



DIVERSITEIT
EN CULTUUR



INHOUDSOPGAVE

01 Wat niet is kan nog dromen

02 Cultuur sensitief werken en diversiteit

03 Gewenste houding van een SeedZ Zorg medewerker

04 Nieuwsgierig naar kennis zijn

05 Vertrouwen als vaardigheid

WAT NIET IS KAN NOG DROMEN

Ga weg?!

Echt, er is nog een plek waar deze woorden niet worden gezegd.

Waar open deuren leiden naar warme harten.

Anders, dan alle anderen.

Want hier betekent elke nieuwe dag, een nieuwe kans.

Dus oppakken en doorpakken.

Hier vind je oneindig veel karakter.

Want door velen werden we opgegeven en afgeschreven.

Kansloos en verloren, ze noemden ons van alles.

Dus laat mij dit moment pakken, een stempel is er af te wassen.

En inmiddels is er zo vaak een punt achter onze naam gezet... dat aan ons verhaal geen einde kwam.

Dus samen met Seedz, pakten we de pen op.

Drukte inkt op blanco papier, het helen van krassen op je ziel.

Hier geen streep door het verleden, hier zetten we een streep onder 't verleden.

Want wij weten;

In elke tegenslag schuilt een verborgen zege.

Al die dure lessen, maken ons tot rijke mensen.

En in ons woordenboek staat heel veel, behalve stoppen.

Want hier zijn we knokkers, tegenslagen valt op te boksen.

Dus hier bij Seedz gaan we verder, voorbij de verhalen, dicht op de mensen.

Want laten we wel-zijn.

in ieder mens zit ambitie en talent

Soms diep verscholen, maar nooit alleen achter diploma's.

Hier haal je alles eruit wat erin zit.

Op een pure plek, waar we jong en oud begeleiden in hun dromen op de tredes naar boven.

waar we niet voortdurend naar elkaar kijken, maar wel naar elkaar [om]kijken.

Want zolang we blijven vergelijken, blijven we verre van gelijken.

Dus hier ben je meer dan je naam [en verre van een cijfer.] behalve 010, want dat zijn we allemaal.

Recht voor je raap, met respect voor elkaar.

Met een stoot en een knuffel, een lach en een traan.

Voor iedereen een eigen pad, voor iedereen een eigen route.

Met zaadjes in de aarde, heb je de wereld aan je voeten.

Samen Zuid, samen thuis.



Want wij weten; in elke tegenslag schuilt een verborgen zege.

Dus hier ben je meer dan je naam [en verre van een cijfer.] behalve 010, want dat zijn we allemaal. Recht voor je raap, met respect voor elkaar. Met een stoot en een knuffel, een lach en een traan.

M.

Rotterdamse dichter

CULTUUR SENSITIEF WERKEN EN DIVERSITEIT

Waarom cultuur sensitief werken en omgaan met diversiteit belangrijk is

Bij SeedZ Zorg is het van belang is om met **alle** cliënten goed contact te kunnen maken. Dit betekent dat het belangrijk is om rekening te houden met de verschillen tussen cliënten in etniciteit, leeftijd, sekse, seksuele voorkeur en beperking.

Deze verschillen zijn namelijk sterk van invloed op de manier waarop mensen contact met elkaar maken. Zo gaan mensen uit verschillende culturen anders met elkaar om.

Ook zijn er bijvoorbeeld grote verschillen in de manieren waarop vrouwen en mannen met elkaar communiceren. Door rekening te houden met deze diversiteitsverschillen, kan er passende hulpverlening worden geboden. Dat is niet altijd gemakkelijk maar wel belangrijk!

Daarom heeft SeedZ Zorg dit protocol ontwikkeld. Hierin vindt u informatie en over de houding, de kennis en de vaardigheden die medewerkers van SeedZ Zorg nodig hebben om oog te hebben voor de verschillen tussen cliënten in etniciteit, leeftijd, sekse, seksuele voorkeur en beperking.

