



cordaan

Diversiteits KOMPAS

*Goed omgaan
~ met verschillen*



Diversiteitskompas

Goed omgaan met verschillen bij Cordaan

Waarom dit kompas?

Iedereen is anders en uniek. Verschillen tussen mensen kunnen te maken hebben met cultuur, geloof, seksuele oriëntatie en (gender) identiteit. Maar ook je leeftijd, beperkingen, persoonlijkheid en opvoeding hebben invloed op wie je bent en hoe je denkt.

Van al deze verschillen ('diversiteit') kun je leren. Over jezelf en over anderen. Het delen van je eigen ervaringen, kennis en achtergrond is daarom waardevol voor je team en om goede zorg te kunnen leveren.

Soms zorgen verschillen voor ongemakkelijke situaties. Ook in je werk. **Een paar voorbeelden:**

Mijn cliënt heeft een andere culturele achtergrond dan ik. Ik weet niet zo goed hoe ik rekening kan of moet houden met hem. Hoe maak ik mijn onzekerheid bespreekbaar?

Ik durf mijn collega niet te vertellen dat ik homoseksueel ben. Ik ben bang voor haar reactie. Wat kan ik doen? Van wie krijg ik steun?

Een cliënt maakt steeds vervelende opmerkingen over mijn huidskleur. Hoe laat ik hem weten dat dit mij kwetst? Hoe bespreek ik mijn gevoel met mijn team?

Dit soort situaties zijn lastig, maar je staat er niet alleen voor. Een goede omgang met diversiteit, ook als het 'schuurt', is de taak van alle medewerkers en de organisatie samen. Ook hebben leidinggevendenden een (voorbeeld)rol. Als je wilt dat iedereen zich welkom voelt bij Cordaan en zichzelf kan zijn ('inclusie') zijn goed beleid en onderwijs nodig. Ontstaat er wrijving? Dan is het belangrijk om in gesprek te gaan met elkaar.

Goede gesprekken

Als er ruimte is voor goede gesprekken over diversiteit en inclusie, werk je beter en prettiger samen, en leer je van elkaar. Door een open gesprek ga je elkaar beter begrijpen en ervaar je steun, ook al ben je het niet altijd met elkaar eens. Het maakt je ervan bewust dat niet iedereen gelijke kansen of perspectieven heeft, en geeft je de mogelijkheid om hierop actie te ondernemen. Voor goede zorg is het belangrijk dat alle stemmen worden meegenomen en dat er verschillen mogen zijn. Alleen dan kun je tegemoet komen aan ieders behoeften.

Maar hoe voer je een goed gesprek over diversiteit met elkaar? Dit kompas helpt je met 8 stappen, 7 tips en 2 uitgewerkte voorbeelden een goed gesprek over diversiteit te voeren. Uitgangspunt zijn de **3D's: denken, durven** en samen **doen**:

- **Denken**

(Samen) stilstaan bij de situatie, en wat je hierbij voelt en denkt.

- **Durven**

Je gevoelens, ideeën en oordelen durven te uiten en vooral: te onderzoeken.

- **Samen doen**

Nieuwsgierig zijn naar de ander, vragen stellen, luisteren naar elkaar en samen bedenken hoe je verder gaat.

Een goed gesprek over diversiteit

7 tips

Soms durf je niet in gesprek te gaan. Vooral als het gesprek te maken heeft met diversiteit en verschillen. Dan ben je misschien bang voor negatieve gevolgen: misschien krijg je negatieve reacties van anderen, krijg je geen steun of verlies je je baan. Ook kan het zijn dat je je niet deskundig genoeg voelt om het gesprek aan te gaan.



De volgende tips kun je als steun gebruiken bij een gesprek over diversiteit en inclusie. De tips gaan over denken, durven en samen doen. Ze bieden inzicht in vragen die je kunt stellen en een goede gesprekshouding. Dit kan helpen om jezelf, anderen en de situatie beter te begrijpen en daardoor goed samen te werken en goede zorg te verlenen.

