



Inclusie Verkenner

Samen maak je het verschil

Deze InclusieVerkenner is een gespreksmethode die je kunt gebruiken om lastige situaties rondom diversiteit en inclusie op een open manier met elkaar te bespreken en hiervan te leren. Dit kan een persoonlijke ervaring zijn die je op dit moment mee maakt, maar het mag ook iets uit je verleden zijn. Hierdoor leer je elkaar beter kennen en begrijpen, en draag je bij aan een veiliger en inclusiever Amsterdam UMC voor iedereen.

Iedereen is uniek. Verschillen tussen mensen hebben met van alles te maken. Van cultuur en geloof tot gender, seksuele oriëntatie, opvoeding of je leefomgeving. Alles wat jou maakt tot wie je bent, heeft invloed op hoe je je voelt, hoe je over dingen denkt en hoe je je uit.



Soms zorgen verschillen voor lastige situaties waarin je je misschien onveilig voelt en niet goed weet hoe je met elkaar en de situatie om moet gaan. Of hoe je ervan kunt leren.

Zowel in de omgang met collega's of in je team, als met patiënten en hun naasten. Je kan dan denken aan:

- Een collega maakt grappen over mijn buitenlandse achternaam. Hoe maak ik bespreekbaar dat dit mij kwetst?
- Mijn patiënt heeft een andere geloofsovertuiging dan ik. Hoe kan ik hier goed rekening mee houden?
- Ik hoor meerdere collega's roddelen over een patiënt die een genderbevestigende operatie heeft gehad. Ik vind dit ongepast. Hoe ga ik hier goed over in gesprek met mijn team?
- Mijn collega wordt discriminerend behandeld door een patiënt. Hoe kan ik voor haar opkomen?

Waarom de InclusieVerkenner?

Wil je elkaar beter begrijpen en meer zicht krijgen op hoe je goed om kunt gaan met diversiteit en inclusie?

Dan is het belangrijk om een open houding te hebben ten opzichte van verschillen. Het onderzoeken en bespreken van je eigen ervaringen, achtergrond en perspectieven helpt om elkaar beter te begrijpen en om onrechtvaardigheid en discriminatie tegen te gaan. Dit draagt ook bij aan goede zorg en een inclusieve werkcultuur.

Dit soort situaties kunnen lastig zijn, maar je staat er niet alleen voor. Het omgaan met diversiteit is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle Amsterdam UMC'ers. Voor een inclusieve cultuur waarin iedereen zichzelf kan zijn en zich gehoord voelt is het belangrijk om op een open manier met elkaar in gesprek te gaan.



Leer elkaar beter kennen en begrijpen en draag bij aan een veiliger en inclusiever Amsterdam UMC voor iedereen.

Goede gesprekken over inclusie

Als er ruimte is voor open en nieuwsgierige gesprekken over diversiteit en inclusie, voel je je meer gezien en begrepen, leer je van elkaar en ga je beter om met lastige situaties. Hierdoor ontstaat er een fijnere samenwerking.

Door goede gesprekken groeit wederzijds begrip en ervaar je steun, zelfs als je het niet eens bent met elkaar. Zo word je je bewust van verschillende perspectieven, vooroordelen, ongelijkheden in kansen en ervaringen en krijg je de mogelijkheid om hier samen iets aan te doen. Goede samenwerking vraagt om het horen van alle stemmen en het respecteren van verschillen. Alleen dan kun je écht inspelen op de behoeften van iedereen.

Maar hoe voer je zo'n goed gesprek over diversiteit?

