Training

Procesondersteuners diversiteitssensitieve jeugdhulp

- Naam trainer
- Datum

VERWEY JONKER Instituut

Pharos



Programma dagdeel 1

- Kennismaking
- Intersectionele benadering van diversiteit en inclusie (focus op etnisch-culturele diversiteit)
- Bewustwording: biases, uitsluiting, machtsdynamieken
- De benodigde competenties, methodieken en randvoorwaarden die bijdragen aan een diversiteitssensitieve en inclusieve organisatie

Kennismaking

- Kennismaking, naam, organisatie, functie
- Welke verandering wil je graag zien in je organisatie?
- Wat zijn je persoonlijke leerdoelen?

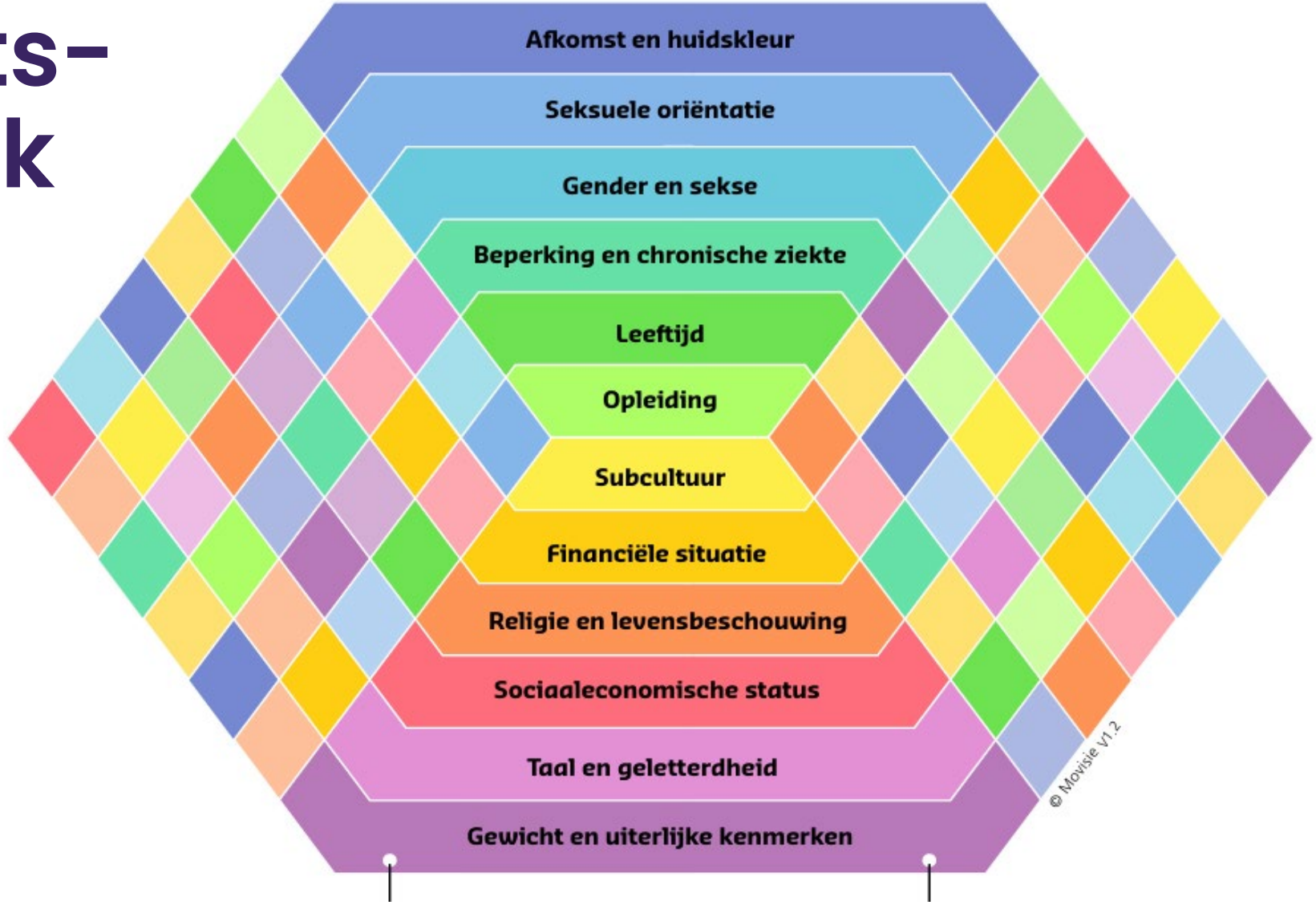


Uitgangspunten

- Brede visie op diversiteit en de focus op etnisch-culturele verschillen
- Intersectionele benadering



Diversiteits-vlechtwerk



Bron: Movisie

Vraag 1

Je bent op vakantie in het buitenland en iemand die daar woont zegt dat hij voor werk binnenkort naar Nederland gaat.

Met welke culturele gewoonten moet hij rekening houden?

Vraag 2

Een meisje van 16 jaar wordt in de crisisopvang geplaatst. Ze heeft gedragsproblemen en de alleenstaande moeder kan de opvoeding even niet aan. Maar de moeder wil niet dat haar dochter in een gemengde groep met jongens gaat wonen.
“Dat mag niet van mijn geloof, ik word daarop aangekeken.”

Wat te doen?

