years

12: 19 jaar

13: 1 jaar, 2 maanden

14: 9 maanden

15: 6 jaar

16: 2 jaar, 9 maanden

17: 6 jaar

18: 3 jaar
19: 7 jaar
20: 4 jaar en 2 maanden
21: 3 jaar
22: Ik ben hier al heel lang.
23: 3 jaar en 2 maanden
24: 1 jaar en 7 maanden
25: 1 jaar, 8 maanden

5. Have you ever encountered any of the following problems before your stay with YWAM-BH?

◯ Depression: 2, 8, 101, 103, 9, 17, 23, 24
◯ Burn-out: 1, 7, 14, 15, 19, 20
◯ Isolation: 5, 6, 17, 23, 24
◯ Culture shock: 4, 6, 9, 14
◯ Financial problems: 6, 103, 9, 12, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 24
◯ (thinking of committing) Suicide: 17, 23
◯ Niets: 10, 13, 21, 25
◯ Other:

6. Have you ever encountered, during your stay with YWAM-BH, any of the following problems?

◯ Depression: 2, 3, 103, 12, 17, 23, 24
◯ Burn-out: 1, 7, 101, 14, 17, 19, 20
◯ Isolation: 3, 5, 6, 23, 24
◯ Culture shock: 1, 2, 3, 6, 101, 103, 9, 12, 17, 24, 25
◯ Financial problems: X, 103, 9, 10, 12, 15, 16, 18, 20,24
◯ (thinking of committing) Suicide
◯ Death in family: 4, 6, 101, 12, 15, 16, 19, 20, 21, 22, 24
◯ Niets: 13
◯ Other: 6 my mother went into the hospital with a minor heartattack (family problems)

The next set of questions will be about your stay with YWAM-BH.

7. If you were developing a problem like mentioned in question 6, how and when did you recognize it?

1 I recognized more when I went home that I was quite burnt out emotionally during the year. Need to focus on spending time with God + not doing the work in my own strength + feeling burdened by it.
2 I recognized it by the symptoms. During the stage of depression and culture shock
3 Depression -> ik weet wanneer ik een beetje ipsiedipsie ben en dan force ik mijzelf om eruit te stappen en dat lukt altijd!
4 –
5 I was feeling lonely and sad because I could not built up deep friendship yet – in my house I didn't find a friend and the other houses where a bit far to reach and to meet the people.
6 Death in family happened two days after I arrived in 2011. Isolation happens when there's no one to spend time with as other staff are busy and Brazilian friends are limited, too far away etc. Culture shock came but I knew that was normal. Finally I went home to raise funds and I asked for family loan

7 november and December 2007. Extreme tiredness and difficulty to concentrate
8 –
11 –
101 Kind of in the middle of it. Once the burn out and culture shock hit it realized. And happened at the same time about 1 year after I arrived in Brazil.
102 –
103 I'm not sure. I just went to the doctor and got a diagnosis in the US after my DTS. Apparently I have what they call 'dysthymia disorder' and is a form of chronic depression. One of its characteristics is that it came so subtle and through such a long period of time that it feels 'normal', like it is been part of your character. I recognized the problem and saw a doctor about it before coming to Belo Horizonte. But I sometimes feel down when not much is going on.
9: Culture shock: I spend some months in Haiti. It was difficult to be and live in a different culture and a different language.
10: When I could not pay things I need to pay.
12: Depressie – door medische diagnose; Financieel – doordat ik rood stond
13: -
14: Toen het me niet meer lukte om mijn activiteiten op een praktische manier te organiseren.
15: Ik merkte toen ik aan het eind van de maand geen geld meer had voor de betaling van de basis.
16: in 2010
17: Toen ik een maagzweer kreeg
18: Ik leefde op de grens, met een kleine hoeveelheid om de rekenigen te betalen en voor persoonlijke dingen.
19: Toen ik even actief wilde doen.
20: Wanneer het al gebeurde.
21: -
22: Het overlijden van mijn moeder.
23: Toen ik voor zware hoofdpijn naar de dokter ging, ong. 1jaar en 4 maanden geleden.
24: Ik merkte het door de manier waarop ik met andere mensen omging. Mijn verloofde waarschuwde mij.
25: Op deze basis. Dit was voor het eerst dat ik zo in aanraking kwam met buitenlanders, dus was het in het begin even wennen.

8. What did you do to solve or deal with the problem/ problems that were developed during your stay at YWAM-BH? (for example: you did some more exercise, you prayed about it, etc.)

1 The time I was feeling a bit burnt out was just before time I was due to return to my own country + take holiday. So for me it was important to be with family + have real mental home.
2 The first thing I do / did is isolation then I talk about it and the A plan (more rest, exercise, eat better/healthier)
3 Bidden/zingen, veel sporten, met vrienden afspreken
4- God, friends
5 I talked about it with a friend that I only knew for a short time and I started to write diary to deal with my emotions
6 I prayed, family loan to pay fees. I had a friend who came and took me away from the lighthouse (community center) for a day so I could talk and pray with them about my mother.
7 I rested, started to work less

