

van
CONTACT

ALEX SEYS

NAAR
CONNECTIE

| OWL PRESS |

Aansluiten, motivatie exploreren en samen
beslissen in de psychosociale zorg

INHOUD

DEEL 1. INLEIDING, CONTEXT EN BASIS

1. Inleiding en scope van dit boek	10
1.1 Counselen en begeleiden: een wirwar aan systemen en aanpakken	11
1.2 Motivatie en behoeften van cliënten	12
1.3 Bouwstenen van de hulpverlening	14
1.4 Van contact naar connectie: tools in de toolbox	14
1.5 Hoe kun je dit handboek gebruiken?	16
2. Maatschappelijke context	18
2.1 Diversiteit, cultuur, ongelijkheden en exclusie	19
2.2 Ongelijkheid in de relatie: macht in de hulpverlening	33
2.3 En nu?	41
Belangrijkste punten	42
Reflectievragen	43

3. Basishouding van de hulpverlener	44
3.1 Het samenwerkingsmodel in de hulpverlening	45
3.2 Cliëntgerichte benadering van Carl Rogers	50
3.3 Autonomieondersteuning	59
3.4 Culturele competentie en culturele nederigheid	63
3.5 De zelfreflectiereflex van de hulpverlener	70
Belangrijkste punten	75
Reflectievragen	76
4. Gespreksvaardigheden in psychosociale zorg: de basis van het actief luisteren	78
4.1 Wat is actief luisteren?	79
4.2 Handige handvatten voor het inzetten van de basisvaardigheden	80
4.3 De basisvaardigheden van het actief luisteren	85
4.4 Houvast rond de flow van het gesprek	97
4.5 En nu?	102
Belangrijkste punten	102
Reflectievragen	103
5. Aanleren van cliëntgerichte communicatie	104
5.1 Inleiding	105
5.2 Vaardigheden aanleren: stadia van competentie	106
5.3 Werken aan een professionele communicatiestijl	108
5.4 Headspace: de beschikbare mentale ruimte tijdens het gesprek	110
5.5 Hoe ga je concreet aan de slag?	111
Belangrijkste punten	115
Reflectievragen	116

DEEL 2. TOOLS IN DE TOOLBOX

6. Shared decision making	122
6.1 Wat is shared decision making?	123
6.2 Basishouding bij shared decision making	124
6.3 Structuur en stappen	127
6.4 Veelvoorkomende valkuilen bij shared decision making	156
Belangrijkste punten	161
Reflectievragen	162
7. Motiverende gespreksvoering	164
7.1 Wat is motiverende gespreksvoering?	165
7.2 Basishouding bij motiverende gespreksvoering	167
7.3 Structuur van een proces van motiverende gespreksvoering	172
7.4 De gesprekstaken binnen motiverende gespreksvoering	179
7.5 Veelvoorkomende valkuilen binnen de motiverende gespreksvoering	209
Belangrijkste punten	212
Reflectievragen	213
8. Het conflict-probleemoplossingsgesprek	214
8.1 Basishouding bij het conflict-probleemoplossingsgesprek	215
8.2 Structuur en stappen in het conflict-probleemoplossingsgesprek	219
8.3 Veelvoorkomende valkuilen	244
Belangrijkste punten	247
Reflectievragen	248
9. Tot slot	250
Bronnenlijst	251

DEEL

1

INLEIDING, CONTEXT EN BASIS



1. INLEIDING EN SCOPE VAN DIT BOEK

Dit boek richt zich tot studenten in opleiding tot hulpverlener en hulpverleners die zich (verder) willen bekwamen in gespreksvormen en -vaardigheden. De vaardigheden en gespreksvormen in dit handboek zijn geschikt voor gebruik met tieners en volwassenen die verbaal communiceren. Voor gebruik met kinderen, personen die niet verbaal kunnen communiceren en sommige andere doelgroepen zijn ze minder geschikt en is er een grote vertaalslag nodig, waar we de nodige ruimte niet voor hebben.

Ik zal in dit boek de term ‘hulpverlener’ gebruiken, behalve waar een specifieke context het logisch maakt om specifiek over ‘studenten’ te spreken. Waar onderzoek zich toespitst op één specifieke soort van hulpverlener (zoals een therapeut, arts of sociaal werker) geef ik dat expliciet aan.