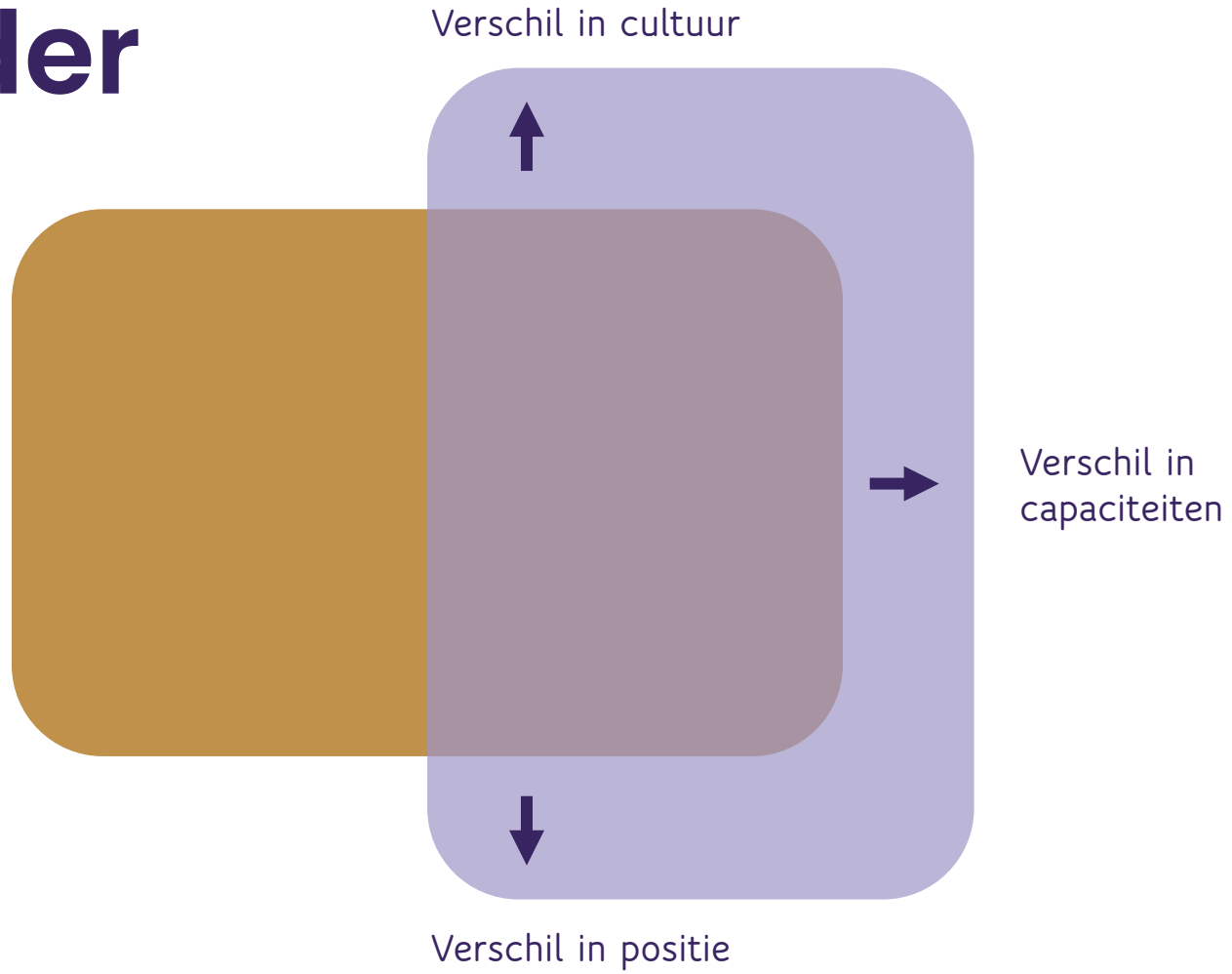
Vraag 3

Een collega (hulpverlener) zegt dat hij bijscholing voor diversiteitssensitief werken niet nuttig vindt. “Je kunt niet leren hoe het werkt in meer dan 150 culturen en mensen moeten zich toch aanpassen aan de Nederlandse cultuur.”

Hoe zou jij reageren?


Even
met
pauze.
WBVB
tegelizr.nl

Impact verschillen in referentiekader



Diversiteitsensitief werken

- Bewustzijn van eigen referentiekader en culturele achtergrond
- Herkennen van verschillen en overbruggen
- Openstaan voor het onbekende
- Rekening houden met capaciteiten en taal
- Bewustzijn van eigen stereotype beelden en vanuit meerdere perspectieven

Hoe doe je dat als hulpverlener?



Bron: Pharos, Cultuursensitieve zorg

Diversiteitssensitieve jeugdhulp

Opdracht:

Wanneer is een jeugdhulporganisatie voldoende diversiteitssensitief?

- Ieder schrijft kort wat punten op (5 min)
- Daarna in gesprek met je buur (5 min)
- Nabespreken met de hele groep

Definitie diversiteitssensitieve jeugdhulp

Jeugdhulp waarbinnen:

- de medewerkers de **competenties** bezitten om verschillen in referentiekader te overbruggen;
- zij kunnen beschikken over **methodieken** en tools die diversiteitsaspecten bevatten;
- en waar de **organisatorische randvoorwaarden** het mogelijk maken om passende zorg te bieden aan cliënten met een grote verscheidenheid.

Competenties diversiteits-sensitieve hulp



Methodieken en tools

- Diagnostiek: beeldvorming leefwereld cliënt, migratieachtergrond, taal, cultuur en positie
- Vragenlijsten intake en screening:
  - Cultureel interview
  - Jongeren identiteitsontwikkeling in relatie tot achtergrond
- Tools voor psycho-educatie en empowerment

Organisatie

- Herkenbaar in werkwijze en teamsamenstelling
- Samenwerking sleutelpersonen, outreachend
- Matching tussen de professional en cliënt
- Flexibel met tijd
- Tolken (telefoon)
- Organisatiebeleid: diversiteit onder personeel, toegankelijkheid, ondersteuning methodiekontwikkeling en ontwikkeling van competenties / bijscholing


Even
met
pauze.
WBVB
tegelizr.nl

Programma dagdeel 2

- Veranderstappen naar diversiteitsensitief werken
- In groepjes aan de slag
    1. Reflectie op de praktijk: hoe ga je verder?
    2. Tijdmachine oefening

Veranderproces in drie fases

9 stappen naar diversiteitssensitieve jeugdhulp

FASE 1: Voorbereiding

1. Startgesprek met directie en managers
2. Stand van zaken analyseren
3. Interne infrastructuur bouwen
4. Startbijeenkomst met personeel

FASE 2: Visie en plan van aanpak

5. Visie op hoofdlijnen formuleren
6. Plan van aanpak maken
7. Doelbijeenkomst met personeel

FASE 3: Veranderen en verankeren

8. Uitvoering, planning en control
9. Verankering in het beleid

Monitoren, evalueren en waar nodig bijstellen.