8
11 –
101 Prayer, talked with leadership, cut out activities to try to reduce stress, talked to friends, looked for support.
102 –
103 Prayed, started a gratitude journal, asked other co-workers for prayer, tried to do things out of the ordinary, just took it a moment at the time. Remembered in the difficult moments that if I could make it through this moment, the next moment could be better.
9: I told about my problems to my leaders and asked to pray. I also prayed a lot and asked to God what he want to say and do with me.
10: Prayed, I did am blog and asked help to my church.
12: Een tijdje niet veel met werk gedaan, medicijnen genomen. En voor de financiën heb ik mijn communicatie verbeterd.
13: Wanneer ik een probleem heb, probeer ik het bij God neer te leggen (nadat ik het zelf al heb geprobeerd op te lossen) en zo lukt het altijd om het op te lossen.
14: Ik heb gebeden en na een dag van rust heb ik mezelf beter georganiseerd.
15: Veel en vaak bidden
16: Gebeden en met anderen gepraat (mijn man)
17: Ik heb pastorale hulp gezocht, ben naar de psychiater geweest voor medicijnen en ik ga 1x in de week naar de psycholoog.
18: Gebeden, gecommuniceerd, verteld over mijn nood.
19: Ik probeer een tijd voor alles te hebben en doe alleen wat nodig is.
20: Ja, gebeden en hulp gezocht bij iemand anders wie ik kan vertrouwen.
21: Heb deze problemen nog niet gehad.
22: Vaak probeer ik te bidden.
23: Ik probeerde te bidden, uit te gaan ook al was het alleen. Ben naar een psycholoog geweest maar dat werkte niet. Heb met mijn leider gepraat en die heeft voor mij gebeden.
24: Bidden. Ik begon 3x per week te lopen, meer uit te gaan en energie te sparen in het werk.
25: Het was in het begin wel wennen, de grenzen respecteren.

9. Where did you search for help?
◯ Your leader: 2, 4, 7, 101, 9, 10, 12, 15, 18, 21, 23, 25
◯ Friend/family: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 101, 103, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 20, 22, 24, 25
◯ Other staff workers: X, 7, 101, 103, 9, 20, 24
◯ Professional help like a psychologist or social worker: 7, 103, 12, 17, 23
◯ Other: 4: (God), 10 (church), 17 (dominee), 19 (mijzelf), 21 (echtpaar uit kerk), 24 (God)

10. Have you talked with your leader about this problem/these problems? If yes, what was his/her response? If not, why not?
1 Leaders are approachable + open. The issue of culture shock I would take more to foreigners as they have a better understanding as my leaders are both Brazilian.
2 Open, helpful, solution minded
3 Nee, want het is geen big issue, heb anne om me te helpen en het heeft gen invloed op mijn werk.
4 yes, working things through

5 Not yet – There was no time yet.
6: only as a matter of prayer in our team intercession times.
7 Yes, he helped me to look for help and was open to give me time to recuperate.
8 –
11 –
101 Yes, very supportive and he helped to simplify my workload.
102 –
103 Not really. I guess I'm not really sure what he could do about it. I do believe talking about it can help. Which I have done with other staff workers, usually woman, but I know that part of it can only be healed by God. It's something inward that needs to be dealt with. That is unrelated to my environment and circumstances.
9: Yes he gave words from God and encouraged me and gave me counceling.
10: Yes, they tried to do the best to help me.
12: Met mijn leider, familie, vrienden
13: -
14: Nee, ik heb gewacht op mijn vrije dag.
15: Ja, met positieve reactie
16: Ja
17: Ja, hij had er begrip voor en steunde me om tijd te nemen om beter te worden.
18: Ja, zodat hij mij zou begrijpen en misschien zelfs helpen
19: Nee. Ik vond het niet nodig, want zo serieus was het niet.
20: Nee, omdat ik liever met een andere vrouw praat, dan voel ik mij vrijer.
21: -
22: Nee, ik praat zo niet met mijn leider.
23: Was wel goed, ik was opgelucht dat ik het probleem niet voor mijzelf hield.
24: Ik heb niet met mijn leider gepraat. Ik denk dat ik geen tijd had en dat ik het zelf wel had opgelost.
25: Ja, we deelden dezelfde kamer dus konden we hier makkelijk over praten.

11. Was your leader able to help you? If yes, how did he/she help you? If not, why do you think not?

1 I know my leaders realize the importance of my personal well being. They are flexible to give time when I need it.
2 Yes, practical solutions
3 Als ik toendertijd naar mijn leiders was toegestapt, wet ik niet of dat veel geholpen had, maar zoals ik al zei het was geen big issue.
4 Yes, regular evaluations about things
5 –
6 Not really as some things are beyond help, but I felt encouraged when people asked me how I was about my mother, finances etc.
7 My leader helped me to listen to me but after that didn't accompany me. My leaders were young and new and didn't have any experience with problems like this. It was a transition period in the leadership
8 –

11 –
101 Yes, my leader met with me and helped me to re-evaluate my workload. I was able to cut out a few things and get some balance back into my life.
102 –
103 Well, I never went to my leader, so no. But I do trust my leader, I just don't see how he could help. And maybe I also don't want to be vulnerable, especially when I know it's an internal thing.
9: Yes the same answers as in question 10.
10: Kind of – because they wasn't too much warring to it.
12: Het was uiteindelijk niet mijn leider die mij hielp, maar collega's. ik zou wel willen zien dat hij persoonlijk om mij geeft en niet alleen met mijn werk. Ik zou me safe voelen met iemand die ik kan vertrouwen.
13: -
14: Ja, door te zien dat er vrije dag heel belangrijk is.
15: Ja, suggesties gegeven over planning
16: Ja, door voor mij te bidden
17: Ja, hij hielp mij door mij tijd te geven en activiteiten over te nemen zodat ik zou kunnen herstellen.
18: Ja, ik denk dat met de ervaring van zoveel jaar in de zending zou hij wel weten hoe mij te helpen.
19: Ja, maar heb geen hulp gevraagd want ik loste het zelf wel op
20: Ja, zeker weten kan mijn leider mij helpen omdat hij heel begripvol is en om mij geeft.
21: Ik geloof wel dat dat kan helpen, als er zoiets gebeurd met mij.
22: Ik weet niet waarom ik niet met hem praat.
23: Ja en nee. Ja omdat het goed was om het te kunnen delen. Nee omdat zij kort hierna moest gaan reizen. Iemand anders sprak later met mij, maar dat was veel later.
24: Ik denk wel dat het helpt. Maar op het moment van grootste moeite heb ik mijn probleem verstopt.
25: Ja, die is open om te luisteren.