Voor de begeleide persoon gebruiken we afwisselend de termen ‘zorgvraager’ en ‘cliënt’, aangezien die gangbaar zijn in verschillende sectoren en settings. In specifieke contexten verwijs ik ook naar ‘patiënten’.

1.1 Counselen en begeleiden: een wirwar aan systemen en aanpakken

De praktijk van counselen en begeleiden in de psychosociale zorg is heel breed. Je kan als hulpverlener aan de slag met alle leeftijdsgroepen in een breed scala aan settings. De gespreksvormen en -vaardigheden zijn bruikbaar in gezins- en schoolsettings, in klinisch en forensisch werk, in de medische zorg, en binnen de sector van arbeid en organisatie. Je kan aan de slag met kinderen, tieners, (jong)-volwassenen en ouderen.

Een andere opdeling die van belang is, is die van de stroming of het kader van waaruit de counselor of begeleider te werk gaat. In de psychologie gaat het om zes brede stromingen: de psychoanalytische, de gedragsmatige, de humanistische, de cognitieve, de systemische en de biologische benadering. Elk van die benaderingen heeft haar eigen uitgangspunten van waaruit methodieken en interventies ontwikkeld werden.

Afhankelijk van de werksetting zijn er dan nog concrete kaders waar teams en organisaties mee werken. Denk bijvoorbeeld aan het kader van de emotionele ontwikkeling bij de begeleiding van mensen met een verstandelijke beperking, het kader van geweldloos verzet, dat veel gebruikt wordt bij opvoedingsondersteuning en in schoolcontexten, het methodisch werken binnen sociaal werk...

Naast de zes zuivere stromingen en contextafhankelijke kaders heb je dan nog de praktijksituatie waarbij vele hulpverleners vooral een eclectische benadering gebruiken: elementen van verschillende stromingen en kaders worden gebruikt afhankelijk van de situatie en de affiniteit van de hulpverlener.

‘Het’ counselen, begeleiden, behandelen... bestaat dus niet. Toch geloven we dat er een gedeelde basis is die hulpverleners kan helpen om aan de slag te gaan met cliënten, en zich verder te bekwamen en specialiseren in het werkveld.

1.2 Motivatie en behoeften van cliënten

1.2.1 Het spectrum van vrijwilligheid in de hulpverlening

Studenten en beginnende hulpverleners hebben nogal eens een romantisch ideaalbeeld van toekomstige cliënten, zeker in de zogenaamde vrijwillige hulpverlening. Studenten starten vaak vanuit het goedbedoelde idee om te ‘willen helpen’ en gaan ervan uit dat cliënten a) dat zo aanvoelen en b) zich daarom dankbaar voelen en meewerkend zijn.

Toch is er zelfs in laagdrempelige en eerstelijnssettings een spectrum van vrijwilligheid in het zetten van stappen naar de hulpverlening. Ook volwassen cliënten die op eigen benen staan, worden door belangrijke anderen soms zacht, soms dwingend aangemoedigd om de stap te zetten naar allerlei ondersteuning en hulpverlening. Bij kinderen en tieners is dat nog meer uitgesproken door de sterkere machtsverhouding met ouders, leerkrachten en andere belangrijke volwassenen. Wanneer cliënten wel uit zichzelf komen, is hun hulpvraag of motivatie soms anders dan de hulpverlener had gedacht (of gehoopt): een cliënt met verslavingsproblematiek wil misschien vooral stoppen met het oog op tewerkstelling en niet – zoals de hulpverlener misschien verwacht had – voor het welzijn van hun kinderen.

1.2.2 Persoonlijke voorkeuren en voorgeschiedenis

Bovendien kent een nieuwe cliënt ook de stijl, de ervaring en de persoon van de hulpverlener nog niet. Cliënten zijn ook zelden onbeschreven bladen: velen hebben in het verleden al een rechtstreekse of onrechtstreekse ervaring gehad met psychosociale hulpverlening (of medische zorg) en niet al die ervaringen zijn even positief. Cliënten komen dus binnen met bepaalde verwachtingen over de hulpverlener, de setting, de begeleiding.

Wat hebben cliënten nodig van een hulpverlener?