Deze InclusieVerkenner helpt je hierbij. De methode bestaat uit drie stappen waarbij concrete vragen je helpen om de stappen goed te doorlopen. Daarnaast vind je verschillende randvoorwaarden en praktische tips voor het voeren een goed gesprek.

het voeren van een goed gesprek is niet om elkaar van je eigen gelijk te overtuigen, maar om samen meer inzicht te krijgen in elkaars perspectieven en te leren van persoonlijke ervaringen en situaties. Zo kom je dichterbij elkaar en leer je hoe je rekening kunt houden met elkaar en elkaars gevoelens. Je bent het misschien niet altijd met elkaar eens, maar je kan elkaar wel leren begrijpen. Want: **samen maak je het verschil.**



Goede samenwerking
vraagt om het horen van alle
stemmen en het respecteren
van verschillen.

Gespreksvoorwaarden

Soms durf je niet in gesprek te gaan over diversiteit en sociale veiligheid uit angst voor negatieve gevolgen en reacties, gebrek aan steun of omdat je je onvoldoende deskundig voelt. Deze voorwaarden helpen je op weg.

Een goed gesprek over diversiteit en inclusie staat of valt met de houding van de gespreksdeelnemers. Oprechte nieuwsgierigheid naar elkaars ervaringen is essentieel. Ook is het belangrijk dat de gespreksvoorwaarden met alle deelnemers zijn afgestemd. Zo creëer je een veilige omgeving waarin iedereen zichzelf kan zijn. Er ontstaat diepgang door jezelf kwetsbaar op te stellen, je open te stellen voor feedback en te delen wat je belangrijk vindt. Ook de manier waarop je achtergrond en voorgeschiedenis hiermee te maken heeft, draagt hieraan bij.

Deze gespreksvoorwaarden richten zich op een goede houding en relevante vragen om jezelf, anderen en de situatie beter te begrijpen.

- 1. Besteed aandacht aan gevoelens
- 2. Begin bij jezelf. (H)erken en toets oordelen
- 3. Wees oprecht nieuwsgierig
- 4. Respecteer elkaar en elkaars grenzen
- 5. Ga in gesprek, niet in discussie!
- 6. Steun elkaar
- 7. Maak machtsrelaties en dynamieken bespreekbaar
- 8. Zorg met elkaar voor veiligheid en vertrouwen



Een goed gesprek over diversiteit en inclusie staat of valt met de houding van de gespreksdeelnemers.

Gespreksvoorwaarden

1. Besteed aandacht aan gevoelens

Verschillen kunnen gevoelens oproepen, zoals ongemak of verdriet. Gevoelens horen bij een gesprek over iets wat lastig is. Ze laten zien wat je wilt, nodig hebt en belangrijk vindt. Door stil te staan bij je gevoelens, leer je jezelf en anderen beter kennen, ook tijdens een gesprek en in een professionele context. Eerlijk zijn over je emoties en laten zien dat iets je raakt, is krachtig. Hierdoor nodig je anderen uit om hetzelfde te doen en kan je samen voor meer diepgang zorgen. Vooral als je een voorbeeldfunctie hebt, zoals een leidinggevende, is dit heel waardevol.

Accepteer dat gevoelens bij het gesprek horen. Durf het bespreekbaar te maken als je merkt dat er tijdens het gesprek gevoelens in jou of de ander(en) opkomen. Vraag aan je gesprekspartner(s): hoe voel jij je? Waar komt dat gevoel vandaan? Wat zegt je gevoel over wat je belangrijk vindt?



2. Begin bij jezelf. (H)erken en toets oordelen

Goed omgaan met diversiteit begint bij zelfreflectie, zelfonderzoek en leergierigheid. Iedereen doet aannames en heeft (voor)oordelen. Deze hebben vaak te maken met je eigen achtergrond, ervaringen en opvoeding. Ook op de werkvloer ben je niet neutraal. Voor een waardevol gesprek is het belangrijk om te realiseren dat ook jij (voor)oordelen hebt en dat die ergens vandaan komen. Hierdoor leer je jezelf beter kennen. Dit helpt om dichter bij elkaar komen. Het vergt ook dat je open staat voor zowel zelfonderzoek, als feedback.

Stel jezelf en elkaar daarom de vraag: Welk oordeel heb ik hierover? Waar komt dit vandaan?