12. Did someone else around you react to it? How did this person react?

1 I remember a week I was feeling tired + a bit down. I was finding it difficult to communicate how I was feeling. A team member was worried about me + spoke to the leader who came + sought me out + this helped me to open up to her.
2 No
3 Anne mijn lieve vent, weet heel goed hoe hij met mijn dipjes om moet gaan!
4-
5 Someone of the house come to talk and pray for me.
6 –
7 This friend, colleague, accompanied me, listened to me, gave me advice, was interested in me and counseled me.
8-
11 –
101 No, I felt respected by my team.
102 -
103 Yes, I was feeling low in January here. Before the ministries are not running yet and not much is happening. So I got a bit down (internal things come up when I'm bored or lonely) and one of the staff workers 'caught' me crying. She tried to help by sitting with me, talking, gave me a hug and prayer.
9: Listen without judging. A good hug and words from God
10: Yes – prayed to me and helped me sometimes.
12: ja, collega's
13: Ik verwacht alleen dat hij naar mij omkijkt en naar mij luistert.
14: -
15: -
16: Door in mij te investeren
17: Ja, ik heb het zelf bij het team aangekaart en ben goed door het team bijgestaan in gebed, bemoediging tijdens mijn proces.
18: Ja, ze hebben gebeden en geholpen zodat het opgelost zou zijn.
19: Ja, heeft me geadviseerd om naar mijn leider te gaan en om wat meer rustdagen te vragen.
20: Ja, met mij gepraat en geholpen.
21: Iemand die ik vertrouw
22: Het zou heel goed zijn, ik zou beter worden.
23: Ik zou wel willen dat iemand het zou kunnen uitleggen op een Bijbelse, sociologische, filosofische manier en niet gewoon een simpel 'dom' antwoord ervoor bedacht.
24: Ik denk dat fellowshipgroepen een goede plek waren voor dit soort hulp. Het beste is om met iemand te praten die echt om je geeft.
25: Iemand die echt naar mij wil luisteren en naast mij wil staan.

13. How would you help someone else with a similar problem?

1 Be sensitive to people around you. Ask how people are doing and give them an opportunity to share because many times people do not open up if you do not ask them I think I am sensitive to foreign workers arriving as I remember how I felt when I just arrived + it was very lonely.
2 Listen and pray. Offer my help/counsil if wanted. Or direct to other person/professional care.

3 Praten, uit de situatie halen, naar een leuke/gezellige plek meenemen. Eventueel vertellen hoe ik er zelf mee deal.
4 be accountable
5 the same way
6 prayer, time spend with people. Encouragement and empathy
7 First that a person has time to listen and is interested in me as a person
8-
11 Counseling, praying, sending the person to a psychologist or psychiatrist, finding a good pastor.
101 I hope try to understand, listen and help me to make the necessary changes I need. I would sit and listen to the person and help them evaluate how to make changes to help them live a more healthy and balanced life.
102 –
103 I think the way my staff worker dealt with it was good.
9: Yes, I am not very good in this area, but when I can and have the opportunity I try to help as much as possible.
10: Giving the opportunity to show his work.
12: Eerst zou ik luisteren om te weten wat de nood is en zou dan pas stappen ondernemen.
13: Alleen al om vaak te luisteren zou al helpen maar ik motiveer mensen om met hun problemen naar God te gaan. In ingewikkelde gevalle zou ik die persoon tot dat het probleem opgelost is bijstaan (of naar een professioneel iemand verwijzen).
14: Als ik merk dat iemand door hetzelfde gaat, zou ik het advies geven om ergens ver van de werkvloer even bij te komen.
15: -
16: Ik zou veel gaan praten met die persoon en zou wat ideeën geven over iemand aan zijn financiële support zou kunnen werken, en hoe iemand met zijn emoties om kan gaan.
17: Ik zou met hen bidden, interesse tonen en zou adviseren om professionele hulp te zoeken.
18: Luisteren naar de zendeling is de eerste stap om tot een oplossing te komen. Ik zou luisteren, bidden en zoeken naar een manier om te helpen
19: Ik zou hem adviseren om tijd te nemen om te rusten, een goed boek te lezen, een leuke film te kijken.
20: Door een vriendin te zijn en te bidden, maar die persoon met stappen zetten.
21: Praten, ondersteunen, vriend zijn.
22: Heel aandachtig luisteren.
23: Ik zou iemand adviseren om professionele hulp te gaan zoeken, naast het samen bidden.
24: Naast hem staan, isolement voorkomen, motiveren etc.
25: Iemand die echt naar mij wil luisteren en naast mij wil staan.

14. Did you ever notice a colleague of YWAM with one of these problems? How did you notice?

- Negatieve attitude 1111
- Verandering gedrag 11
- Geïsoleerd 11
- Vermoeid 1
- Gestressed 1

1 I would notice more with colleagues who are friends as I would be more sensitive to see a change in their behavior or attitude + would spend more time with them outside of the work also.

2 Yes, quite, isolation, negative attitude
3 Zoveel.. moeheid, gestressed etc
4 yes it's obvious
5 Yes, I was told by some others that they have depression or feel isolated.
6 yes, their actions showed they were not well, depressed, suicidal
7 Yes, especially people with depression. Negative attitudes. Their identity is in DOING things, being busy all the time. People telling that they are not feeling good.
8 Yes, heard from my leader.
11 yes, through daily life
101 Yes, through talking and observing, living life together.
102 – Yes, because they told
103 Yes. She seemed to be a very happy person, but she talked openly of her depression. Near the end of her stay here she started having scratches on her face and bruises from 'falling'.
9: No
10: Yes same as me
12: Ja, ik voelde date r motivatie miste voor het werk.
13: Ja. Met financiële problemen. Ik merkte het omdat zij het erover hadden.
14: Regelmatig
15: Velen, ik merkte dit in gesprekken.
16: Ja, door met hem/haar in gesprek te gaan.
17: Ja, omdat ik zelf in deze situatie ben geweest kan ik het makkelijk bij anderen herkennen.
18: Ja, sommigen waren zoals ik en anderen niet
19: Toen iemand het zelf vertelde
20: Door te praten.
21: Net zelf gemerkt, die person vertelde het.
22: Met hem praten
23: Ja en nee, ik wist pas dat er wat mis was toen die persoon het zelf zei.
24: Ja. Wanneer die persoon zo begint te zijn herken ik het goed.
25: Ja. Die persoon woonde in hetzelfde huis en het was duidelijk dat ze zich geïsoleerd voelde.