Cliënten blijken zelden nood te hebben aan de grote expert die met een onmiddellijke oplossing komt aandragen. Wel willen ze op pad gaan met iemand in wie ze vertrouwen kunnen hebben: die zich met andere woorden betrouwbaar opstelt en tijd geeft om dat vertrouwen te laten groeien. Jongeren in de jeugdzorg geven bijvoorbeeld aan dat ze niet moeten weten van iemand die meteen ‘beste vriendjes’ wil zijn. Elkaar oprecht leren kennen vraagt tijd én inlevingsvermogen en een open houding van de hulpverlener. Wat ook vertrouwen geeft, is het kunnen toegeven van je eigen fouten en twijfels.

Een ander belangrijk punt, aangehaald door cliëntenorganisaties, is dat cliënten in allerlei contexten als volwaardige partner willen deelnemen aan het hulpverleningsproces. Dat wil zeggen dat er geen dingen boven hun hoofd beslist worden, dat ze input kunnen geven en mee knopen doorhakken. Zo geven jongeren in de jeugdzorg in een interview met Sociaal.net aan dat ze willen gezien worden als meer dan een nummertje. Men wil met andere woorden als waardevol ervaren worden, en gezien worden in alle complexiteit – niet alleen als iemand met een probleem. In de hulpverlening valt dit onder de noemer van cliëntparticipatie, en dat beperkt zich niet tot individuele hulpverlenerscontacten, maar het gaat ook over inbreng in beleid van hulpverleningsorganisaties en meedenken op allerlei niveaus.

1.2.3 Maatschappelijke context

Al die elementen rond hoe cliënten bij jou terechtkomen, zijn niet puur individuele gegevens per cliënt. Ze kaderen in een bepaalde context: die van jouw setting, en ruimer, onze maatschappelijke context. In hoofdstuk 2 bespreken we de maatschappelijke context waarbinnen de hulpverlening te werk gaat in Vlaanderen en internationaal. We gaan in op diversiteit, cultuur en sociale ongelijkheden, en macht in de hulpverleningsrelatie. Al die factoren hebben invloed op de leefwereld en beleving van de cliënt, en hebben aantoonbare gevolgen voor diens welzijn en welbevinden, binnen en buiten de begeleidingsrelatie.

1.3 Bouwstenen van de hulpverlening

Vervolgens bekijken we in hoofdstuk 3 de fundamenteën van de hulpverleningsrelatie: de cliëntgerichte basishouding. We gaan daarbij in op het samenwerkingsmodel, de basisvoorwaarden van Rogers, autonomieondersteuning, en culturele competentie en nederigheid.

In hoofdstuk 4 behandelen we de bouwstenen van onze hulpverleningsvaardigheden: de basisvaardigheden van het actief luisteren. Die basis heb je nodig om verder te kunnen met complexere vaardigheden en gespreksvormen. We gaan niet alleen in op losse en technische interventies (zoals een goede vraag of parafrasering), maar ook op het opbouwen van flow en logica in je gesprek: hoe zorg je voor een richting in het gesprek? Hoe kan je werken aan zowel breedte als diepgang? Hoe maak je het gesprek logisch en voorspelbaar voor jezelf en voor de ander?

In het laatste inleidende hoofdstuk, hoofdstuk 5, ontdekken we de filosofie en logica van het verwerven van gespreksvaardigheden. Zo kan je een aantal veelvoorkomende valkuilen van beginnende hulpverleners vermijden en efficiënt en slim aan de slag gaan om je arsenaal aan gespreksvaardigheden uit te breiden.

Daarna komen we tot de hoofdmoot van dit boek: drie gespreksvormen die je houvast kunnen bieden in een aantal uitdagende situaties tijdens het opbouwen van een werkaliantie met nieuwe cliënten.

1.4 Van contact naar connectie: tools in de toolbox

Omdat de inhoud, settings en functies waarin psychosociaal hulpverleners werken, zo variëren, kiezen we voor een generalistische aanpak waarbij we inzetten

op gespreksvormen en -vaardigheden die bedoeld zijn om de eerste fase van het hulpverleningsproces zo constructief mogelijk aan te pakken. Met andere woorden: gespreksvormen die je kan inzetten om met een nieuwe(re) cliënt tot een werkelijke samenwerkingsrelatie te komen.

Die zijn geschikt voor cliënten vanaf de tienerleeftijd die zich enigszins verbaal kunnen uitdrukken. Je kan die gespreksvormen inzetten bij mensen die met veel plezier bij jou langskomen, maar ook bij mensen die gedwongen worden tot hulpverlening (bijvoorbeeld door de rechtbank) en alles daartussenin.