Veranderproces in drie fases

9 stappen naar diversiteitssensitieve jeugdhulp

FASE 1: Voorbereiding

1. Startgesprek met directie en managers
2. Stand van zaken analyseren
   - Quick scan
   - Willen, mogen kunnen
3. Interne infrastructuur bouwen
   - Cirkeloefening
   - Relationeel werken/Story telling
4. Startbijeenkomst met personeel

FASE 2: Visie en plan van aanpak

5. Visie op hoofdlijnen formuleren
6. Plan van aanpak maken
   - Tijdmachine
7. Doelbijeenkomst met personeel

FASE 3: Veranderen en verankeren

8. Uitvoering, planning en control
   - Omgaan met weerstand
   - Fysieke omgeving
   - Story telling
9. Verankering in het beleid

Monitoren, evalueren en waar nodig bijstellen.

Gesprek met directie, managers

1. Je biedt diepgang en inzicht door het beschrijven van:
   - Probleem (voorbeelden die 'raken')
   - Wat er lastig is voor hulpverlener en inwoner, en impact hiervan
   - Evt. versterken met cijfers
2. Hoe jouw doel aansluit op bestaande doelen en wensen van directie: waar liggen zij wakker van?
3. Je doet een heel concreet verzoek: Kan ik aan deze opgave werken, met zoveel tijd en met deze collega's?
4. Bespreek ook:
   - Samenstelling evt stuurgroep en werkgroep
   - Wanneer is het MT / de manager tevreden?

Gebruik taal van CEO's

"De jeugd is onze toekomst. We hebben met elkaar de opdracht ervoor te zorgen dat alle jongeren in Nederland veilig en gezond kunnen opgroeien. En als daar extra ondersteuning bij nodig is, dan moeten we die hulp kunnen bieden."

Stand van zaken analyseren

- Competenties
- Methodiek
- Randvoorwaarden
- Proces

1. Zelf
2. Anderen:
   - Collega/manager
   - Variatie!



Stand van zaken analyseren

willen



"Ik behandel altijd mensen gelijk."

mogen



"De tolkentelefoon is bij ons niet goed geregeld."

kunnen

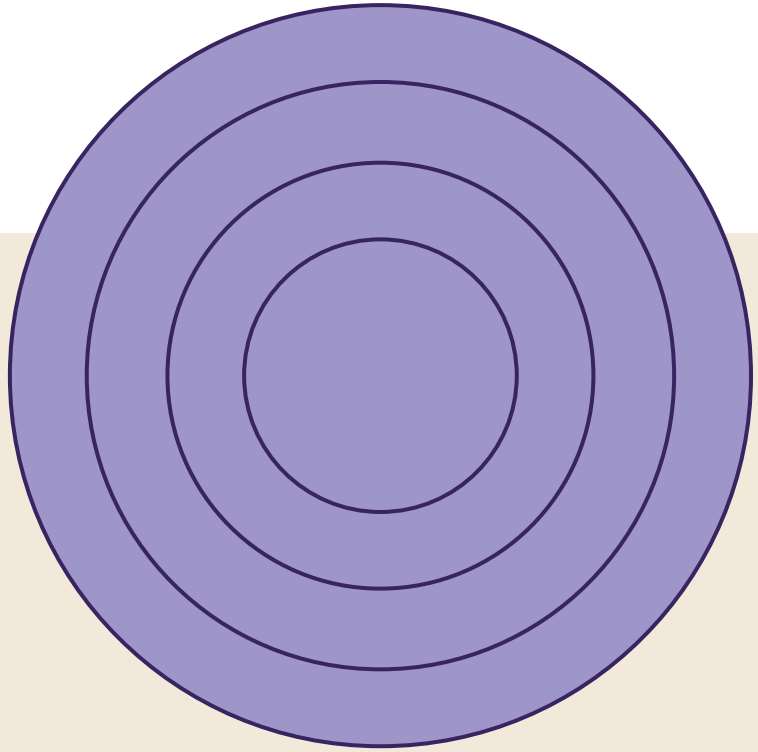


"Ik weet niet hoe ik een vertrouwensrelatie opbouw met een cliënt die erg van mij verschilt."

Interne infrastructuur bouwen

Kartrekker	Werkgroep	Stuurgroep	Ambassadeur	MT
Stuurt het project aan, verbindt mensen en bewaakt richting en resultaat.	Groep van 3 tot 5 betrokken collega's die medeverantwoordelijk zijn voor de praktische uitvoering en de kartrekker ondersteunen. Helpen om energie vast te houden. Zij voeren de verandering uit, testen wat werkt en geven terug wat niet aansluit. Dit niveau bepaalt uiteindelijk of de verandering zichtbaar wordt.	Leidinggevenden of sleutelfiguren die het traject formeel steunen. Zorgen voor mandaat, middelen en voorbeeldgedrag. **Geef de stuurgroep status.**	Enthousiaste medewerker die het gewenste gedrag actief laat zien en uitdraagt.	Beslissingen nemen over prioriteiten, doelen en cultuur.