15. Did you help this person? If yes, how did you help this person? If not, what kept you from helping?

1 Yes, just by listening + being there for that person
2 In one case I did not help. I had no relationship with this person. Other case I offered a listening ear and focused on positive sides of the problem
3 Ik ben wel iemand die op mensen afstapt en vraagt hoe het gaat, neem graag de tijd voor mensen
4 some you help, I can't help the whole word. I believe God shows direction
5 I tried to meet her more to take care for her but she didn't have time to meet a lot.
6 Yes, they (she) stayed in my room for a night we prayed before going to sleep and I prayed that the spirit of suicide would not have authority.
7 I didn't help every person. The ones I did help I listened and prayed for them. The ones I didn't help I was busy with things in my own life.
8 In prayer, practical things but other people were closer to help
11 Yes, talking, helping to go to psychologist/psychiatrist and a good pastor.

101 Yes, I have talked with many people in the past about various problems. Burn out, loss, depression. I tried to give support, friendship and advice. Encouraged some to seek counseling.
102 no
103 Well, if she ever seemed sad I would ask if she was okay and I would pray with her. Would ask about the scratches on her face But it was really new here then and she had better, very close relationships with other people here, so she mostly spoke with them. She did however, attempt suicide with a bag duct taped over her head. I could hear her from my room shouting for help of other staff workers and it seemed urgent and other staff worker was unavailable so I entered her room, made it so she breath and immediately got her friend for her who took care of her after that.
9: -
10: Yes, offering to him.
12: Ik heb met die persoon gepraat en gebeden en geprobeerd te helpen in wat ik kon.
13: Ik geef toe dat ik toen niet heb geholpen. Ik weet niet zo goed hoe ik dat zou moeten doen.
14: Op weg geholpen
15: Niet echt want ik weet niet zo goed hoe ik dit moet oplossen.
16: Ja, bemoedigen, tijd voor hem/haar hebben, bidden.
17: Ja, in hoeverre dat nog mogelijk was want er zouden al veel mensen aan werken misschien.
18: Ja door gebed en zelf financieel te helpen
19: Nee, omdat die persoon al zelf een plan had uitgestippeld.
20: Praten en bidden is een goed begin.
21: Mee gepraat, maar die person had ook professionele hulp.
22: Ik hielp door het bidden.
23: Nee. Ik weet niet hoe ik zelf met zo'n probleem moet omgaan, laat staan iemand ermee helpen.
24: Wel eens iemand geholpen, maar niet allemaal.
25: Ik dacht dat ik aan het helpen was, maar misschien wel door het cultuurverschil vond die persoon niet echt dat het hielp.

16. What would you do now if you would encounter the same problem(s) again, would you act differently? If yes, what would you do?

1 Ask more questions about wellbeing of workers arriving for the first time to brazil + to the base here.
2 No, same way
3 Zal hetzelfde reageren, een luisterend oor is vaak wat mensen nodig hebben
4 depending on the situation
5 -
6 Yes I think we could have prayed and fasted as a team for her and she got sent home so I think that was the right decision so she could get profession and spiritual counseling and help
7 In this country I would. But in another and situation I wouldn't know my leaders and work situation. However it was good that I was open about my problems and that I followed the advice.
8-
11 no
101 I think in one particular situation. Dealing with a staff who was depressed. I would have talked more and encouraged her to seek council much sooner. She hid her depression very well so I did not realize it was so serious until too late.
102 no

103 I think I would do the same

9: I never found someone. But I think I would try to make him happy. Try to make him feel important.
10: No.
12: Ik zou hetzelfde doen
13: Als die person echt hulp zou willen, zou ik wel willen helpen. We zouden er samen voor kunnen bidden, iets plannen, en natuurlijk, voor de Heer neerleggen.
14: Nee
15: Ik zou ten eerste luisteren en kijken of hij wat advies nodig heeft.
16: Nee
17: Nee, ik zou hetzelfde doen.
18: Nee, dit is de beste manier om iemand te helpen
19: Nee, ik zou hetzelfde doen als bij vraag 13.
20: Nee, ik zou hetzelfde doen.
21: Ik zou proberen naast zo'n iemand te staan en als het ernstig zou zijn, professionele hulp te zoeken.
22: Ik zou hetzelfde doen als wat ik deed.
23: Nee
24: Ja, ik zou hetzelfde doen.
26: Ja. Ik zou wel willen weten wat die persoon echt helpt, wat echt een verschil maakt.