De gespreksvormen zijn ook bruikbaar bij kinderen en mensen die weinig of niet verbaal vaardig zijn, maar vragen in dat geval een vertaalslag waartoe we in dit handboek de ruimte niet hebben.

Welke tools stellen we voor?

We kiezen voor de volgende drie gespreksvormen, georganiseerd volgens de moeite die de hulpverlener moet doen om aansluiting te zoeken bij de cliënt, namelijk van minste naar meeste:

1. **Shared decision making (SDM) of gedeelde besluitvorming**
Bij *shared decision making* leer je metacommunicatie gebruiken om het gesprek voorspelbaar te maken. Je leert ook om complexe professionele informatie op een behapbare en aan de cliënt aangepaste manier over te brengen en uitgebreid te peilen naar persoonlijke voorkeuren en criteria van de cliënt. Vervolgens leer je het keuzeproces van je cliënt deskundig en helpend te begeleiden, zonder je eigen voorkeuren naar voren te schuiven of de cliënt aan hun lot over te laten.
2. **Motiverende gespreksvoering**
In motiverende gespreksvoering leer je je voorbereiden op heel wat mogelijke beginsituaties van een hulpverleningsproces. Je leert inschatten hoe een nieuwe cliënt bij jou binnenkomt, deskundig te peilen naar hun behoeften in het gesprek, en afhankelijk daarvan uitnodigende interventies te doen die toch de autonomie van je cliënt respecteren. Je leert engageren met cliënten die nog geen vertrouwen in je hebben en samen focussen op een doel voor het gesprek en de begeleiding waar jij en de cliënt het over eens kunnen zijn. Je leert ook om op een neutrale en helpende manier de bestaande motivatie van de cliënt voor gedragsverandering in kaart te brengen en daarin te bewegen naar meer verandertaal. Vervolgens gaan we in op concrete planning van gedragsverandering.

3. Het conflict-probleemoplossingsgesprek

In dit soort gesprek leer je omgaan met een fundamenteel conflict tussen een verzoek van de cliënt en een professionele grens: wat dus als de cliënt iets vraagt wat jij moet weigeren? Je leert nadenken over de verhouding tussen jezelf en de cliënt, neutraal naar de situatie te kijken, en op een goede manier een weigering of moeilijke boodschap te formuleren. Vervolgens leer je alert te zijn op signalen dat er spanning en wrijving ontstaat tijdens het gesprek. Waar conflict ontstaat, leer je *joinen* of de spanning ontmijnen, zodat je samen met de cliënt opnieuw in een samenwerkende positie komt te staan. Is dat gebeurd, dan leer je ten slotte ook hoe je in een situatie zonder duidelijke ‘oplossing’ toch kan zoeken naar een gedeeld alternatief.

1.5 Hoe kan je dit handboek gebruiken?

Je vindt in elk hoofdstuk niet alleen inhoudelijke informatie, maar ook een aantal terugkerende categorieën, zoals:

- belangrijke definities en concepten in kadertjes;
- uitgebreide, uitgeschreven voorbeeldgesprekken;
- reflectievragen om je eigen referentiekader, overtuigingen, ideeën, normen en waarden in kaart te brengen;
- een kort overzicht van de belangrijkste inhoud die je zeker moet meehebben aan het einde van elk hoofdstuk.

Hoe actiever je nieuwe informatie verwerkt, hoe beter! Lees de hoofdstukken dus niet alleen even door, maar denk actief mee. Daarnaast hebben we nog een aantal tips om actief aan de slag te gaan:

Eén manier om het leesproces al actiever te maken, is om elk hoofdstuk achteraan te beginnen, bij de ‘belangrijke punten’ en deze als kapstok te gebruiken om het hoofdstuk vervolgens van in het begin te lezen.

Casus- en gespreksvoorbeelden staan uitgeschreven én gecodeerd (in een tweede kolom). Wil je actiever meedenken, dek die dan af en noteer per interventie zelf wat je *dénkt* dat de hulpverlener doet en wat het effect daarvan zou zijn. Dat helpt je om instinct én logica te ontwikkelen voor de flow van een gesprek.

Wil je aan de slag met concrete oefeningen, vat dan de rode draad van de gespreksvorm samen en zorg dat je die goed kent. Zo voel je je veiliger om in te gaan op elementen van het verhaal, want je hebt je rode draad (intern) stevig vast en zal geen stappen vergeten.