Tip 1 Besteed aandacht aan je gevoelens.

Versillen roepen gevoelens op, bijvoorbeeld van ongemak. Gevoelens geven aan wat je wilt, nodig hebt en belangrijk vindt. Door bij gevoelens stil te staan, kun je jezelf en elkaar beter leren kennen, ook in een professionele context. Als je eerlijk bent en je kwetsbaar opstelt, durven anderen dat ook te doen. Vooral als je zelf een voorbeeldfunctie hebt, bijvoorbeeld als leidinggevende. Ga daarom na en bespreek: Hoe voel ik me in deze situatie? Waarom voel ik me zo? Hoe voelt de ander zich in deze situatie?

Tip 2**Begin bij jezelf. Herken en toets je eigen oordelen.**

Goed omgaan met diversiteit begint bij jezelf. Iedereen doet aannames en heeft (voor)oordelen. Deze hebben vaak te maken met je achtergrond, bijvoorbeeld met je opvoeding. Ook op je werk ben je niet neutraal. Voor een goed gesprek is het belangrijk je hiervan bewust te zijn. Vraag jezelf af: Wat vind ik hiervan? Waar komt dit vandaan? Klopt dit eigenlijk wel?

Tip 3**Wees oprecht nieuwsgierig.**

Niet iedere persoon met dezelfde cultuur of seksuele oriëntatie vindt dezelfde dingen belangrijk. Scheer mensen daarom niet over een kam. Je weet niet wat een ander echt denkt of voelt als je het niet vraagt. Wees daarom nieuwsgierig. Dit is belangrijker dan dat je alles weet over bijvoorbeeld iemands cultuur of seksualiteit. Wees wel geduldig en luister actief. Een goed en eerlijk gesprek heeft soms tijd nodig. Spreek als het nodig is een vervolgesprek af op een later moment. Stel vooral open vragen (wat, hoe, waar, waarom...).

Vraag jezelf: wat weet ik nog niet zeker en zou ik nog willen weten? Vraag aan de ander: Wat vind jij belangrijk? Waarom?

Let bij het stellen van vragen wel op persoonlijke grenzen. Niet iedereen wil bijvoorbeeld met collega's of hulpverleners over zijn seksualiteit praten. Herken en benoem ook je eigen grenzen.

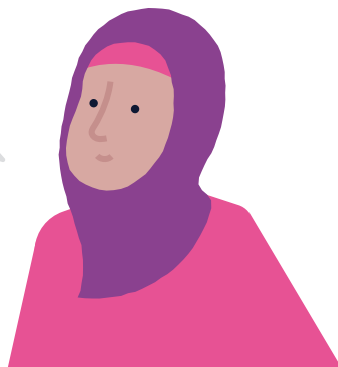
Tip 4 **Wees respectvol. Geef het goede voorbeeld.**

Ook al ben je misschien verschillend, je bent gelijkwaardig. Respect kun je laten merken door je manier van praten, lichaamstaal en door oprechte vragen te stellen. Behandel anderen zoals je zelf behandeld wilt worden. Als je het gevoel hebt dat iemand niet respectvol is naar jou: geef dit aan en check of je gevoel klopt. Vraag jezelf en elkaar: Zijn we respectvol in de omgang met elkaar? Zo niet: hoe kunnen we dit veranderen?

Tip 5 **Ga in dialoog, niet in discussie!**

Het doel van een goed gesprek over diversiteit is niet om de ander te overtuigen, maar om jezelf en de ander beter te begrijpen. Hoe je het gesprek voert is belangrijk. Sta open voor elkaar en accepteer verschillen. Probeer je te verplaatsen in de ander en luister goed naar elkaar. Accepteer dat de uitkomst van het gesprek ook kan zijn dat jullie verschillende ideeën hebben. Kijk samen hoe je alle perspectieven kunt meenemen in het vormgeven van goede zorg!

Ik wil vanuit mijn geloof geen alcohol schenken aan cliënten. Zal ik hierover een gesprek aangaan met mijn collega's? Hoe kan ik dit het beste doen?