Netwerkcirkel



Opdracht:

Interne infrastructuur bouwen

1. Iedere cirkel staat voor een rol.
2. De procesondersteuner gaat in de middelcirkel staan.
3. Kijk dan naar wie je in welke rol wil. Gebruik hiervoor de poppetjes.

Hebben de mensen naar jouw idee de rol al en voeren ze deze uit? ← gezicht naar jou toe
Hebben de mensen naar jouw idee de rol nog niet of doen ze nog weinig/niets? → gezicht van je af

- **Plenaire terugkoppeling**: Wie heb je nu op je lijst om (beter) te betrekken? Waarom zij?

Energie opbouwen met je werkgroep

- Verbinden: ontbijt/lunch samen
- Haal intrinsieke motivatie op bij je werkgroep: waarom willen ze bijdragen? Hang dit op.
- **Bespreek met de werkgroep dat het belangrijk is dat het eigenaarschap bij de werkgroep ligt, en niet alleen bij de kartrekker.**
- Doe een 'tijdmachine' oefening:
  - Stel dat het helemaal niet is gelukt, hoe komt dat?
  - Stel dat het echt goed gelukt is, hoe komt dat?
- Stel samen **een visuele 'routekaart'** op met tastbare mijlpalen van de werkgroep. Met een afvinklijst.
- Regel praktische zaken.
- Last but not least: **maak een groepsfoto.**


Even
met
pauze.
WBVB
tegelizr.nl

Bijeenkomst met personeel

- Introductie door MT-lid
- Deel visie, bespreek analyse /stand van zaken voor begrip en verrijking
- Haal input op voor aanscherping visie en prioriteiten met passende werkvorm
- Proces, planning: wie, hoe, wat?
- Presenteer je werkgroep



Plan van aanpak (herijking)
Doelen stellen

- Wat valt op bij deze doelen?

Competenties	Methodiek	Randvoorwaarden
Wij willen behandelaren motiveren om verschillen te herkennen en te overbruggen.	Wij willen uitvoerende professionals bewuster maken van communicatiemiddelen voor anderstalige cliënten of cliënten die moeite hebben met lezen.	Onze organisatie besteedt genoeg aandacht aan diversiteit onder personeel.

Plan van aanpak (herijking)
Doelen stellen

- Kiezen van een doel: kun je er een foto van maken?

Competenties	Methodiek	Randvoorwaarden
Behandelaren herkennen verschillen in referentiekader en overbruggen deze tijdens gesprekken met cliënten.	Professionals gebruiken passende communicatie-middelen als zij communiceren met anderstalige cliënten of cliënten die moeite hebben met lezen.	De organisatie gebruikt standaard een methode om bij selectie van personeel *bias* te verminderen.

Plan van aanpak (herijking)
Doelen stellen

- Kies je doel(en) realistisch:
  - Small: 1 specifieke gedrag/verandering bij 1 groep professionals
  - Medium: 2 gedragingen/veranderingen bij 1 of 2 groepen professionals/afdelingen
  - Large: organisatiebrede scope
- Vier het succesvol behalen van tussenstappen.
- Schrijf nu voor jezelf je eerste gedachte bij je doel(en) op.

Plan van aanpak (herijking)
Aansluiten

- Wat is dit jaar en volgend jaar belangrijk voor de organisatie?
- Zijn er lopende innovaties/veranderingen waar je op aan kunt sluiten (bijv. lerende organisatie)?
- Doe een ‘tijdmachine’ oefening voor inspiratie en energie:
  - Stel dat het helemaal niet is gelukt, hoe komt dat?
  - Stel dat het echt goed gelukt is, hoe komt dat?
- Kijk naar het systeem & competenties:
  - Zijn er werkwijzes of procedures waardoor je automatisch inclusief denkt, handelt of organiseert?

Plan van aanpak (herijking)
Elementen

Deskundigheid:	Trainingen, casuïstiek bespreking, inwerkprogramma
Personeelsbeleid:	Werving, selectie, behoud, leer-werktrajecten, inclusie, advertentieteksten, samenstelling sollicitatiecommissies, trainingen 'selecteren zonder vooroordelen'
Klachtenprocedure:	Voorkomen van discriminatie
Toegankelijkheid:	Drempels verlagen, samenwerken met sleutelpersonen
Methodes:	Aanmeld- en intakeprocedure, diagnostische en behandelmethodes
Randvoorwaarden:	Tolkenvoorziening, flexibel omgaan met tijd

Bron: 423161_Diversiteitsensitieve-jeugdzorg.pdf

Doelbijeenkomst met personeel

- Ambities
- Activiteiten

- Gallery walk

- Commitment kaarten



Uitvoering, planning & control

- Koester ambassadeurs:
  - Update ze over voortgang
  - Biedt handelingsperspectief (als complex > een training)
- Zorg voor inleving in cliënt
- Communiceer veel naar werkvloer:
  - Tellen en vertellen (& maak foto's!)
  - Dynamische sociale norm ('steeds meer collega's....')
- Zie weerstand als waardevolle informatie en verken wat erachter zit

→ *Veranderen kost tijd*

Borging

Drie praktijkvoorbeelden:

1. Standaard cultuursensitieve reflectie in casuistiekbespreking

2. Inwerkprogramma over inter-sectionaliteit

3. Consult lengte om relatie met cliënt op te bouwen

- Wie heb je nodig om te borgen?

Borging

Proces tips met je borging partner:

- Focus hierop vanaf het begin
- Elkaar iets gunnen en versterken
- Cliënten actief betrekken in borging stap
- Regelmatig afstemmen
- Samen vieren van kleine successen



Check in

- Waar sta je?
  Fase/stap

- Heb je genoeg scherp wat je wilt, je volgende stap?
  Denk aan het concrete doel.

Reflectie op eigen praktijk

Opdracht:

Wat is je volgende stap?