Vanuit een sterke basishouding en inzicht in je eigen referentiekader en de positie die je inneemt ten aanzien van een cliënt kan je veel makkelijker de gespreksvormen toepassen. Je vindt dus aan het einde van elk hoofdstuk ook een aantal reflectievragen waarmee je je eigen overtuigingen, waarden en normen kan gaan onderzoeken.

In hoofdstuk 5 kan je achtergrond vinden over het proces van verwerven van gespreksvaardigheden, van waaruit we redeneren in de aanpak van dit handboek. Dat kan je helpen om gericht en efficiënter aan de slag te gaan, en om momenten van paniek en moedeloosheid te vermijden.

2. MAATSCHAPPELIJKE CONTEXT

‘The peculiar drama of my life has placed me in a world that by and large thinks it would be better if people like me did not exist.’

(Harriet McBryde Johnson, *Unspeakable Conversations* – uit *Disability Visibility*)

‘It is impossible to talk about the single story without talking about power. There is a word, an Igbo word that I think about whenever I think about the power structures of the world, and it is “nkali.” It’s a noun that loosely translates to “to be greater than another.” Like our economic and political worlds, stories too are defined by the principle of nkali: How they are told, who tells them, when they’re told, how many stories are told, are really dependent on power.

Power is the ability not just to tell the story of another person, but to make it the definitive story of that person. The Palestinian poet Mourid Barghouti writes that if you want to dispossess a people, the simplest way to do it is to tell their story and to start with, “secondly.”

(Chimamanda Ngozi Adichie, *The Danger of a Single Story*)

2.1 Diversiteit, cultuur, ongelijkheden en exclusie

2.1.1 Superdiversiteit in de huidige maatschappij

We leven in een maatschappij waar in toenemende mate sprake is van superdiversiteit. Superdiversiteit verwijst niet alleen naar kwantiteit, maar vooral naar een kwalitatieve verandering tegenover vroeger: er bestaat meer diversiteit binnen de diversiteit.

Zo hebben op het moment van schrijven bijna vier op de tien Gentenaars migratieroots. In deze groep van mensen met een buitenlandse herkomst is er ook steeds meer diversiteit: het gaat ondertussen om meer dan honderdzestig nationaliteiten. Dat is dan alleen bekeken vanuit herkomst. Diversiteit bestaat ook in termen van gender, leeftijd, sociaal-economische status (SES), religie, en tal van andere zaken.

Diversiteit zorgt voor verrijking, en ook voor uitdagingen. Al die zaken waarin we verschillen, hebben meer gewicht dan gewone voorkeuren. Afkomst, gender, sociaal-economische status... bepalen veel over hoe we in het leven staan. Een kernbegrip daarin is cultuur.

2.1.2 Wat is cultuur?

We hanteren in dit handboek een brede definitie van cultuur, die zich niet beperkt tot cultuur op basis van etniciteit (herkomst vanuit een specifieke regio).

Cultuur wordt vaak bekeken vanuit het ijsbergmodel van antropoloog Edward T. Hall. De metafoor toont het onderscheid tussen aspecten van een cultuur die voor buitenstaanders makkelijk zichtbaar zijn, en aspecten die onzichtbaar (of moeilijker zichtbaar) zijn. Zichtbare aspecten zijn onder andere taal, kledij, kunst, feestdagen, voedsel en literatuur in een bepaalde cultuur. De moeilijk of niet-zichtbare aspecten gaan over normen, verwachtingen en waarden binnen een bepaalde cultuur, zoals de attitude ten opzichte van onderwijs en relaties, of de invulling van wat iemand succesvol maakt. Het zijn de onderliggende elementen die betekenis geven aan wat wél zichtbaar is.



(figuur uit Zoni Upton, 2022)

Het model van Hall is nuttig om de complexiteit van culturen te vatten, maar toont cultuur als iets eenduidigs. Om de complexiteit te vatten, breid ik uit met de volgende definitie:

Cultuur bestaat uit de meerdere invloeden die de identiteit van een persoon gezamenlijk construeren, afkomstig uit gender, etniciteit, taal, religie, sociale klasse etc. Cultuur wordt gezien als een proces dat verandert door tijd en plaats heen (context).
– Vrij vertaald uit Moleiro (2018)

Die definitie klinkt ingewikkeld! We bekijken even element per element.