Tip 6 Steun elkaar.

Steun krijgen en aanbieden helpt bij het voeren van lastige gesprekken die met diversiteit te maken hebben. Steun kan verschillende dingen betekenen:

1. Collega's met relevante kennis en ervaring, bijvoorbeeld over een andere cultuur of taal, kunnen je helpen bij gesprekken met cliënten. Je kunt ook hulp vragen van Roze Loper-ambassadeurs, diversiteitsnetwerken en gespreksleiders moreel beraad.
2. Als je je alleen voelt of bang bent om een gesprek te voeren: vraag dan iemand die je vertrouwt, bijvoorbeeld je collega, om erbij te zijn of het gesprek met je voor te bereiden.
3. Bied steun aan. Als je ziet of aanvoelt dat een collega zich alleen of niet begrepen voelt: praat erover!

Vraag: Wie kan mij bij de situatie helpen? Wie kan ik helpen?



Mijn leidinggevende en collega's lijken het niet belangrijk te vinden om aandacht te besteden aan verschillen binnen ons team of met onze cliënten. Zij vinden dat we al zorg op maat leveren. Wat kan ik doen?

Tip 7**Zorg voor veiligheid en vertrouwen.**

Veiligheid en vertrouwen zijn belangrijk om goed in gesprek te gaan. Zeker in situaties waarin hiërarchie of macht een rol spelen - bijvoorbeeld tussen leidinggevende en medewerker - of als je bang bent voor de reactie van anderen. Benoem het als je je onveilig voelt en erken het als de ander aangeeft zich onveilig te voelen. Kies er dan bijvoorbeeld voor om niet tijdens een teamoverleg in gesprek te gaan, maar in een één-op-één gesprek. Creëer als leidinggevende de mogelijkheid om een vertrouwelijk gesprek met je aan te gaan.

Vraag: Hoe kan ik voor veiligheid en vertrouwen zorgen in dit gesprek? Hoe kunnen we ons kwetsbaar opstellen naar elkaar toe?

Een cliënt van mij is van gender verandert. Ik ben benieuwd naar haar beleving en behoeften maar weet niet hoe zij nu aangesproken wil worden en hoe ik dit op een respectvolle manier ter sprake kan brengen.



Denken, durven en samen doen

8 stappen die je helpen bij situaties rond diversiteit

De volgende stappen kun je volgen als je goed om wilt gaan met een situatie die te maken heeft met verschillen en diversiteit. Voer je een gesprek met meerdere mensen? Schakel dan een gespreksleider in (bijvoorbeeld een gespreksleider moreel beraad).

De stappen zijn geformuleerd als vragen. Deze kun je als hulpmiddel gebruiken ter voorbereiding op of tijdens een gesprek met collega's, je leidinggevende of een cliënt. Met deze vragen kun je een gesprek over diversiteit in goede banen leiden. De vragen kunnen je ook helpen een 'koers' te formuleren.

Denk aan de 3D's: **denk** goed na over de situatie, je eigen gevoelens, gedachten en aannames. Vraag elkaar daarom ook naar het 'waarom'. **Durf** gevoelens open en eerlijk te bespreken. Kijk vervolgens samen wat je aan de situatie kunt **doen**.

Denk voor het gesprek ook na over hoe je een veilige gesprekssituatie kunt creëren.



- 1** **Wat is de situatie?**
- 2** **Wat zijn je gevoelens daarbij? Wat maakt de situatie lastig voor jou?**
- 3** **Wat is je concrete vraag?**
- 4** **Wat zijn de gevoelens van de anderen? (Je gesprekspartners en de betrokkenen bij deze situatie, bijvoorbeeld je cliënt, collega en leidinggevende. Vraag naar hun gevoelens, of probeer je in hen te verplaatsen als ze niet aanwezig zijn.)**
- 5** **Wat vind je belangrijk? Hoe beïnvloedt jouw achtergrond je hierbij? Waar en hoe je bent opgegroeid, je leeftijd, je cultuur, je geloof, op wie je valt, enz.**
- 6** **Wat vinden de anderen belangrijk? Besteed ook aandacht aan hun achtergrond.**
- 7** **Wat leer je van deze verkenning?**
- 8** **Wat ga je op basis hiervan doen? Als je deze vragen met anderen doorloopt, vraag dan eerst wat zij zouden doen.**

Gebruik bij deze 8 stappen ook de 7 tips voor een goed gesprek over diversiteit!