Gespreksvoorwaarden

3. Wees oprecht nieuwsgierig

Niet iedereen hecht waarde aan dezelfde dingen. Vermijd daarom generalisaties. Je kunt niet weten wat iemand écht denkt of voelt zonder ernaar te vragen. Toon echte nieuwsgierigheid. Wees geduldig en luister actief, want een goed en open gesprek kost tijd. Plan, als het nodig is, een vervolggesprek in.

Stel vooral open vragen aan elkaar. Vraag jezelf: wat weet ik nog niet of wat snap ik niet? Vraag de ander: wat vind jij belangrijk? Waarom? Nodig de ander ook uit om nieuwsgierig te zijn naar jou. Voor een goed gesprek is wederzijdse interesse belangrijk. Denk erover na: wat kan ik vertellen zodat de ander mij begrijpt?



4. Respecteer elkaar en elkaars grenzen

Behandel anderen zoals je zelf behandeld wilt worden. Ook al zijn mensen verschillend, iedereen is gelijkwaardig. Toon respect door je manier van communiceren, je lichaamstaal en het stellen van oprechte vragen.

Maak het bespreekbaar als iemand niet respectvol is naar jou, of als je merkt dat je zelf niet respectvol met een ander omgaat. Vaak zijn we ons er niet bewust van dat we iemand kwetsen. Er kan dan een verschil zijn tussen je bedoeling en het effect op de ander. Durf dit te benoemen, met elkaar te bespreken en vooral je open te stellen om van je gedrag te leren. Vraag aan elkaar: Gaan we respectvol met elkaar om? Zo niet, waar ligt dat aan en wat kunnen we doen om dit te verbeteren?

Let ook op je eigen en elkaars grenzen. Niet iedereen wil bijvoorbeeld met collega's of hulpverleners over seksualiteit praten. Herken en benoem je eigen grenzen. Of vraag aan je gesprekspartner wat het met hen doet. Zeker als je het gevoel hebt dat je een grens overging. Dit is belangrijk om te voorkomen dat het gesprek onveilig wordt. Twijfel je of je een vraag kunt stellen of niet? Vraag dat dan eerst aan de ander, of benoem je twijfel. Daardoor geef je elkaar de kans om aan te geven waar je het wel en niet met elkaar over wilt hebben.

Gespreksvoorwaarden

5. Ga in gesprek, niet in discussie!

Het doel van een goed gesprek over diversiteit is niet om de ander te overtuigen (discussie), maar om jezelf en de ander beter te begrijpen. Hoe je het gesprek voert, is daarbij essentieel. Sta open voor elkaars perspectieven en accepteer verschillen. Probeer je in elkaar te verplaatsen en echt te luisteren. Accepteer dat het gesprek soms eindigt met uiteenlopende meningen of perspectieven.

Je hoeft het niet met elkaar eens te zijn, zolang je begrip en respect hebt voor elkaar en elkaars perspectief. Zoek samen naar manieren om alle perspectieven mee te nemen in het gesprek. Net als in de samenwerking met elkaar. Merk je dat er toch een discussie ontstaat? Benoem dat en vraag aan de ander hoe jullie samen weer tot een dialoog kunnen komen. Soms helpt het om het gesprek even te pauzeren.



6. Steun elkaar

Steun krijgen en bieden is waardevol bij het voeren van lastige gesprekken over diversiteit. Je hebt elkaar nodig. Steun kan op verschillende manieren vorm krijgen:

- Kom voor elkaar op. Benoem het als je merkt dat in een gesprek iets gezegd wordt dat voor een andere gespreksdeelnemer onprettig is of er sprake is van micro-agressie. Geef aan wat je ziet, wat het met je doet en vraag of dat klopt.
- Voel je je alleen of onzeker over een gesprek? Vraag een vertrouwde collega om erbij te zijn of om het gesprek samen voor te bereiden.
- Collega's met relevante kennis en ervaring, bijvoorbeeld met een bepaalde cultuur of taal, kunnen je mogelijk ondersteunen in gesprekken.
- Bied zelf ook steun. Zie of merk je dat een collega zich alleen of niet begrepen voelt? Ga het gesprek aan. Stel vragen als: wie kan mij helpen in deze situatie? En wie kan ik helpen?