Een persoonsgerichte benadering van cliënten komt hierdoor dichterbij.

GEWENSTE HOUDING VAN EEN SEEDZ ZORG MEDEWERKER

Flexibiliteit

Werken met cliënten van verschillende sekse, leeftijd en uit verschillende culturen vraagt van medewerkers veel flexibiliteit.

Uitgaan van diversiteit betekent dat de werkwijze van medewerkers nooit hetzelfde is: er zijn grote verschillen in de communicatiestijl, achtergronden en de problematiek van verschillende cliënten.

Dat betekent dat medewerkers moeten kunnen schakelen van de ene strategie naar de andere. Medewerkers die rekening houden met diversiteit, moeten dus flexibel zijn.

Intervisie en Basisteam als plekken waar hieraan aandacht wordt besteed

We nemen de tijd en ruimte om samen met collega's te reflecteren op flexibiliteit, open houding en bewustzijn van eigen positie en denkbeelden. Dit maakt duidelijk wat het eigen referentiekader is.

Vervolgens gaan we aan de hand van casussen na hoe dit van invloed is op het contact met cliënten. Deze oefening laten we begeleiden door een ervaren supervisor met kennis op het gebied van diversiteit.

Binnen SeedZ Zorg organiseren we dit tijdens de intervisie bijeenkomsten. Daarnaast krijgt dit aandacht tijdens de basisteam overleggen die 2 wekelijks plaatsvinden.

Open houding

Bij het omgaan met verschillen, is het belangrijk om 'open' te staan voor deze verschillen. Maar wat houdt dat precies in?

- Vul niet alles in en wees voorzichtig met conclusies trekken.
- Omdat we allemaal een ander referentiekader hebben, kunnen we soms dezelfde woorden gebruiken maar daar een andere invulling aangeven.
- Check daarom goed bij uw cliënt wat hij of zij bedoelt en controleer of u het goed begrepen hebt. Door bijvoorbeeld een samenvatting te geven.
- Ook kan door verschillen in referentiekader gedrag anders worden geïnterpreteerd. Zo is het in veel niet-westerse culturen gebruikelijker om te praten met veel gebaren. Een autochtone medewerker kan daardoor denken dat een allochtone cliënt zich erg druk maakt, terwijl dit niet het geval hoeft te zijn.
- Vermijd de valkuil van vanzelfsprekendheden.
- Bedenk dat wat u vanzelfsprekend of 'normaal gedrag' vindt, niet vanzelfsprekend of normaal voor de ander hoeft te zijn.
- Wees voorzichtig met oordelen.

- Bestempel gedrag dat onbekend is niet meteen als 'raar' of 'abnormaal'. Bedenk eerst waarom u dit gedrag raar of abnormaal vindt. Wat doet de cliënt? Waarom keurt u dat niet goed? Zijn er omstandigheden waarin u het gedrag wel goedkeurt?
- Durf vragen te stellen.

Bewust zijn van eigen positie en eigen denkbeelden

Verschillen tussen mensen – zoals in sekse, leeftijd, seksuele voorkeur, etniciteit, religie, fysieke en verstandelijke vermogens, opleiding en sociaaleconomische positie – bepalen voor een deel hoe iemand in het in leven staat. Het bepaalt mede:

- met wie iemand omgaat en met wie niet;
- hoe iemand zijn/haar dag invult;
- wat iemands passies en irritaties zijn;
- wat iemand belangrijk vindt en wat niet;
- wat iemand normaal en vanzelfsprekend vindt en wat vreemd.

Kortom: etniciteit, sekse, leeftijd, seksuele voorkeur, fysieke en verstandelijke vermogens, opleiding en sociaaleconomische positie vormen een belangrijk deel van iemands referentiekader.