Twee voorbeelden

Hieronder staan twee voorbeelden uitgewerkt over hoe je de vragen kan gebruiken om samen in gesprek te gaan over diversiteit en inclusie. In beide voorbeelden vertelt een medewerker van Cordaan hoe zij met haar collega's een gesprek voerde over een lastige situatie op haar werk.

Voorbeeld 1

Racistische opmerkingen door cliënt

1 **Wat is de situatie?**

Op de afdeling hebben we een nieuwe cliënt met dementie. Hij wordt steeds meer ontremd in zijn gedrag. Als ik hem zie maakt hij steeds opmerkingen over mijn huidskleur, noemt me 'aapje' of vraagt: 'Waar is je zwartepietenpak'?

2 **Wat zijn je gevoelens daarbij?**

Dit raakt mij heel erg. Ik word hier verdrietig en boos van. Ook durf ik niet over dit onderwerp met hem of mijn leidinggevende te praten. Ik denk dat ik dit zelf moet oplossen en hiermee moet leren omgaan. Misschien zouden ze ook niet begrijpen waarom ik dit lastig vindt en gaan ze mijn gevoel tegenspreken. Misschien zien ze niet in waarom ik hier last van heb. Ik moet sterk zijn en het niet laten doordringen. Hij heeft immers dementie. Ik voel me wel een beetje alleen met deze patiënt en zou graag meer steun willen.

3 **Wat is je concrete vraag?**

Hoe kan ik het beste omgaan met wat hij zegt?

4 Wat zijn de gevoelens van de anderen?

Casusinbrenger:

Ik weet eigenlijk niet wat de cliënt denkt of voelt. Ik heb hier niet met hem over gepraat. Ik vind het ook lastig dit te zeggen door zijn dementie. Maar ik denk dat hij door zijn dementie snel heel heftige emoties voelt en verward is. Ook is hij waarschijnlijk ontremd vanwege zijn dementie. Verder ben ik ook niet met mijn leidinggevende hier over in gesprek geweest. Ik denk dat zij gewoon vindt dat ik professioneel moet blijven en me hierdoor niet mag laten raken.

Collega A:

Ik heb ook last van deze cliënt. Hij maakt namelijk dezelfde opmerkingen over mij. Dat maakt mij ook boos, maar ik vind dat we professioneel moeten blijven en er dus niets over moeten zeggen. Hij heeft immers dementie.

Collega B:

Ik wist helemaal niet dat dit speelde! Ik vind dit echt heel erg. Vooral omdat we daar nog niet samen over gesproken hebben als team.

5 Wat vind je belangrijk?

Ik vind het belangrijk dat ik door mijn team gesteund wordt in deze situatie.

Verder kom ik uit Amsterdam en ben in een gemengde wijk opgegroeid. Ik vind het normaal om met mensen met verschillende achtergronden om te gaan. Vanuit huis heb ik meegekregen dat respect voor elkaar heel belangrijk is. Ook heb ik geleerd dat het belangrijk is om op werk professioneel te zijn en dat je je niet mag laten beïnvloeden door cliënten. Je moet het zelf oplossen! Mijn opvattingen botsen in deze situatie en daardoor voel ik me ongemakkelijk.

6 Wat vinden de anderen belangrijk?

Casusinbrenger:

Ik denk dat mijn cliënt vooral goede zorg wil. Als ik verder over zijn achtergrond nadenk is de cliënt ook in Amsterdam opgegroeid. Maar hij komt uit een andere generatie en hij is waarschijnlijk ook met racistische ideeën opgegroeid. Ik heb het hier niet met hem of zijn familie over gehad.