Bespreek in groepjes van 3 in dezelfde fase: (45 min)

- Waarom deze stap?
- Wat zijn je uitdagingen bij die stap?
    - Gebruik - als dit past - de kaartenset voor barrières
- Welke ideeën heb je opgedaan om je uitdagingen aan te gaan?


Even
met
pauze.
WBVB
tegelizr.nl

Tijdmachine oefening

Opdracht:

1. Verdeel in 2 groepen. Jullie zijn een werkgroep. Wijs 1 deelnemer aan die de oefening faciliteert.
2. Doe een tijdmachine oefening:

   Het is de periode net ná de afronding van de veranderopgave naar diversiteitsensitief werken in jouw organisatie.

   - 'Het traject is finaal mislukt!'
     - Hoe komt dit?
     - Brainstorm daarna over ideeën, strategieën en aandachtspunten hoe jullie dit kunnen voorkomen
   - 'Het traject is een groot succes'
     - Hoe komt dit?'
     - Brainstorm over ideeën en aandachtspunten die bij zullen dragen aan succes

Tijdmachine oefening

Opdracht:

Plenaire terugkoppeling

- Wat zien we als valkuilen?
- Wat zijn belangrijke ingrediënten voor je plan?

Praktijkopdrachten

1. Quickscan eigen organisatie: hoe staat het ervoor? Gebruik hiervoor de quickscan management tool.
    - Laat mensen in andere posities scoren (bijv. HR, teamleider)
2. Verken de mogelijkheden om je infrastructuur uit te breiden of op te zetten
3. Houd een commitment gesprek met een manager, teamleider, HR of andere collega om te kijken of je medestanders kunt vinden
4. Op basis van je quick scan, maak (met je werkgroep) een actieplan:
    - Wat zijn je belangrijkste prioriteiten en stappen?

Programma dagdeel 3

- Terugkoppeling praktijkopdrachten
- De kracht van verhalen vertellen: de ZON methode
- Hoe ziet de ideale aanjager eruit?
- Waar sta je zelf als aanjager?
- Wat staat je te doen?

Wat zegt jouw naam?

Oefening:

Ga in duo's met elkaar in gesprek op basis van 3 vragen:

1. Hoe kom je aan je naam?
2. Ben je blij met je naam?
3. Wat is de diepere betekenis van je naam?

Een goed verhaal

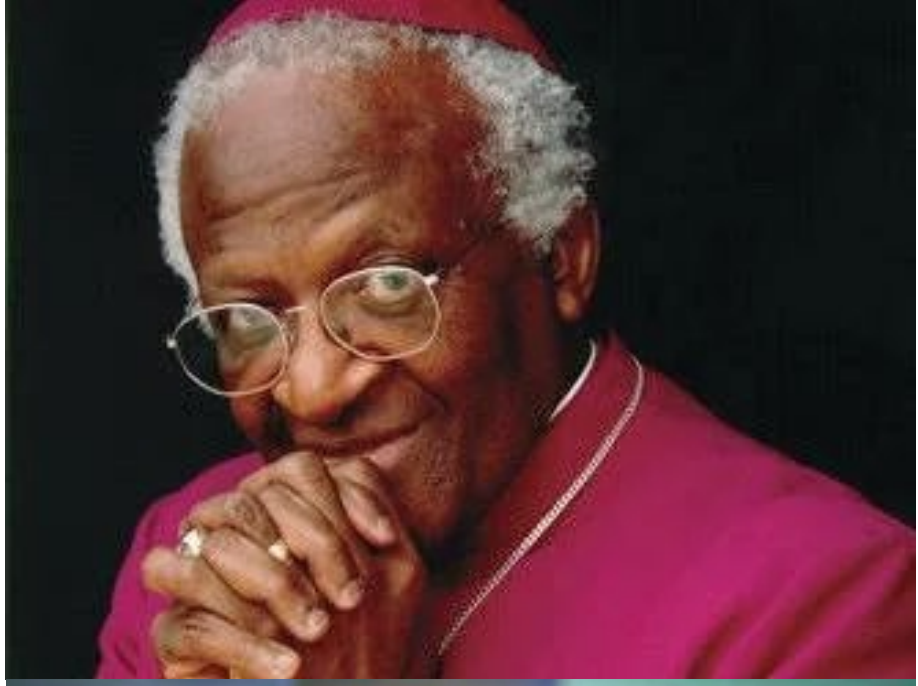
Elk goed verhaal raakt aan drie domeinen:

Het persoonlijke	Het emotionele	Het universele
Hoe kom je aan je naam?	Ben je blij met je naam?	Wat is de diepere betekenis van je naam?

De kracht van verhalen als instrument van verandering

Verhalen:

- Verbinden
- Geven betekenis aan gebeurtenissen en emoties
- Kunnen stimuleren om in actie te komen, aanzetten tot verandering





Waarom werken aan je verhaal?

Werken aan verhalen draagt bij aan:

- Zelfreflectie; jezelf beter leren kennen en daar iets mee doen.
  - *Hardop uitspreken wat voor jou belangrijk is geeft kracht en helpt je bij het nemen van initiatief.*

- Vanuit empathie zet het aan tot stilstaan bij je eigen automatische denken en handelen en van daaruit naar het maken van andere keuzes.
  - *Begin van het oplossen van problemen.*

- Waarden en drijfveren benoemen. Duidelijker maken waar je voor staat.
  - *Door stevig woorden te geven aan je missie zet je de eerste stappen in het meekrijgen van anderen.*

ZON: een goed verhaal

Z - zelf

Je nodigt anderen uit om een relatie met je aan te gaan.

- Wat maakte indruk op jou?
- Wat was het moment dat je in actie wilde komen?
- Wat heb je overwonnen (en zet jou nu in een aanjagersrol)?
- **Iets kwetsbaars** - want als je kwetsbaar kunt zijn, kun je samenwerken.