Cultuur construeert de identiteit van een persoon

Cultuur is bepalend voor de zelfconstructie van iemand, of makkelijker gezegd: hoe die zichzelf ervaart en ziet. Hoe je jezelf omschrijft, is vaak geworteld in zaken die cultureel bepaald zijn. Sommige aspecten van je culturele identiteit zijn belangrijker dan andere.

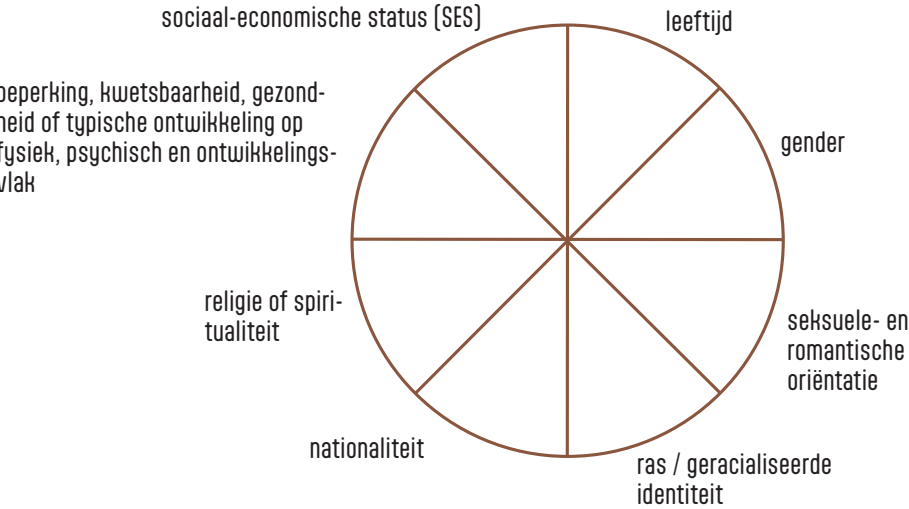
Cultuur bestaat uit meerdere invloeden

Cultuur bestaat uit meerdere invloeden, onder andere van gender, etniciteit, religie, taal, sociale klasse, lichamelijke en mentale gezondheid of *disability* en andere achtergronden.

De identiteitsvorming die vanuit cultuur komt, bekijken we dus intersectioneel: ze ontstaat op het kruispunt van verschillende invloeden en achtergronden. Het is dus nooit zo dat je ‘cultuur’ of culturele identiteit iets enkelvoudigs is, bijvoorbeeld enkel op basis van je etniciteit.

De dimensies van identiteit zijn veelvuldig. Niet alle aspecten van je identiteit (ook wel een deelidentiteit genoemd) zijn even belangrijk voor je. We zien dat mensen sommige aspecten van hun identiteit als heel centraal voor hun zelfbeeld zien, en andere dan weer veel minder. Om je verschillende deelidentiteiten in kaart te brengen, kan je gebruikmaken van het wiel van de sociale identiteit.

WIEL VAN DE SOCIALE IDENTITEIT



Je kan via het kader van intersectionaliteit naar identiteit kijken, maar het is vooral bedoeld om te begrijpen hoe verschillende aspecten en deelidentiteiten tot meer of minder privilege of discriminatie, in- of exclusie op maatschappelijk niveau, kunnen leiden. Auteur en sociaal critica bell hooks ontwikkelde in 1981 het concept van intersectionaliteit in haar werk *Ain't I a Woman: Black Women and Feminism*. Zij beschreef daarin de geschiedenis van zwarte vrouwen in Amerika vanuit de blik van exclusie op basis van gender én ras. Zo heeft ze het over seksisme van zwarte mannen, racisme van witte feministen, en de rol van zwarte vrouwen in de feministische beweging.

Het concept van intersectionaliteit of kruispuntdenken werd vervolgens in 1989 geïntroduceerd in de academische wereld door Kimberlé Crenshaw, een Amerikaanse burgerrechtenactivist en rechtsgeleerde. Haar focus daarin was het wettelijk kader van discriminatie, waarbij gender en ras elk apart genoemd werden, maar de samenloop van die twee dimensies niet onder de loep genomen werd. Crenshaw merkte op dat zwarte vrouwen discriminatie ervaren die niet alleen aan gender of ras gelegen is, maar aan de combinatie van beide. In de praktijk kwamen werkgevers dan weg met discriminatie van zwarte vrouwen, omdat ze wél witte vrouwen in dienst hadden en dus niet puur op gender discrimineerden, en ook zwarte mannen, waardoor ze ook niet discrimineerden op ras.