Gespreksvoorwaarden

7. Maak machtsrelaties en dynamieken bespreekbaar

Machtsrelaties zijn overal. Dit geldt in de maatschappij, in het ziekenhuis, in groepjes mensen. Macht kan te maken hebben met hiërarchie of afhankelijkheidsrelaties, bijvoorbeeld tussen een leidinggevende en medewerker. Soms zijn ze subtieler. Zo kan in een gesprek over diversiteit ook sprake zijn van macht die de dialoog in de weg staat. Bijvoorbeeld doordat een persoon veel meer aan het woord is dan een ander.

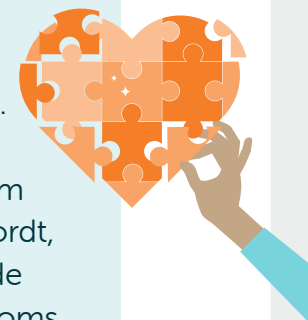
Gebeurt dit? Maak het dan bespreekbaar, ook als dit moeilijk is. Vraag bijvoorbeeld vooraf: op welke manier is in dit gesprek sprake van machtsverhoudingen? Hoe gaan we hiermee om? Benoem het ook gedurende het gesprek. Durf je dat niet of ben je bang voor gevolgen? Betrek dan eventueel een externe gespreksleider.



8. Zorg met elkaar voor veiligheid en vertrouwen

Veiligheid en vertrouwen zijn belangrijke uitgangspunten voor een goed gesprek over diversiteit. Streef naar een zo veilig mogelijke gesprekssituatie. Dit doe je bijvoorbeeld door van tevoren afspraken te maken over vertrouwelijkheid. Wat ook helpt: een fijne locatie en een rustig moment. Vraag de gespreksdeelnemers vooraf om deze 8 gespreksvoorwaarden door te nemen en te laten weten of ze ermee akkoord zijn. Dan kun je er tijdens het gesprek op terugkomen als dat nodig is.

Toch kan je niet alles dichttimmeren. Maak het daarom bespreekbaar als je merkt dat het gesprek onveilig wordt, voor jezelf of een ander. Bijvoorbeeld als er kwetsende of discriminerende opmerkingen worden gemaakt. Soms kan het dan beter zijn om de dialoog even stop te zetten en het met elkaar te hebben wat er nu en ter plekke speelt omdat het anders onveilig kan voelen. Vraag het aan elkaar als je iets 'aanvoelt' en besteed hier samen aandacht aan.



Stappenplan

Een goed gesprek over verschillen vraagt om een open houding, oprechte nieuwsgierigheid en structuur. Deze methode helpt je om samen te reflecteren op een concrete ervaring rond diversiteit, inclusie of uitsluiting.