Wat is het eerste moment dat je dit onderwerp belangrijk ging vinden?

O - ons

1. Zorg dat de ander hetzelfde probleem herkent.
2. Leg uit dat dit aansluit op jullie gezamenlijke missie. Is diegene het eens?
3. Vertel enthousiast over jouw werkzame oplossing.
4. Zeg dat alleen met de hulp van velen er dingen kunnen veranderen.

Waarom is dit een probleem voor anderen?

N - nu

- Waarom is dit urgent?

Leg een heel duidelijk concreet verzoek neer.

Waarom wil ik dit nu?

Privé mag privé blijven

Credits: The Lowlander Project

De opbouw van jouw ZON-verhaal

Zelf

Waarom doe je het werk wat je doet?

- Wat maakt dit onderwerp belangrijk voor mij? (waarden)
- Een uitdaging, een keuze en een uitkomst

Ons

Waarom is dit belangrijk voor de ander?

- *'Dit kan jou ook overkomen'*
- Dit willen we samen realiseren
- Weer: een uitdaging, een keuze en een uitkomst (korter!)

Nu

Waarom wil je dit nu? Wat wil je van de ander?

- Waarom nu? (feiten & cijfers)
- Weer: een uitdaging, een keuze en een uitkomst (korter!)
- Waarom ben je boos?
- Wat is je hoop?

Credits: The Lowlander Project

Wat is jouw ZON?

Opdracht:

Ga aan de slag met de ZON-techniek

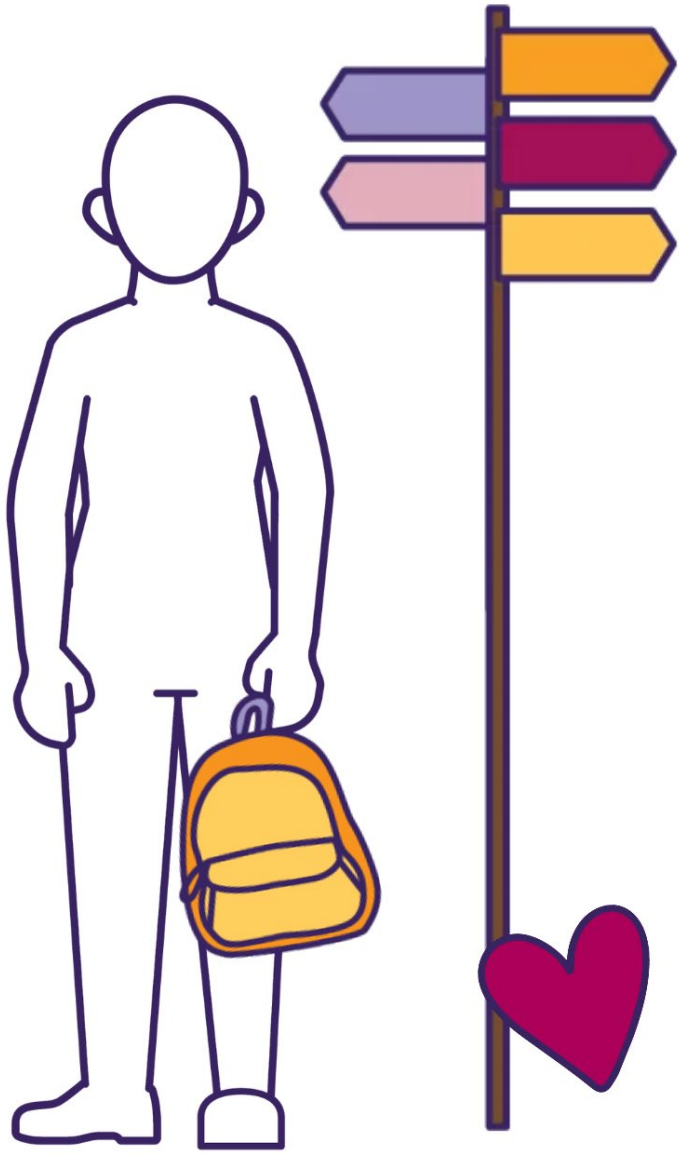
- Schrijf jouw ZON op (20 min)
- Coaching van 2 verhalen