NIEUWSGIERIG NAAR KENNIS ZIJN



Kennis over diversiteit

Kennis van diversiteit hebben betekent niet dat iedere medewerker een deskundige moet zijn op het gebied van alle (sub)culturen die Nederland rijk is. Kennis over diversiteit gaat voornamelijk over nieuwsgierig zijn naar de (culturele) referentiekaders van anderen. Bijvoorbeeld door vragen te stellen aan de cliënt zelf, door informatie op internet op te zoeken of door vragen te stellen aan een collega.

Enige basiskennis is echter wel handig daarom worden nevenstaand een aantal belangrijke thema's aangestipt:

- Het leven tussen twee culturen.
- Eer in verschillende culturen en eengerelateerd geweld.
- Vooroordelen en discriminatie.

KENNIS OVER CULTUREN

Het leven tussen twee culturen

De tweede en derde generatie allochtone jongeren kampen deels met dezelfde en deels met andere problemen dan hun (groot)ouders.

De jongeren voelen zich vaak bekneeld tussen twee culturen. Net als hun (groot)ouders hebben zij te maken met een sociaal-maatschappelijke achterstand.

Daarnaast worden zij vaak gediscrimineerd en voelen zij zich ongewenst. Hierbij speelt de anti-islamsfeer die ontstaan is na 11 september 2001 zeker een rol.

Eer in verschillende culturen en eengerelateerd geweld

- Eer

Waar iemand gevoelens van eer en status aan ontleent, is sterk cultureel bepaald. De traditionele Turkse, Afghaanse, Marokkaanse en Hindoestaans-Surinaamse gemeenschappen zijn vaak traditionele 'familie-eer'-culturen.

Maar ook Nederlandse gereformeerde gemeenschappen kunnen soms als dusdanig worden beschouwd. De familie-eer staat in deze gemeenschappen voorop.

In westerse geïndividualiseerde culturen zoals in de Nederlandse stedelijke gebieden, is het eergevoel van een persoon vaak minder sterk. Het eergevoel is meer verbonden aan individuele prestaties, bijvoorbeeld in werk of in studie. In deze culturen zijn individuen meer aangewezen op zichzelf.

- Eengerelateerd geweld

In traditionele eerculturen is de familie-eer erg belangrijk. De familie-eer is sterk afhankelijk van wat andere mensen van de familie vinden. De familie-eer wordt bepaald door de gemeenschap: de mensen om de familie heen. Kuisheidregels voor vrouwen en meisjes is een van de voornaamste elementen binnen de familie-eer. Dit betekent onder andere maagd zijn tot het huwelijk, niet vreemd gaan en je netjes kleden. Als er wordt geroddeld in de gemeenschap, bijvoorbeeld over een meisje dat geen maagd meer zou zijn, wordt de familie-eer geschonden. De familie kan dan geweld gebruiken tegen dit meisje, om op deze manier de eer te zuiveren. Dit noemen we eengerelateerd geweld.

Niet alleen meisjes, maar ook vrouwen, jongens en mannen kunnen het slachtoffer worden van eengerelateerd geweld. Uit angst voor eengerelateerd geweld kunnen zij van huis weg vluchten en op straat komen te staan.

Vooroordelen en discriminatie

In organisaties met een open sfeer en goede omgangsvormen komt weinig seksisme, homofobie, racisme en andere vormen van discriminatie voor. Door deze omgangsvormen te expliciteren, scheidt een organisatie voorwaarden voor een open sfeer en helpt de organisatie discriminatie te voorkomen.

Daarnaast is het ook van belang om oog te hebben voor verschillende vormen van discriminatie. Hieronder worden deze toegelicht.

- Racisme

Racisme komt nog steeds veel voor. Vaak wordt racisme echter niet gemeld bij de politie of antidiscriminatiebureaus.

Ook zijn er vormen van racisme die zo subtiel zijn, dat het moeilijk is om hier melding van te maken. Veel vormen van racisme zijn namelijk zo alledaags dat veel mensen eraan gewend zijn geraakt. Zo vermijden veel mensen het contact met bepaalde bevolkingsgroepen zonder zich hier bewust van te zijn.