17. What would you expect from your leaders, if any of these problems would develop?

1 I would expect them to be approachable + flexible
2 Recognizing the problem, listening and offer help by directing me to someone who can help
3 Dat ze ervoor me zijn, luisteren en met me bidden
4 leaders are not for everything responsible
5 Talk and pray with me
6 communication, prayer and support
7 Show interest. Not demanding that the work is most important but me as a person. Find professional help.
8 That they pray and be there when I need to talk.
11 Counseling, praying, sending the person to a psychologist or psychiatrist, finding a good pastor.
101 To talk and listen and be understanding. To offer support and give direction if needed
102 to talk to them and find the right professional care for this person
103 To discuss what would be best for that person, and do that or help him or her to get that help and to pray with that person and for that person on a regular basis.
9: With me? I don't know. I hope they can always ask how am I doing. Sincerely even if I am Ok. Does not matter if I have a problem or not always we need to care about others.
10: That he see that you are more important than money.
12: Ik hoop dat hij wilt horen wat ik te zeggen heb en met me zou willen bidden en op andere manieren helpen zou ook welkom zijn.
13: Ik verwacht alleen dat hij naar mij omkijkt en naar mij luistert.
14: Dat die het zou herkennen, of dat hij/zij gevoeliger zou zijn naar de behoeftes van de medewerker.
15: Ik verwacht dat hij luistert.
16: Bemoediging, gebed.
17: Ik denk dat de leider support moet geven aan het project, maar het is niet zijn taak om het probleem op te lossen. Iedere zendeling moet een kerk + dominee hebben om voor hem te zorgen. En in situaties zoals depressies is het onverantwoordelijk om te verwachten dat de leider (leek in het onderwerp meestal) het probleem oplost. Gezondheidsproblemen moet je naar de dokter, emotionele naar de psycholoog.
18: Dat hij gevoelig zou zijn en op een manier zou kunnen helpen
19: Begrip, respect en geloof in wat ik zeg.
20: Natuurlijk moeten we communiceren wat er aan de hand is, maar het oplossen van het probleem ligt aan mijzelf, door stappen te zetten.
21: Dat hij naast mij zou staan.
22: Begrip
23: Ik zou wel willen dat iemand het zou kunnen uitleggen op een Bijbelse, sociologische, filosofische manier en niet gewoon een simpel 'dom' antwoord ervoor bedacht.
24: -
25: Een open iemand, die wil helpen.

18. Do you communicate about the things you see in your work who make an impact on your life? With whom and how do you do this?

1 Yes, members of my family + my team members
2 Yes, intersession time
3 Familie en collega's
4 yes colleagues, friends
5 With my husband, friends, colleagues. We just talk about it and about our emotions.
6 I try and say it to the leadership who tell me to take it to staff meetings on Friday or I am not answered for months on issues that are important. I was told I couldn't really take 3 months in New Zealand to raise funds 'the next time' but it was on the third month I raised funds.
7 Yes, when it is important I inform my leader. I share my experience during intercession time. I share with husband and friends.
8 Yes, in the team or with my leader. In a meeting together.
11 –
101 Yes, talk to my team and my leader
102 Yes, but I need to improve in this area
103 Yes, I am a pretty open person. I'm not afraid to be vulnerable about outward circumstances, environment s. I will share about those in small groups, in meetings, one on ones. It's more personal, inward stuff that is harder to be vulnerable about like self-esteem, unmet desires etc.
9: Yes with my neighbors.
10: Yes – blog, newsletter.
12: Meestal met iemand die ik vertrouw en mij vrij bij voel
13: Natuurlijk, met mijn beste vriendin.
14: -
15: Ja, direct aan het team vertellen of aan de leider
16: Ja, ik praat er altijd over met mijn familie
17: Ja, ik doe dat altijd. Ik vertrouw mijn leider en team en voel me vrij om mijn leven te delen.
18: Ja, mijn leven zal zichtbaar zijn voor andere mensen
19: Meestal zoek ik een bekend iemand en dan vertel ik het.
20: Ja, soms voelen we de vrijheid om te delen.
21: Met mijn vrouw
22: Ja, ik praat met mijn vrienden.
23: Met een christelijke vriendin op de universiteit.
24: Doe ik met mijn man.
25: Ja, met vrienden en verloofde.

19. Is there a possibility to discuss situations you encounter in your work with your leaders or other people? Please describe this?

1 Yes, intersession times in the morning in the team. I would talk with my family. Sometimes it's easier to talk with my team members as they have a greater understanding of the reality here.
2 Yes, meetings and staff interview
3 Ja, dat is mogelijk; we proberen een open klimaat neer te zetten, waar ruimte is voor discussie
4 yes

5 Sometimes it's hard to not offend one of my colleagues if I say it in a group – or if I say it behind the person tis also bad gossip, but it seems hard to confront one of our colleagues because she would almost always react hurting and really negative.
6 Sometimes but it is not always attended to even if I have a point
7 There is an evaluation once or twice a year with the leader. I can invite my leader to sit down and talk with me. However he wouldn't take initiative to ask how I am doing.
8 Yes, in the team or with my leader. In a meeting together.
11 Yes, if they would even occur
101 Yes we have a good team and I think and feel free to talk to my team about most things. The leader is my husband so talking with him is very easy.
102 Yes but need some improvement
103 Yes. Each Friday afternoon we have a time set aside during work hours to talk to a prayer partner, another staff worker, where we can share anything on our hearts and pray about it together. And we have a special meeting to talk about our groups and community projects, including sharing stuff we see and feel about them.
9: Yes, it depends on me. If I am open to speak. Always have someone.
10: Sometimes – try to find ways to go out of this situation.
12: Ja, er zijn wekelijkse meetings waar ik die ruimte krijg.
13: Jawel. Gelukkig zijn mijn collega's en leiders attent.
14: Ja
15: Ja, veel mogelijkheden.
16: Ja, wanneer ik door een probleem ga, dan heb ik de vrijheid om naar mijn leiders toe te stappen en mijn hart te luchten.
17: Ja, zoals hierboven gezegd, ik vertrouw mijn team en leider. Ik heb er nooit een probleem mee gehad.
18: Ja, we hebben altijd meetings om deze problemen op te lossen.
19: Ja, vanaf het moment dat ik open ben om wat te vertellen, doe ik het.
20: Ja, we hebben de vrijheid om over alles te praten met wie we praten.
21: Ja, ik denk dat mijn leider altijd open staat voor dit soort gesprekken.
22: Ik denk het wel.
23: Soms, omdat het niet altijd begrepen wordt, heeft iemand met iemand anders gepraat over mijn probleem.
24: Ja. We hebben altijd ruimte om hierover te praten tijdens onze meetings.
25: Ja. Omdat er ook al vriendschap is maakt het wel makkelijker.