Intersectionaliteit geeft weer hoe maatschappelijke ongelijkheden zich bevinden op het snijvlak tussen verschillende kwetsbare identiteiten.

Dat het onderwerp van intersectionaliteit en discriminatie nog steeds actueel is, zo lang ná de oorspronkelijke burger- en vrouwenrechtenbewegingen, toont – helaas – nog veel recent onderzoek aan. Het gaat daarin lang niet altijd om de combinatie van ras en gender. Zo toonde een review van de Amerikaanse Disability Rights Education & Defense Fund (DREDF) aan dat transgender personen met een beperking bijna tweemaal zo vaak aangaven op dat moment te kampen met psychologische *distress*,¹ in vergelijking met transgender personen zonder een beperking. Ze hadden ook vaker last van zelfmoordgedachten, en ondernamen vaker pogingen tot zelfmoord in vergelijking met de groep zonder beperking. De DREDF stipt daarbij ook aan dat transgender personen zonder beperking en per-

sonen met een beperking die cisgender zijn, op zichzelf ook al verhoogde risico's lopen op negatieve gezondheidsuitkomsten. We zien hier dus hoe het samenlopen van beide identiteiten die problemen uitvergroot.

Een ander recent voorbeeld: onderzoek van Cavallieri en collega's (2025) bij een groep zwarte vrouwen toont aan dat de intersectie tussen sociale klasse (SES) en gegenderd racisme (dus de intersectie tussen gender en racisme) een hogere impact had op alle uitkomsten dan elk van die factoren apart.

Cultuur is dynamisch: ze verandert over tijd en ruimte heen

Cultuur is niet in steen gehouwen: het is iets dynamisch. Dat wil zeggen: ze verandert over tijd en ruimte heen.

De tijdsperiode waarnaar je gaat kijken, heeft veel impact op de concrete invulling van culturen. Zo is de queer culture in 2025 iets heel anders dan de queer culture van de jaren tachtig van de vorige eeuw, in het midden van de aidsepidemie. Zo is de taal die LGBTQ+-mensen gebruiken om zichzelf te beschrijven, al helemaal anders dan toen. Ook de rechten die de queer gemeenschap verworven heeft in België, zijn al sterk uitgebreid.² Zo zorgde het homohuwelijk ervoor dat partners betrokken worden bij elkaars medische zorg, wat tijdens de aidsepidemie vaak niet het geval was: partners waren niet getrouwd en hadden daarom geen wettelijke rechten om informatie te krijgen van de behandelende arts, en werden in sommige gevallen ook van bezoek geweerd.

Een ander voorbeeld van het veranderen over de tijd, is de maatschappelijke positie van mensen die in de jaren zestig vanuit Italië en Spanje naar België migreerden, versus de maatschappelijke positie van Belgen met Italiaanse en Spaanse roots nu. Die mensen, toen meestal 'gastarbeiders' genoemd hoewel ze hier een leven opbouwden, werden in die periode op verschillende manieren expliciet geëxcludeerd. Zo kwamen ze niet voor alle jobs in aanmerking en wilden cafés en restaurants hen soms niet bedienen. Op dit moment echter, spelen die discriminatiepraktijken voor Belgen van Italiaanse en Spaanse herkomst in veel mindere mate mee.

Cultuur is ook afhankelijk van de ruimte, dus plaats of locatie. Gender, bijvoorbeeld, wordt anders beleefd en krijgt andere inhouden hier in België versus bij de oorspronkelijke Amerikanen. Zo hebben oorspronkelijke, inheemse Amerikanen de

¹ 'Distress' is een begrip dat geen rechtstreekse vertaling heeft in het Nederlands. Het gaat over een sterke vorm van ongemak, stress, negatieve emotie en onbehagen.

² Maar niet op gelijk niveau met niet-queer personen.

koepelterm *two-spirit*, voor mensen die buiten de traditionele binaire genderidentiteit (en soms -rollen) vallen. Bij de verschillende volkeren bestonden en bestaan er tal van specifieke termen om verschillende genders, seksen en seksualiteiten te omschrijven. Die werden vaak door antropologen vertaald naar analogie van de niet-inheemse termen voor deze groepen (lesbisch, transgender etc.), maar die vertaling werkt niet helemaal, omdat niet-inheemse termen veel meer in binariteit geworteld zijn en de vertaling dus de lading niet dekt van wat de termen betekenen.