- Seksisme

‘Mannelijkheid’ met de eigenschappen die daartoe worden gerekend, en ‘man zijn’, vormen een impliciete norm in veel contexten. Hier komt seksediscriminatie uit voort: discriminatie van vrouwen maar ook van mannen die zich volgens anderen niet ‘mannelijk’ genoeg gedragen.

Doordat er allerlei vooronderstellingen zijn over ‘mannelijkheid’ en ‘vrouwelijkheid’ en deze vaak als vanzelfsprekend worden beschouwd, is het soms moeilijk om seksediscriminatie concreet aan te wijzen.

Toch zijn er wel duidelijke signalen. Bijvoorbeeld: vrouwen hebben gemiddeld een slechtere sociaaleconomische positie dan mannen en hebben vaker te maken met seksueel geweld en seksuele intimidatie.

- Homofobie

Homoseksualiteit is in sommige culturen een taboe, sterker nog, mannen moeten voor hun leven vrezen.

Ook in Nederland zien we de gevolgen van homofobie en homohaar nog maar al te vaak voorkomen.

Nederland staat bekend als een land waar homoseksualiteit breed is geaccepteerd. Toch vindt 22 procent van de Nederlanders het niet goed dat het burgerlijk huwelijk is opengesteld voor paren van dezelfde sekse. Ook blijkt uit recent onderzoek dat van homo's, lesbiennes, biseksuelen en transgenders verwacht wordt dat zij zich zo ‘normaal mogelijk’ in het openbaar gedragen. Hiermee wordt bedoeld op ‘heteroseksueel’ gedrag.

Dat homoseksualiteit minder geaccepteerd is dan soms gedacht wordt blijkt ook uit de volgende feiten:

- Het woord 'homo' is onder scholieren het meest gebruikte scheldwoord.
- Veel homo- en lesbische koppels durven niet hand in hand op straat te lopen uit angst voor mishandeling.
- LHBTI'ers worden vaak gepest of buitengesloten op de werkvloer, school of sportclub.

In de Verenigde Staten zijn relatief veel jonge LHBTI'ers dakloos. In Nederland zijn er hier geen aanwijzingen voor. Wel zijn er signalen dat LHBTI-jongeren uit traditionele eerculturen, waarin homoseksualiteit een schending betekent van de familie-eer, vaak op straat komen te staan.

Veel homoseksuele jongeren komen niet uit voor hun homoseksualiteit. Zij zijn bang voor intimidatie, bedreiging en geweld. Waarschijnlijk is deze angst niet geheel onterecht.

Het voorkomen en aanpakken van discriminatie is een specifieke deskundigheid. SeedZ Zorg heeft een medewerker benoemd als aandachtsfunctionaris.

Deze aandachtsfunctionaris discriminatie kan de andere medewerkers advies geven en indien nodig ondersteuning bieden. Hij is tevens degene die tijdens de intervisie aandacht besteed aan dit onderwerp.

Het is van belang aandacht te hebben voor discriminatie in de groepsdynamica. Door aandacht te besteden aan het groepsproces wordt indirect gewerkt aan het voorkomen van discriminatie.

De onderstaande punten staan centraal:

- Iedereen heeft vooroordelen, maar wie heeft welke?
- En hoe spelen deze een rol in het groepsproces?
- Wat zijn de groepsnormen?
- Wie wordt er ingesloten en wie wordt er uitgesloten?

VERTROUWEN ALS VAARDIGHEID

Om oog te hebben voor diversiteit heeft een medewerker uiteenlopende vaardigheden nodig. Hieronder worden de meest opvallende beschreven.

Een vertrouwensrelatie opbouwen

Vertrouwen is een belangrijke waarde die terug te vinden is in alle culturen. De manier waarop vertrouwen wordt opgebouwd verschilt echter van cultuur tot cultuur.