Even
met
pauze.
WBVB
tegelizr.nl

De ideale proces-ondersteuner/aanjager

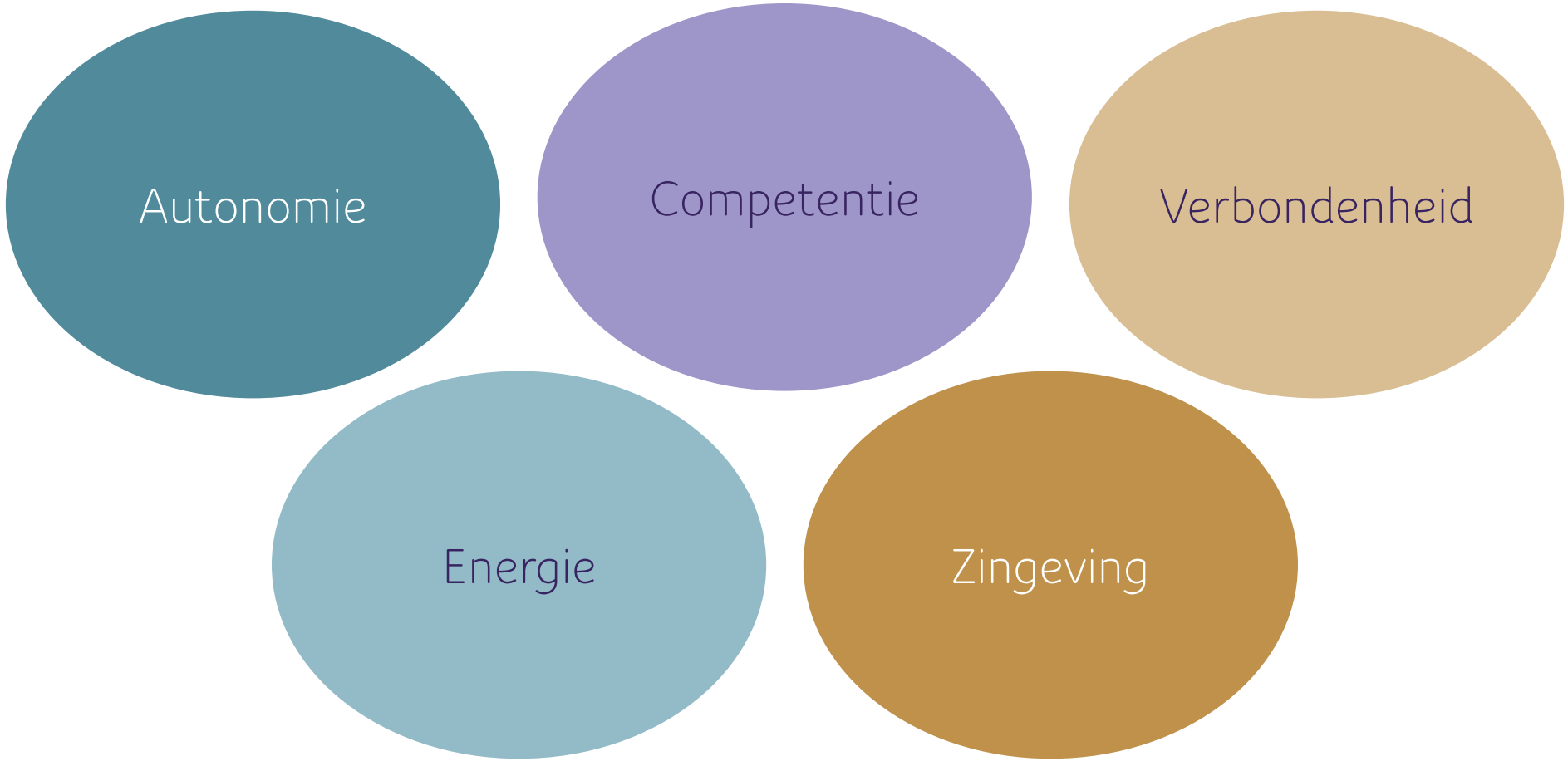
- We gaan tekenen!



Wat is ideaal?

- Welke eigenschappen heeft deze procesondersteuner?
- Welke missie spreekt deze procesondersteuner uit?
- Wat is de procesondersteuner aan het doen?
- Welke instrumenten heeft deze in de hand?
- Welke functie heeft deze procesondersteuner?
- Wat denkt de procesondersteuner? Waar is die van overtuigd? Is de procesondersteuner dilemma vrij?
- Wat is de energie van de procesondersteuner?

Intrinsieke motivatie ontstaat als:

