

VERSLAG SEMINAR ANDERS KIJKEN, AMERSFOORT, 6 OKTOBER 2022

➔ Seminar 'Anders kijken' leert professionals onbewuste aannames herkennen

Iedereen heeft onbewuste aannames over andere mensen. Dat leidt er bijvoorbeeld toe dat mensen met buitenlandse achternamen minder vaak worden uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek. Aannames kunnen ook communicatie met klanten in de weg zitten. Het herkennen van deze mechanismen helpt discriminatie en stigmatisering voorkomen, zo werd duidelijk tijdens het seminar 'Anders Kijken'.

We stigmatiseren en discrimineren allemaal, vaak zonder dat we daar erg in hebben. Ook professionals uit het sociale domein doen dat. Maar je kunt wel leren bewust anders te kijken zodat meer mensen een grotere kans gaan maken op de arbeidsmarkt. Precies dat is het doel van het seminar 'Anders kijken' in Amersfoort op 6 oktober, onder dagvoorzitterschap van Pearl Hartgers.

Onbewuste aannames spelen een grotere rol dan je denkt

Het event van de Programmaraad start met een presentatie van filosoof en cabaretier Paul Smit, waarin hij de deelnemers voortdurend op het verkeerde been zet. Mensen beoordelen iemand in slechts 0,2 seconde en doen dat op basis van onbewuste aannames over leeftijd, eerlijkheid of intelligentie, aldus Smit. "Wie zou op basis van uiterlijk bijvoorbeeld zeggen dat Sylvester Stallone een IQ heeft van 160?"

Mensen doen veel op de automatische piloot. Zo vind je iemand die in dezelfde stad is geboren al snel aardiger. Datzelfde geldt zelfs voor mensen met een naam met dezelfde voorletter, aldus Smit. Maar andersom werkt het ook en worden mensen *geframed* als 'buitenlander' of als 'kamper'. 'Elkaar ontmoeten' is volgens Smit een goede remedie tegen dergelijke vaak onbewuste framing. Ook omdat nabijheid oxytocine aanmaakt in de hersenen. Dit zogenaemde 'knuffelhormoon' lijkt een belangrijke rol te spelen bij het verbinden van sociale contacten met gevoelens van plezier.

Het menselijk brein bestaat uit drie delen: in het reptielenbrein bevinden zich de aangeboren reflexen gericht op veiligheid. In het zoogdierenbrein zitten de emoties. Het nuchter nadenken, inzichten opdoen en ruimdenkend worden zit in de neocortex.

Volgens Smit is het probleem dat de emotie het vrijwel altijd wint van de neocortex. “Je kunt je voornemen om ’s avonds geen chocola meer te eten, maar om 9 uur kun je toch geen weerstand meer bieden. De neocortex past zich dan aan en verzint dan gewoon een reden waarom het toch kan: ‘Het is beter om op een maandag te stoppen met deze slechte gewoonte’, bijvoorbeeld.”

Emoties kunnen ook het maken van contact in de weg zitten, aldus Smit. In dat geval helpt het die emoties te benoemen. “Voor effectieve communicatie is een goede samenwerking tussen de drie breinen van belang. Die samenwerking komt eigenlijk alleen tot stand in twee situaties: als er sprake is van passie of van urgentie.”

Nadenken over openheid vergroot de kans op (duurzame) plaatsing

Als mensen met psychische kwetsbaarheid goed nadenken over het feit of zij bij het solliciteren open zijn over hun aandoening en de re-integratieprofessional een stigma bewustwordingstraining volgen, komen zij eerder aan het werk! Dat blijkt uit het onderzoek waarmee Kim Janssens recent is gepromoveerd aan de Universiteit Tilburg. Lees verder >>

Janssens is de tweede spreker van het seminar. Ze vertelt dat ze voor het onderzoek zo’n 150 mensen met psychische kwetsbaarheid heeft gevolgd. De helft doorliep het interventieprogramma, de andere helft fungeerde als controlegroep. De mensen uit groep één kregen de CORAL beslisthulp aangeboden, een instrument ontwikkeld in de VS dat mensen helpt te beslissen of ze open zijn over hun kwetsbaarheid of juist niet. Hun begeleiders kregen een training om ze bewust te maken van stigma’s en de werking daarvan. Deze training is door de onderzoekers zelf ontwikkeld.