Ook is het sterk afhankelijk van sekse, leeftijd en andere diversiteitsfactoren.

Uiteraard spelen de bekende verschillen omtrent verslaving en psychiatrische problematiek ook een belangrijke rol.

Een vertrouwensrelatie opbouwen bij SeedZ Zorg

- Nemen we als dat nodig is extra tijd voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie. We ondernemen bijvoorbeeld eerst samen activiteiten, waardoor het vertrouwen langzaam kan groeien.
- We zoeken aansluiting bij verschillende communicatiestijlen. Communicatie is sterk afhankelijk van diversiteitsfactoren zoals sekse, cultuur, leeftijd, opleiding, sociaaleconomische positie en verstandelijke vermogens. Deze factoren bepalen onder andere de mate van directheid en zakelijkheid van de communicatie.
- Autochtone, Rotterdamse Nederlanders communiceren heel direct. Veel cliënten uit niet-westerse culturen zijn het niet gewend om heel direct aangesproken te worden en meteen persoonlijke vragen gesteld te krijgen. In gesprekken met een niet-westers cliënt een fictieve 'derde' gebruiken om een boodschap duidelijk te maken. In plaats van direct te zeggen wat u denkt dat de cliënt moet doen, kan er gezegd worden "Ik ken iemand die zus en zo heeft aangepakt en dat werkte heel goed".
- Autochtone Nederlanders communiceren vooral verbaal. Voor cliënten uit andere culturen ligt dit soms heel anders. Zij maken vaak meer gebruik van gebaren en letten meer op gezichtsuitdrukkingen. Het werken met visuele middelen kan de communicatie vergemakkelijken. Bij SeedZ Zorg kunnen we het gedrag van een cliënt inzichtelijk maken met een tekening, een plaatje uit een boek of een foto. We gebruiken ook creatieve middelen, om met elkaar te communiceren. Zoals bijvoorbeeld in de studio middels muziek teksten.

Aansluiten bij verschillende leerstijlen

Er zijn veel verschillen in de manier waarop mensen leren. De een leert het meeste door meteen zelf aan de slag te gaan. De ander wil graag vooraf een plan maken. Weer een ander is juist op zoek naar gestructureerde leermiddelen of naar iemand die het voor kan doen. Deze verschillende leerstijlen zijn sterk afhankelijk van sekse.

Tegelijkertijd zijn er ook duidelijke verbanden gevonden tussen sociaal-economische status en leerstijl. Uiteraard bepalen ook meer persoonsgebonden factoren, zoals intelligentie, het al dan niet aanwezig zijn van verstandelijke handicaps, leeftijd, etniciteit en onderwijservaring de leerstijl van een persoon.

Binnen de begeleiding van SeedZ Zorg wordt hier rekening mee gehouden, tijdens de intake wordt hier ook op doorgevraagd en het signaleringsplan is hierop afgestemd.

Soms kan er sprake zijn van een leerbeperving. Het belangrijkste kenmerk dat mensen met een verstandelijke beperking delen is intelligentietekort. Door de relatief lage intelligentie hebben mensen met een verstandelijke beperking meestal niet alleen problemen met denken en leren, maar vaak ook met sociale aspecten.

Zo is er vaak sprake van een beperkt inzicht in de eigen mogelijkheden, wat zich kan uiten in zelfoverschatting of zelfonderschatting.

Of er is sprake van starheid: eenmaal aangeleerde handelingen worden uitgevoerd of dezelfde handeling wordt steeds herhaald.

In het zorgplan zullen kleine doelen worden geformuleerd die haalbaar zijn, de kracht zit in het herhalen, voordoen – nadoen en de nadruk leggen op dat wat lukt.

Bij SeedZ Zorg staan de successen centraal, niet datgene wat steeds niet lukt.