20. **How often during you're stay with YWAM-BH , did/do you feel stressed about the following subjects at a scale from 1 to 10** ***(1: never – 10: always)***

Zie einde van deze bijlage.

21. How can YWAM-BH help you deal with these stress factors? (like team meetings, individual conversations etc.)

1 A source of stress during my time here has been accommodation. I don't think YWAM place enough importance on the need of single people, as well as families, to have their own private space. For me it is really important to have a space to myself.

2 Include/reformulate stress factors in staff interviews, clear vision of task and base expectations
3 Gesprekjes hebben wij bijna nooit gehad. Alleen de verplichte gesprekken die ze hierop de basis hebben. Als nieuwkomer is het in het begin best wel fijn om af en toe met iemand te praten.
4 I don't know
5 There could be more about culture-shock and team time - Only in the house but always with all the staff workers of YWAM-BH together.
6 Listen, take my ideas into consideration, allow time for staff from new Zealand and Australia 3 months as it is much further away from here. Respect in how important the way we work as a team affects others
7 Clear communication about decisions for example about changes in living. Individual conversations, team meetings
8 Individual conversations and prayer.
11 If I would have them I would look for help elsewhere
101 not sure how
102 More individual conversation with the staff workers. More personal counseling. Give persons the responsibility for those tasks. It is unclear at the moment who's task it is to take care of the staff workers.
103 Please no more meetings. I think the prayer partner thing helps. Maybe just in helping us recognize what we need to do for example I know I need more time with God. They can't do that for me. I must choose to do it.
9: I really don't know. I think they can help everybody by encouraging each others. Building relationships with each others.
10: For me nothing.
12: Iedereen individueel beluisteren
13: Wat mij altijd helpt zijn individuele gesprekken.
14: Meer luisteren naar medewerkers en gevoeliger zijn naar behoeftes.
15: Minder meetings hebben zou het beste zijn!
16: -
17: Ze kunnen niet helpen. Ik wil mijn problemen niet met leken oplossen maar met professionals.
18: De basis helpt al veel, maar het leven binnen de basis wordt al heel duur (we moeten hierover nadenken).
19: Een goede workshop, minstens 1x per jaar over het onderwerp.
20: -
21: Met individuele gesprekken.
22: Weet ik niet.
23: Niet met de stressfactoren op zich. Maar kan wel advies geven om professionele hulp te zoeken.
24: Fellowship groepen, medewerkers dichter bij elkaar staan.
25: Met momenten van plezier samen dat niet verplicht is, maar natuurlijk.

22. Is there any space and time for relaxing / time just for you, during the week and weekends? If yes: how often do you relax? (like going out to dinner, doing sports, see friends, etc.) If not, what do you miss?

1 At the moment I share with 2 other woman We get on really well, but I miss not having a space just for me. During my first year in Brazil I spend the weekends often with a friend who lives I know form here.

2 I plan these times, but many times something comes in between, this can be work related.
3 3x sporten, uitgaan 1x per week
4 yes ,relax
5 Its about the personal situation that we don't have time as a couple to relax because we are having a lot of other stuff going on (work in church, our course, studies)
6 Yes, I just miss friends who I know and trust more deeply. I miss familiarity of knowing where everything is in the city.
7 Going out, see friends, go for a walk, running.
8 Yes, Saturdays and Sundays and sometimes in the evenings.
11 Yes, I do
101 Yes, but now that I am a mommy of a little one it is a little challenging to find as many relaxing moments, but I love being a mommy and it is a special season.
102 yes
103 Yes, there is time. In New Staff Orientation they speak to you about making sure you have enough 'you time'. It's harder when there are teams and schools. Because we are expected to help and this affects your schedule usually meaning you do your load plus extra. But we are usually given a free day the following week if it is been a lot. I try to keep my weekends free to go to do fun things. I miss my friends and grandparents from the US. Here it's really difficult to make friend off the base and I don't like to be here on my time off all the time because I live and work here. But without anyone to go. Slowly made some new friends here. It is lonely here, especially for singles. It is a couples base in a couples world.
9: Yes, usually in the weekend. I use to hang out with my wife to the park, shopping center. Party in some other house. Watch movies.
10: Yes, yes.
12: Ja, in de weekenden en vakanties ga ik naar familie en vrienden toe.
13: Ja, ik heb er wel tijd voor.
14: Ik gebruik mijn vrije tijd om uit te rusten.
15: Ja, maar ik benut ze niet genoeg
16: Ja
17: Ja, mijn weekenden zijn geweldig.
18: Ja, altijd wanneer mogelijk gaan we er gezellig uit.
19: Ja, ik maak er wel gebruik van.
20: In de weekenden slaap ik uit, lekker koken, soms uitgaan. Ik houd van thuis blijven.
21: Heb ik wel, maar op dit moment studeer ik, haal ik mijn rijbewijs, werk ik veel, maar ik probeer tijd met mijn vrouw te hebben.
22: Ja, ik ga dan voetbal spelen, muziek luisteren.
23: Ja, ik heb anderhalve dag om 'uit te rusten' maar moet in die tijd nog schoonmaken en van alles doen voor school.
24: Ja, ik rust in de weekenden. Blijf thuis, rust uit.
25: Ja, ik probeer altijd met vrienden te zijn, uit te gaan, met mijn verloofde iets te doen.