Ik denk dat mijn leidinggevende het belangrijk vindt om professioneel te zijn. Aan de andere kant denk ik ook dat zij het belangrijk vindt om mij te steunen.

Collega A:

Eigenlijk wil ik graag met het hele team over deze cliënt hebben. Dan zou ik me meer gesteund voelen. Ik vind het ook belangrijk om een goede professional te zijn en zo door mijn collega's gezien te worden.

Collega B:

Ik vind het heel belangrijk dat we hier met z'n allen over praten. Zo kunnen we samen beslissen hoe we in de toekomst met soortgelijke cliënten omgaan.

7 Wat leer je van deze verkenning?

Casusinbrenger:

Het liefst wil ik dat de cliënt stopt met zijn uitingen. Maar omdat hij dementie heeft, beseft ik dat dit waarschijnlijk niet gaat lukken. Ik wist niet dat anderen ook last hadden van de opmerkingen van deze cliënt. Ik realiseer me dat ik dit niet alleen op hoeft te lossen, maar dat ik hierover met mijn teamleden moet praten, om samen te bedenken hoe we hiermee om willen gaan. Ik vind het prettig te merken dat mijn collega's me hierin steunen.

8 Wat ga ik op basis hiervan doen?

Collega A en B:

Ik zou de situatie tijdens de volgende teamoverleg bespreekbaar maken.

Casusinbrenger:

Ik zou wel willen dat we hier als team duidelijke afspraken over maken, zodat ik weet hoe ik hier in de toekomst mee om kan gaan en me minder alleen voel. Ik wil ook dat mijn team weet dat dit speelt. Ik ga dit daarom inbrengen tijdens het volgende teamoverleg. Ik ga dit samen met Collega A doen die hier ook last van heeft, als ze dit wil. Zo voel ik me gesteund. Ik hoop dat mijn collega's zo zien wat er speelt en dat wij samen kunnen bedenken hoe we hiermee om moeten gaan.

Evaluatie

Tijdens het gesprek merkte ik dat we allemaal de aanname hadden dat het niet professioneel is je emoties te tonen, en dat als je je gekwetst voelt door een cliënt, je dat zelf maar moet oplossen. Dit maakte de situatie extra lastig voor mij, en maakte dat ik het spannend vond de situatie aan te kaarten. Nu beseft ik me dat anderen hier ook mee worstelen. En dat je je professioneel naar je cliënt kunt opstellen maar óók je eigen gevoelens serieus kunt nemen, en hiervoor aandacht kunt vragen in je team. Dit helpt in de omgang met de situatie, en draagt bij aan een prettige manier van werken.

Voorbeeld 2

Collega's roddelen over transgender cliënt

1 Wat is de situatie?

We hebben sinds kort een transgender cliënt. Afgelopen week hebben twee collega's de cliënt gewassen. Toen zij zijn kamer verlieten hoorde ik hen grappen maken over zijn lichaam en of hij nu echt een 'echte man' was.

2 Wat zijn je gevoelens daarbij?

Ik vind dit niet kunnen en respectloos! Ik werd hier boos om en was teleurgesteld in mijn collega's omdat zij niet zorgvuldig omgingen met deze kwetsbare cliënt. Ik vind het ook niet professioneel om zo over een cliënt te praten.

3 Wat is je concrete vraag?

Hoe kan ik met mijn collega's op een goede manier duidelijk maken dat ik hun gedrag niet professioneel vind en dat ik denk dat het de cliënt kwetst?

4 Wat zijn de gevoelens van de anderen?

Casusinbrenger:

De cliënt was bij de situatie niet aanwezig, maar ik denk dat hij erg gekwetst zou zijn geweest als hij dit had gehoord. Ik denk dat de collega's het vreemd vonden dat hij nu lichamelijke een man was, en niet begrepen dat hij zo'n ingrijpende operatie had ondergaan hiervoor. Misschien zagen ze hem nog steeds niet als 'echte' man.