2.1.3 Structurele ongelijkheid in de maatschappij

Diversiteit op zich is een verrijking en versterking van onze maatschappij. Verschil is een sterkte, omdat het onze vaardigheden, perspectieven en ideeën verruimt. Alleen is dat vaak niet de uitkomst in de praktijk. Dat komt omdat die culturele verschillen niet allemaal gelijkwaardig benaderd worden: in elke context zien we dat sommige dominant zijn, de norm uitmaken,³ en positief bekeken worden, en andere als afwijkend, ‘anders’ of ‘speciaal’ gezien worden en vaak negatief bekeken worden.

Dat verschil tussen normaal en anders toont zich niet alleen in gedachten en ideeën, maar ook in gedrag, waardoor het dus impact heeft op beide groepen. Die bias kan zich tonen in individuele mensen, maar bestaat ook op maatschappelijk niveau. Racisme, bijvoorbeeld, is niet alleen een eigenschap van je oom (of politieke leider) die bij lichte dronkenschap grove uitspraken doet over hele groepen mensen, maar is vooral een structureel gegeven dat bepaalt welke kansen en mogelijkheden mensen uit bepaalde groepen krijgen (gemiddeld). We hebben het dan dus niet over een individueel karakterprobleem maar over onderliggende patronen van in- en exclusie:⁴ wie hoort erbij, wie krijgt het voordeel van de twijfel, en wie heeft een heleboel extra drempels om te overwinnen voor die raakt waar die wil zijn?

Die maatschappelijke context blijft niet buiten de hulpverleningscontext. Ook daar zien we structurele ongelijkheid, een ongelijke toegang tot de zorg en verschillen in kwaliteit van de zorg. Dat is meetbaar in de resultaten van onze zorg voor bepaalde groepen van mensen.

3 Denk bv. aan momenten waarop je automatisch denkt: maar ik heb geen etniciteit... Dat betekent dat je tot een dominante groep behoort en dus zelden rekening hoeft te houden met dat aspect van je zijn.

4 Voor de geïnteresseerden kan ik Sibobana's werk *Witte Orde* (2025) sterk aanbevelen.

Inclusie en exclusie in de hulpverlening: impact van discriminatie op gezondheidssuitkomsten en welzijn

Privilege verwijst naar rechten en voordelen toegekend aan leden van een bepaalde groep, gebaseerd op het lidmaatschap aan die groep (en niet op basis van persoonlijke verdienste). Privilege wordt ook vaak besproken in de context van ongemakken en nadelen waarvan de leden van bepaalde groepen *gespaard* blijven, in vergelijking met leden van gediscrimineerde groepen. Privilege is daarom in het dagdagelijks leven weinig zichtbaar of voelbaar voor de persoon zelf, die er pas mee geconfronteerd wordt als het wegvalt door omstandigheden, of wanneer de persoon zichzelf vergelijkt met de ervaringen van anderen.

Met discriminatie bedoelen we het ongelijk behandelen en achterstellen van mensen op basis van kenmerken die er niet toe doen. Het woord discriminatie komt uit het Latijn en betekent letterlijk ‘het maken van onderscheid’. Onderscheid maken kan ertoe leiden dat mensen worden achtergesteld vanwege bijvoorbeeld hun etnische achtergrond, huidkleur, godsdienst, politieke of andere meningen, sekse, seksuele oriëntatie, leeftijd, gezondheid of een andere reden.

– Definitie via Amnesty International

Het woord ‘discriminatie’ kan slaan op een algemeen gegeven of een concreet wettelijk begrip. Wettelijk gezien gaat het om gedrag dat strafbaar is, waarbij de discriminatie gelinkt is aan een beschermde groep. Discriminatie is echter ook een nuttig paraplubegrip voor wat we ‘exclusie’ kunnen noemen. Het gaat over alle momenten waarbij mensen op grond van een bepaald kenmerk of een combinatie aan kenmerken, nadelen ervaren, rechten niet toegekend krijgen, of exclusie ervaren.

– Terwijl ik deze tekst schrijf in een Gentse koffiebar, zegt de vrouw achter mij tegen haar zoon: ‘Allee, aan een 82-jarige ga ik toch niet verhuuren, hé, ik zou te bang zijn dat ze ’t nie kunnen onderhouden.’