23. Do you sometimes take a break or go on holiday? How often and is that enough or to much?
1 I return to my own country once a year + I use the majority of my holidays here. Sometimes AI feel there is a lack of understanding about how important it is for me to have this time in my own country + also how expensive it is to return

2 Yes, and for me it is enough!
3 Op het moment is het hier niet mogelijk en leef ik bij de dag. Geen idee wanneer we weer een break kunnen nemen.
4 we have 6 weeks off
5 The problem is that every holiday we have to go to my home or the home of my husband and that's not really holiday. We would need more free time to make holiday AND visit our families.
6 I didn't take a holiday in 2011 but I hope to go on one in 2012 as I have more support this year. Usually it happens when I go back home
7 Yes, twice a year go away for a weekend.
8 Rarely. This year hopefully more, but before once in 1,5 year.
11 Yes, Enough
101 Yes, but not enough. We would like to take more breaks, but often financially it is not possible and also we feel pressure of not missing. Due to responsibility of leadership
102 yes, twice a year
103 I have not been here for too long. It will be one year in June and I did a three months school, which is a break from the work but definitely not a holiday. We only get two months, though for holiday and raising support. I think that two months is not long enough to fly back home to relax and to raise financial support.
9: Yes it is enough.
10: Yes, enough
12: ja
13: Altijd genoeg
14: Nee. Er is wel genoeg tijd en op vrije dagen ga ik naar mijn familie toe.
15: Ja, genoeg
16: Ja, genoeg
17: Ja, genoeg
18: Ja
19: Ik ga bijna nooit weg, maar het is genoeg.
20: Ja, vakantie is genoeg.
21: Ja
22: Ja, heel goed.
23: 2x per jaar vakantie. Is op zich wel genoeg, maar ik zou wel een interessante reis willen doen.
24: Is genoeg.
25: Ja. Het is genoeg, al gaat het wel snel voorbij.

24. Is there, next to God, a counselor/mentor with whom you can share personal matters? Do you make use of it? How often?

1 I share with close friends + phone regularly to speak to my family
2 Yes, unregularly or when problems arise
3 We hebben een echtpaar in Nederland. 2x per jaar kletsen we daarmee en tussen door veel mailcontact.
4 yes, how often I want
5 Yes, there is a couple from church that started to counsel us but it's just beginning. We try to meet them every two weeks but they don't have any experience yet in counseling, so it's a bit superficial still.

6 Not really. Maybe my friend Sarah in NZ.
7No
8 The wife of my leader with whom I have the 2-weekly conversation. Sometimes with colleagues and with friends.
11 yes, at least once a month
101 I have a good friend back in the US who I am in contact with on a regular basis. She kind of serve this role in my life. I also know and trust a few more experienced leaders here in the base, if I needed to talk I could go to them.
102 no
103 The prayer partner. Yes, I would share with her. I trust her. Every other Friday (one week she prays for me, the next week I pray for her)
9: No. Nothing official. Just friends that I talk to sometimes.
10: Yes, yes, when it mauls
12: Ja, zo vaak als ik nodig heb
13: Ik heb mijn beste vriendin. Ik zie haar wel 1 keer per week of minstens 2 keer per maand.
14: Ja, bijna nooit
15: -
16: Ja, ja soms
17: Ja, mijn dominee en zijn vrouw. Altijd wanneer ik het nodig heb. We hebben een vriendschapsrelatie.
18: Ja, 2x per maand
19: Ja, ongeveer iedere week.
20: Ja, heb ik wanneer nodig.
21: Samen met mijn vrouwen hebben we iemand en we kunnen ook apart praten.
22: Ik praat gewoon veel met God.
23: Nee
24: Ja, wanneer nodig.
25: Ja, wanneer nodig.

25. If you have a partner/family: do you feel enough space and time to have 'family time' together?

1 -
2 Yes, It is a challenge to have family time when working close to home
3 Yes, genoeg
4 –
5 Sometimes it's horrible because I am together with my husband and then is calling someone to help to change the gap or to talk with the boys on the door or whatever. We seen to be always available.
6 N/A
7 Yes
8 -
11 yes

101 Sometimes I want more family time, but I know we have to really work hard to set stronger boundaries. Overall I think we do 'Ok' in this area. Some seasons are more intense and busy than others.
102 yes
103 I wish I had a partner and family! But no, don't have.
9: Yes
10: yes
12: Ja
13: Ja
14: Nee
15: Ja
16: We hebben niet veel tijd samen
17: Ja
18: Bijna altijd
19: ?
20: -
21: Op dit moment is het wat minder.
22: Ja
23: Mijn familie woont in een andere staat. ik heb wel tijd met ze tijdens vakanties.
24: Ja
25: De laatste tijd is die tijd wat minder.

26. What do you see as strong points in the current care of the staff workers?
1 I think it varies from house to house. I have worked in two houses here in BH. There is a good support system here + weekly services and discipleship
2 Staff interviews can help to talk open about problems.
3 Ik denk dat we daar alleen nog maar in kunnen groeien. Heb niet echt het idee dat er gezorgd wordt.
4 'personal-talk'
5 It's good that our leader is trying to meet with us every two weeks for a personal talk.
6 Social times together each month, there are friendships in the team. The leader is going to try and have personal evaluations once a week. Although I think he is too busy for that.
7 the past there was a lot of pressure to work. I don't feel that pressure anymore.
8 In my house its really good. On the base I didn't experience something yet.
11 I don't think the base is responsible for that
101 Open, good team atmosphere, freedom to speak opinion, healthy atmosphere, listening environment.
102: they are always there for me
103 I think we have a good team and we trust each other, for the most part anyway. Without having a good team and if you didn't trust or like you prayer partner, then there would be pretty much no 'care' for staff workers. But it is hard to know what people are really responsible for.
9: Initiatives like 'one to one'. Staff interviews.
10: When your leader is a friend of you, it helps a lot.
12: privacy

13: Ik geloof wel dat de basis voor de medewerkers zorgt, door altijd advies te geven over hoe ze voor zichzelf moeten zorgen. Voor mij werkt dat wel…
14: -
15: Die zie ik nog niet
16: Ik zie ze niet
17: Ik denk niet dat de basis dit hoeft te doen. Alleen de medewerker ondersteunen wanneer nodig.
18: Waar moet ik de zwakken punten neerzetten?
19: Dat ze hun best doen om samen te leven.
20: In de Lighthouse krijgen we goede zorg van onze leider op dit moment.
21: Ik weet de sterke punten niet van de basis in het algemeen. Maar van het huis waar ik werk weet ik dat die er wel zijn.
22: Weet ik niet
23: -
24: De evaluaties, 1 op 1 gesprekken, division in department, staff meeting
25: Dat er initiatieven zijn voor interactie.