Uitgaan van empowerment

Uitgaan van empowerment betekent het benadrukken van de sterke kanten van de cliënt waardoor deze beter in staat is om zich zelf te helpen. De medewerker benadert de cliënt hierbij als een gelijkwaardige:

- De medewerker geeft heldere informatie aan de cliënt over de verschillende keuzemogelijkheden.
- De cliënt wordt bij de beslissingen in het dienst- en/of hulpverleningsproces betrokken.
- De medewerker stimuleert zelfbeschikking.

Voorbeeld van empowerment

Een vrouwelijke cliënt wil ‘onrealistische’ doelen in het zorgplan opnemen. De medewerker geeft aan waarom zij deze doelen onrealistisch vindt, maar de cliënt houdt vast aan haar doelen.

De medewerker besluit daarom de wens van de cliënt te volgen. Als de doelen toch behaald worden, dan heeft de medewerker de cliënt onderschat en dan kan zij hiervan leren.

Als de doelen niet worden behaald, dan kan de cliënt hiervan leren. In het eerste geval is het een leermoment voor de medewerker, in het tweede geval voor de cliënt.

De medewerker benoemt dit expliciet in het gesprek met de cliënt. Door dit proces open te benoemen, bevordert de medewerker de vertrouwensband met de cliënt en stimuleert zij haar om zelf haar eigen beslissingen te nemen.

Omgaan met vooroordelen over en weer

Een vooroordeel is een oordeel voordat de feiten bekend zijn of de eigenlijke situatie goed is bekeken. Vooroordelen zijn een manier om om te gaan met de grote hoeveelheid informatie die iedere dag weer op ons afkomt. Het is een soort eerste classificatiesysteem om informatie te ordenen.

Vooroordelen hebben we dus allemaal. Het is belangrijk dat we op een goede manier omgaan met vooroordelen. SeedZ Zorg vindt het belangrijk om zich bewust te zijn van vooroordelen. Met name als het gaat om vooroordelen op grond van etniciteit, sekse en seksuele voorkeur.

Vooroordelen worden dan ook vaak beschouwd als not done en er wordt meestal niet gemakkelijk over gepraat. Maar door er over te praten kunnen medewerkers zich bewust worden van de vooroordelen die zij hebben en hoe deze mogelijk het contact met cliënten beïnvloeden.

We checken vooronderstellingen bij cliënten. Dit kan gaan om vooronderstellingen op verschillende gebieden zoals cultuur, religie, seksuele voorkeur. We stellen vragen zoals “Ik heb wel eens gehoord dat... Klopt dat?” of “Hoe is dat voor jou?”.

We gaan er niet automatisch van uit dat een probleem van een allochtone cliënt komt door zijn of haar cultuur of een probleem van een homoseksuele cliënt komt door zijn of haar seksuele voorkeur.

Gezamenlijke uitwisseling en reflectie bij SeedZ Zorg

SeedZ Zorg laat de volgende thema's terug komen tijdens intervisie en Basis-teamoverleggen:

- Creëer tijd en ruimte in (team)vergaderingen om casussen te bespreken waarin aandacht is voor de diversiteitspositie van de cliënt én van de medewerker.
- Vragen bij de het bespreken van een casus:
Op welke manier spelen verschillen in etniciteit, sekse, leeftijd en seksuele voorkeur een rol in de relatie tussen de cliënt en u worden gesteld.
- De manieren van communiceren die de cliënt heeft, worden onderzocht.
- Wat is het oordeel over het gedrag van de cliënt? Waarop berust deze opvatting?
- Op welke manier heeft de problematiek van de cliënt te maken met zijn of haar positie, bijvoorbeeld als man, allochtoon, homo of gehandicapte? Welke aanwijzingen zijn hiervoor?

Brede Hilledijk 76
3072 KK Rotterdam

010 - 21 07 86 6
info@seedzzorg.nl
www.seedzzorg.nl