Collega C (gesprekspartner):

Ik vind dit echt heel heftig om te horen. Mijn eerste reactie is dat ik de uitingen van de andere collega's heel onprofessioneel en ongepast vind.

5 Wat vind je belangrijk?

Ik heb van huis uit mee gekregen dat je open moet staan en elkaar moet respecteren. Mijn ouders zeiden altijd: gedrag je zoals je het van een ander wilt. Daarom is voor mij belangrijk dat elke cliënt zich gerespecteerd voelt en mijn collega's niet dit soort dingen zeggen op werk. Ik vind het persoonlijk lastig om met mensen samen te werken die zo praten.

6 Wat vinden de anderen belangrijk?

Casusinbrenger:

De cliënt vindt het belangrijk dat hij gerespecteerd wordt zoals hij is. Dat hij goede en professionele zorg krijgt. En dat hij niet gediscrimineerd wordt. Mijn collega's willen waarschijnlijk open met elkaar kunnen praten over hun ideeën en grappen maken. Misschien ook omdat ze zich ongemakkelijk voelen bij de situatie. Zij hebben waarschijnlijk geen echt contact gehad met andere transgenderpersonen en weten daarom niet hoe lastig en heftig de transitie is en hoeveel discriminatie je tegen komt.

Collega C:

Ik ben niet direct betrokken maar ik vind het heel belangrijk dat er binnen het team goede afspraken worden gemaakt over hoe je met elkaar over cliënten mag en kunt praten. Hier moet open over gesproken worden.

7 Wat leer je van deze verkenning?

Casusinbrenger: ik realiseer me dat mijn collega's misschien handelden vanuit ongemakkelijkheid en onbekendheid met de situatie, en niet beseffen dat dit soort opmerkingen kwetsend zijn, voor de cliënt maar mogelijk ook voor anderen.

8 Wat ga ik op basis hiervan doen?

Collega C:

Ik zou het morgen meteen met de collega's bespreken. Het beste op een tijdstip waar het een beetje rustig is.

Casusinbrenger: Ik ga met dit kompas erbij morgen in gesprek met deze collega's. Ik denk dat collega D mij hierbij kan steunen. Hij is een goede vriend en een goede gespreksleider. Hij kan mij helpen als ik niet uit mijn woorden kom. Ik wil zo meer te weten komen over wat mijn collega's dachten en ik wil mijn gevoelens met hen delen. Ik hoop dat ze daardoor in de toekomst beter nadenken en niet meer dit soort opmerkingen maken.

Evaluatie

Door dit gesprek besefte ik dat je als team respect voor de ander belangrijk kunt vinden, maar dat respectvol communiceren in de praktijk soms toch lastig is. Soms zijn mensen zich niet bewust dat ze iemand of bepaald gedrag als afwijkend, of zelfs minderwaardig zien. Deze 'blinde vlekken' zijn belangrijk om te bespreken, zodat je respectvol kunt zijn naar iedereen – en niet alleen naar diegenen die 'in je eigen straatje passen'. Hierop kun je elkaar als collega's aanspreken. Een leidinggevende kan hierin een belangrijke rol spelen, bijvoorbeeld door ruimte te maken voor een goed en open gesprek hierover.

Waar kan ik terecht?

Vraag binnen je organisatie bij wie je met dilemma's op het gebied van diversiteit en inclusie terecht kunt



Colofon

Dit Diversiteitskompas is ontwikkeld door Charlotte Kröger en Suzanne Metselaar (Amsterdam UMC, locatie VUmc), Hannah Leyerzapf (Vrije Universiteit Amsterdam) en Remco de Vries (Cordaan). In opdracht van en in samenwerking met medewerkers van Cordaan, interne en externe experts, de ambassadeurs van de diversiteitsnetwerken en aandachtsfunctionarissen van de Roze Lopers.

Vormgeving door in60seconds

www.in60seconds.nl