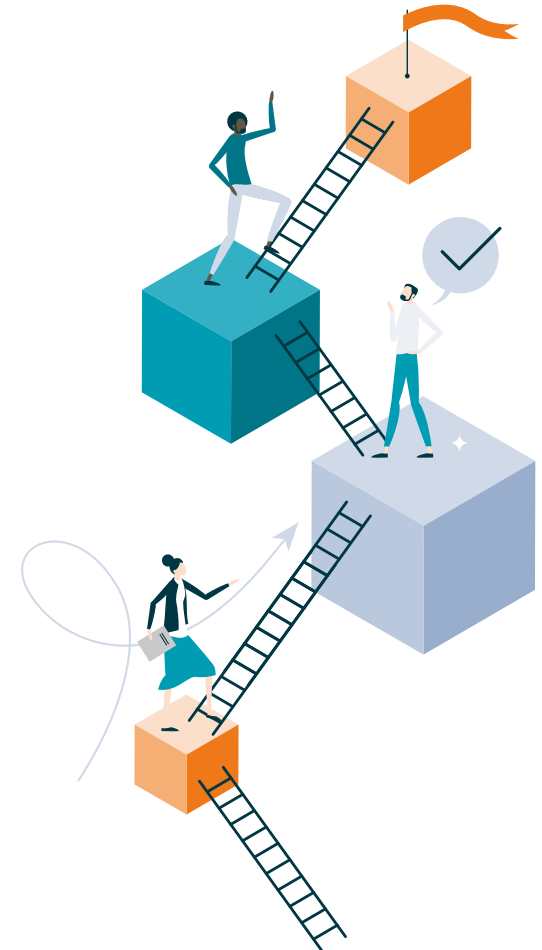
De methode bestaat uit drie stappen. De eerste stap is het **ervaren** van de situatie. Vervolgens gaat het om **reageren**. Ten slotte is het van belang om **af te wegen** wat voor iedereen belangrijk is en wat op basis daarvan mogelijke vervolgstappen zijn.

Bij de drie onderdelen zijn concrete vragen geformuleerd die je helpen om verschillen te verkennen en elkaar te begrijpen. Bij elke stap zijn vragen geformuleerd die je helpen het gesprek te structureren. Zo leer je elkaar beter kennen, begrijpen en ondersteunen.

Met deze gespreksvoorwaarden maak je een fijn en open gesprek mogelijk. Maak vooraf afspraken met de gespreksdeelnemers, bijvoorbeeld over het creëren van een veilige gespreksomgeving. Zorg dat het gesprek aan alle voorwaarden voldoet.

- **Stap 1 - Ervaren**
- **Stap 2 - Reageren**
- **Stap 3 - Afwegen**
- **Reflectie**

Bij de drie onderdelen zijn concrete vragen geformuleerd die je helpen om verschillen te verkennen en elkaar te begrijpen.



Stappenplan

Stap 1 - Ervaren

- › **Wat is de situatie?** (Inbrenger)
 - Stel alleen feitelijke vragen. (Gespreksdeelnemers)
- › **Wat zijn je gevoelens daarbij?** Wat maakt de situatie lastig voor jou? (Inbrenger)
- › **Wat is je morele vraag** die je wilt onderzoeken? (Inbrenger)

Stap 2 - Reageren

- › **Wat voelen alle gespreksdeelnemers?** Hoe beïnvloed je achtergrond en voorgeschiedenis je gevoel? Neem 1 minuut in stilte de tijd om na te denken over wat je voelt en dit op te schrijven. Geef dan ruimte aan iedereen om hun gevoelens te delen. Ga vervolgens samen in dialoog. (Gespreksdeelnemers)
 - Ga ook in gesprek over (onderliggende) oordelen die je gevoel beïnvloeden. Wat zijn de eerste oordelen? Welke (voor)oordelen herken je bij elkaar en bij jezelf? Waar komen die oordelen vandaan?
- › **Wat vond je van de reacties** van de gespreksdeelnemers? (Inbrenger)



Stappenplan

Stap 3 - Afwegen

- › **Wat vind je belangrijk en wat zou jij op basis hiervan doen?** Neem 1 minuut in stilte de tijd om hierover na te denken of dit op te schrijven. Maak dan een rondje en ga vervolgens in gesprek. (Gespreksdeelnemers)
 - Vraag voor meer verdieping door: welke waarden spelen voor jou een belangrijke rol?
 - Optioneel: wat zou voor andere betrokkenen aan de situatie (als deze niet aanwezig zijn) belangrijk kunnen zijn?
- › **Wat vind je zelf belangrijk** en wat ga je op basis daarvan doen? Hoe beïnvloedt jouw achtergrond en geschiedenis je hierbij? (Inbrenger)
- › **Wat leer je van dit gesprek?** Eerst gespreksdeelnemers dan de inbrenger.