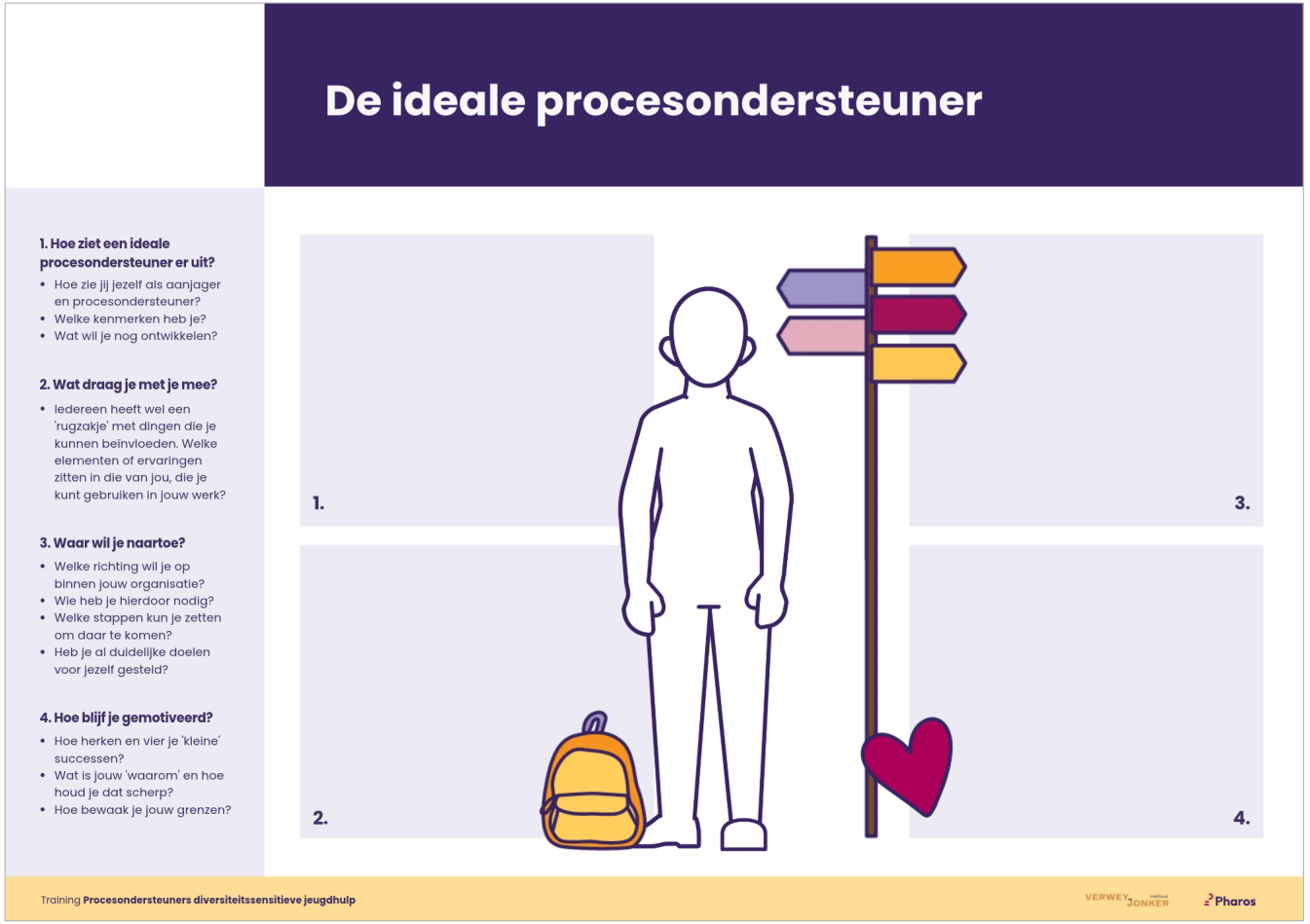


Wat neem je mee van deze aanjager?



Aan de slag: waar sta je zelf?

- Werkblad procesondersteuners



De ideale procesondersteuner

1. Hoe ziet een ideale procesondersteuner er uit?

- Hoe zie jij jezelf als aanjager en procesondersteuner?
- Welke kenmerken heb je?
- Wat wil je nog ontwikkelen?

2. Wat draag je met je mee?

- Iedereen heeft wel een 'rugzakje' met dingen die je kunnen beïnvloeden. Welke elementen of ervaringen zitten in die van jou, die je kunt gebruiken in jouw werk?

3. Waar wil je naartoe?

- Welke richting wil je op binnen jouw organisatie?
- Wie heb je hierdoor nodig?
- Welke stappen kun je zetten om daar te komen?
- Heb je al duidelijke doelen voor jezelf gesteld?

4. Hoe blijf je gemotiveerd?

- Hoe herken en vier je 'kleine' successen?
- Wat is jouw 'waarom' en hoe houd je dat scherp?
- Hoe bewaak je jouw grenzen?

1. 2. 3. 4.

Training **Procesondersteuners diversiteitssensitieve jeugdhulp**

Wat heb je voor jezelf te doen?

Oefening:

In dialoog met je buurpersoon: wat heb je voor jezelf te doen om sterker te worden in de rol van aanjager?

- Maak je to-do list

Praktijkopdrachten

ZON methode

- Maak een voorbeeld van de werkvloer die de noodzaak van de veranderopgave aangeeft. Je integreert dit verhaal in je eigen ZON.
- Oefen je nieuwe ZON bij 1 ambassadeur en verbeter je ZON daarna.

Gesprekken

- Observeer in gesprekken die je voert: welke vormen van weerstand kom je tegen bij collega's/leidinggevenden?

Programma dagdeel 4

- Terugkoppeling praktijkopdrachten
- Veelvoorkomende vormen van weerstand
- Omgaan met weerstand: oefenen
- Inzetten van fysieke vormen

Korte dialoog



Vormen van weerstand

Overbezette	Ontkenner	Oppervlakkige	Normalist
"Het is belangrijker om eerst de organisatie in het algemeen op orde brengen. Dan gaat het voor alle doelgroepen beter. Ik wil de organisatie niet belasten met nog een apart aandachtsgebied!"	*"Beleid voor diversiteit en inclusie is niet nodig, dat zet mensen juist apart in hokjes. Alle mensen verschillen wel van elkaar, maar we behandelen iedereen gelijkwaardig."*	*"Ik vind diversiteit en inclusie belangrijk. Daarom hebben we ook een interne werkgroep, die leuke activiteiten organiseert. We hebben een feestdagen-kalender."*	*"We hebben in de zorg normen, afspraken, regels, protocollen en richtlijnen waar iedereen zich aan moet houden."*

Reageren op weerstand

Overbezette	Ontkenner	Oppervlakkige	Normalist
Begrip Kleine stappen Aansluiten bij bestaande ontwikkelingen	Concrete voorbeelden van werkvloer en wetenschap Zelfovertuiging Voor & nadelen van verandering	Steunen met positieve intenties Laat volgende stap zien	Erken problemen Leg nadruk op effectiviteit van normen

Herken de weerstand

De bestuurder heeft drie maanden geleden toegezegd om het thema diversiteit en inclusie in het MT te bespreken samen met een vertegenwoordiging van de werkgroep D&I.

Je ziet de bestuurder bij de koffieautomaat en vraagt wanneer dit gaat gebeuren. Afhankelijk van het type bestuurder ervaar je weerstand.

- Welke type zie je voor je?
- Hoe reageer je nu?

In tweetallen

Oefening:

- Leg je situatie uit en de vorm van weerstand
- Buurpersoon als gesprekpartner



In groepjes

Oefening:

- Leg je situatie uit en de vorm van weerstand
- Trainer als gesprekpartner




Even
met
pauze.
WBVB
tegelizr.nl

Posteroefening

Oefening:

- Vul je eigen poster in voor jouw organisatie (je mag onze voorbeelden bekijken)
- Bedenk in drietallen vragen (gespreksstarters) die passen om het gesprek over de dialoog in de poster te starten met je collega's
- **Hulpvraag**: hoe help je collega's reflecteren op alledaags handelen?

Aan de slag: dialoog

Oefening:

- 1 deelnemer begeleidt een dialoog rondom de poster met de rest van de groep met de zojuist gemaakte gespreksstarters.
- Hoe gaat dat?

Aan de slag: flexibele brainstorm

Oefening:

Bespreek met elkaar:

- Fysieke omgeving: wat is er nog meer mogelijk behalve posters met dialogen?
- Welk verzoek aan collega's doet jouw idee in de fysieke omgeving?

Wat neem je mee van deze training?