27. If you have any additions or comments about this subject, you can write them below.
1 I do feel that more priority / importance is given to families here at the base. They are given priority regarding accommodations + having personal time. I think this is important but singles need this just as much.
2 -
3 –
5 I think we should do more fun staff as YWAM Casa Rocha but also as YWAM-BH to not only meet in service but also have other possibilities to spend time together and have fun together. To hear about the other houses and projects, what they are doing and what's going on in their projects and houses.
6
7
8
101 –
102 Some person in the team need to be responsible for the spiritual care of the team.
Leaders need to take more initiative in this area of spiritual care.
There needs to be clearance what kind of professional care there is available and where you can find it.
103 -
9: -
10: -
12: Kan ik nu niet bedenken
13: ... maar, ik denk date r individuele momenten met nieuwe medewerkers moet zijn (vaak kennen ze niemand anders buiten YWAM), en met medewerkers die door problemen gaan. Dus om wel mensen te hebben om met ze te praten.
14: -
15: Medewerkers hebben wel ideeën, en kunnen ze wel uiten, maar er is geen ruimte om ze in de praktijk te brengen dus komen ze niet met ideeën.
16: -
17: -

18: -
19: -
20: -
21-
22: Nee dank je
23: -
24: Ik denk dan aan meer momenten voor medewerkers om samen te zijn.
25: Dat er altijd Discipelschap zou moeten zijn.

20. How often during you're stay with YWAM-BH , did/do you feel stressed about the following subjects at a scale from 1 to 10 ***(1: never – 10: always)***

A culture shock
B language barrier
C Personal experience of violence
D Bystander from Violence
E memories of assault / rape / sexual abuse
F memories of murder
G memories of robbery
H unsafe feeling about violent situations around you
I Death of a relative / friend(s)
J Relocation/moving
K Lack of clarity about tasks / activities
L disease
M Conflict with colleagues
N Conflict with leaders
O Conflict in family / marriage / relationship
P Loneliness
Q Homesick
R Excessive workload
S Lack of financial support
T Experience of distance between you and God
U Unclear vision / mission of yourself
V Other:

- 6: I get stressed about the lack of care and respect of resources and the playground and not being listened to by my team in staff meetings.
- 8: My room is leaking water.

Perc.	**45%**	**47%**	**22%**	**25%**	**14%**	**18%**	**20%**	**27%**	**28%**	**26%**	**45%**	**33%**	**39%**	**25%**	**32%**	**39%**	**40%**	**39%**	**38%**	**43%**	**25%**	**4%**
Tot.	**107**	**113**	**52**	**59**	**33**	**43**	**49**	**64**	**68**	**62**	**109**	**79**	**94**	**60**	**77**	**94**	**95**	**94**	**92**	**103**	**60**	**9**
Gem.	**4,5**	**4,7**	**2,2**	**2,5**	**1,4**	**1,8**	**2,0**	**2,7**	**2,8**	**2,6**	**4,5**	**3,3**	**3,9**	**2,5**	**3,2**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**3,8**	**4,3**	**2,5**	**4,5**

Vraag 20, vervolg

Enquête	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
1	8	9	1	3	1	1	2	3	1	8	7	1	4	4	2	8	8	2	5	4	3	
2	8	9	1	1	1	1	1	6	1	1	7	1	4	4	7	6	1	7	3	6	2	
3	5	10	1	3	1	1	1	3	1	3	6	2	3	3	3	6	6	2	1	2	3	
5	5	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	7	10	9	6	2	1	9	1	4
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	4	
7	3	3	1	1	1	2	3	3	1	5	3	2	2	2	1	3	2	1	1	3	4	
8	1	3	1	5	1	1	4	5	1	1	4	6	7	1	1	3	2	1	1	4	4	5
9	5	3	3	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	4	1	2	4	6	4	2	
10	1	3	3	3	1	1	1	1	7	2	9	5	4	3	5	1	1	1	3	5	1	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	1	1	1	1	2	1	1	
13	4	2	1	1	1	1	1	1	1	3	7	3	5	2	1	7	8	6	3	5	7	
14	5	5	10	10	10	10	10	10	10	5	5	5	5	5	5	2	2	7	7	10	1	
15	8	8	1	1	1	1	1	1	8	1	5	9	5	3	5	3	6	8	10	7	9	
16	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	5	5	6	5	4	3	3	2	5	1	1	
17	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	10	1	1	1	1	8	10	1	1	1	
19	10	10	10	10	1	10	5	5	5	1	10	1	5	1	1	5	5	10	5	5	1	
20	1	5	1	5	1	1	1	1	5	1	1	2	5	1	1	8	5	1	10	5	1	
21	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	3	3	3	2	1	
23	5	6	2	1	1	1	1	1	1	6	5	10	8	3	5	9	5	7	1	7	4	
24	8	1	1	1	1	1	4	1	1	1	5	1	4	1	4	7	6	7	7	5	1	
25	9	9	1	1	1	1	1	4	1	4	7	5	2	1	6	2	3	2	2	2	2	
101	2	4	2	1	1	1	1	2	1	3	2	2	5	2	2	2	2	1	5	2	1	
102	2	4	4	4	1	1	4	4	1	2	8	2	1	1	4	1	1	1	1	4	2	
103	6	6	1	1	1	1	1	1	4	6	3	2	2	1	1	8	7	6	6	7	6	
4	x								x	x	x		x	x		x					x	x
12								x	x		x						x		x			
18															x						x	
22		x		x			x															