Reflectie

Bespreek na afloop met elkaar hoe je het gesprek vanuit je eigen rol hebt ervaren en of je nog feedback hebt voor een volgend gesprek.

Hoe was het voor je om inbrenger te zijn? Hoe was het voor de gespreksleider en voor de deelnemers?



Praktische tips

Gespreksleider

Zorg voor een gespreksleider (niet de inbrenger) die de structuur, de tijd en het proces bewaakt. Het gesprek staat centraal. Dit houdt ook in dat je op een veilige manier ruimte geeft aan verschillende meningen en ervaringen, samen nadenkt over de ingebrachte situatie en bespreekbaar maakt wat er in de groep gebeurt (groepsdynamieken). Bijvoorbeeld als emoties oplopen of er kwetsende opmerkingen worden gemaakt. Overweeg bij machtsongelijkheid of een onveilig gevoel een externe gespreksleider in te schakelen die de methode kent en niet betrokken is bij de situatie.

Inbrenger

Breng een persoonlijke, concrete situatie in om diepgaand te reflecteren op gevoelens, perspectieven en handelingsmogelijkheden. Dat kan iets zijn wat pas is gebeurd of al wat langer geleden.

Voorbereiding

Let op de gespreksvoorwaarden voor een goed gesprek over diversiteit en besteed hier vooraf aan het gesprek met elkaar aan dacht aan. Zorg daarnaast voor een onderzoekende houding: het doel is niet om elkaar te overtuigen van je eigen gelijk, maar om jezelf en elkaar beter te leren kennen, elkaar te steunen en ervan te leren.

Tijd

Stem de duur vooraf af. In tweetallen is minder tijd nodig; voor groepen (vanaf 4 personen) is het fijn om minimaal 1 uur de tijd te nemen.

Opzet

Je kunt de methode alleen, in tweetallen of in groepsverband doorlopen. De groepssamenstelling heeft impact op het gesprek dat je met elkaar voert. Houd hier rekening mee. Is het een gesprek tussen mensen die zelf betrokken waren in de situatie? Dan is het proces anders dan wanneer dan niet zo is. Beide soorten gesprekken kunnen waardevol zijn.

Gehoord worden

In groepen is er soms ongelijkheid in wie vaak het woord heeft. Gebruik daarom bij stap 2 en 3 bedenktijd van 1 minuut en geef de gespreksdeelnemers dan een voor een het woord.

Evaluatie

We zijn ontzettend benieuwd naar je ervaringen met de InclusieVerkenner en waarderen het als je het evaluatieformulier van 7 vragen invult. Op die manier krijgen we inzicht in de effecten en verbeterpunten van de gespreksmethode*. Via deze link of de QR-code kom je bij het evaluatieformulier

Alvast bedankt!



* alle gegevens worden vertrouwelijk behandeld. Mogelijk worden de inzichten anoniem gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek.

Colofon

Deze dialogische gespreksmethode is in opdracht van de D&I Programmagroep voor en samen met verschillende medewerkers en experts vanuit het Amsterdam UMC onder begeleiding van Dr. Charlotte Kröger vanuit de afdeling voor Ethiek, Recht en Humaniora doorontwikkelt.

De InclusieVerkenner is gebaseerd op een eerder ontwikkelde gespreksmethode 'het diversiteitskompas'. Zie ook: Kröger, C., Molewijk, B., Muntinga, M., & Metselaar, S. (2024). The Diversity Compass: a clinical ethics support instrument for dialogues on diversity in healthcare organizations. BMC medical ethics, 25(1), 4. <https://doi.org/10.1186/s12910-023-00992-z>

Meer informatie over diversiteit en inclusie bij het Amsterdam UMC vind je op de D&I-themapagina op TulpIntranet. Bij vragen of ideeën kan je contact opnemen met: **diversiteit@amsterdamumc.nl**.