De uitkomsten van het onderzoek zijn overduidelijk: de dubbele interventie maakt dat er dubbel zo veel mensen aan het werk komen en ook blijven ten opzichte van de mensen uit de controlegroep. Overigens is hierbij niet gekeken of mensen open zijn geweest bij het solliciteren of juist niet, alleen of de dubbele interventie is toegepast.

Janssens kan niet anders concluderen dat bewustwording en weten dat er een keuze is tussen wel of niet vertellen over je kwetsbaarheid de kans op arbeidsparticipatie fors vergroot. Ze sluit niet uit dat dit ook zou kunnen opgaan voor mensen met lichamelijke aandoeningen. Professionals geeft ze de tip zeker met de werkzoekenden in gesprek te gaan over het dilemma wel of niet vertellen.

‘Dames die raken’ houden een spiegel voor

De actrices Carla Kalhorn en Dieuwke Tazelaar noemen zichzelf ‘Dames die raken’. Ze sluiten het seminar af met ‘regietheater’, een vorm van toneel waarbij het publiek invloed kan uitoefenen op de scènes die gespeeld worden.

Kalhorn en Tazelaar spelen een scène waarbij een vrouw op spreekuur komt bij UWV en wordt aangesproken op het feit dat ze geen sollicitatiebrieven stuurt of daar geen opvolging aan geeft. Het gesprek komt maar niet tot stand. De consulente blijft wijzen op de verplichting te solliciteren, de vrouw toont onmacht maar het wordt duidelijk wat er nu precies speelt. “Beiden zitten in hun eigen tunneltje. Maar ik begrijp beide dames”, zegt één van de mensen in de zaal in een reactie.

Een ‘zuiger’, een ‘niet-willer’, een ‘probleemgeval’ zijn predicaten die professionals onderling stiekem gebruiken, erkennen de deelnemers aan het seminar.

De vrouw uit de scène heeft een psychose gehad. Natuurlijk is ze niet verplicht te melden, maar misschien is het wel handig, merkt iemand op. Vragen jullie naar de achtergrond van problemen als jullie vermoeden dat er sprake is van psychische kwetsbaarheid?, is de vraag aan de mensen in de zaal. Dat varieert, blijkt. Mensen komen er vaak zelf wel mee, zegt iemand. Anderen benadrukken dat dat wel vraagt om oprechte interesse van de consulente en een setting waarin een klant zich veilig voelt.

In de tweede scène gaat het helemaal mis tussen de consulente en de werkzoekende, iemand met ADHD die al een jaar een WW-uitkering heeft maar het plan heeft opgevat om ervaringsdeskundige te worden. De consulente stoort zich aan het feit dat de werkzoekende in haar sollicitatiebrief vermeldt dat ze ADHD heeft en wil haar daarop aanspreken. De spanning tussen de beide vrouwen is voelbaar. De situatie is voor de aanwezigen zo herkenbaar dat het leidt tot spontaan applaus.

Het publiek mag aangeven ‘Wat gaat er fout en hoe kan het beter?’

De consulente stelt geen vragen zegt voortdurend ‘ja maar’. De werkzoekende komt met een oplossing, maar de consulente heeft daar geen oog voor. Sterker nog, ze begint haar eigen interpretatie van ADHD te geven. Er is een enorm gebrek aan empathie en interesse. Ze zit voortdurend op haar laptop te kijken. En had ze niet kunnen beginnen met een compliment? Beiden zitten vast in een geschiedenis, daar moeten ze uit, merkt iemand op.

De actrice die de consulente speelt neemt het commentaar ter harte en ze spelen dezelfde scène nog eens. Er ontspint zich een plezierig gesprek waarin beide vrouwen oog hebben voor wat de ander wil en ze al snel overeenstemming bereiken over hoe nu verder, zien de mensen in de zaal.

Gesprekstechniek is heel belangrijk, benadrukken de deelnemers aan het seminar. Zo kan de consulente haar twijfel over de wenselijkheid van het melden van ADHD formuleren als ‘Mag ik nog een suggestie doen?’. Ze kan vragen ‘Wat zou je nog kunnen helpen om een sollicitatiegesprek minder spannend te laten zijn?’

Meer tijd, meer bewustzijn van aannames en praten met collega's

Men is het erover eens dat je wel de tijd moet hebben om mensen te leren kennen. In de praktijk ervaren veel consulenten grote tijdsdruk. Daarom een oproep aan gemeenten om meer tijd te bieden, iets dat zich al snel weer uitbetaald in hogere uitstroom.

Tijd voor de afronding. Door je bewust te zijn van het feit dat je onbewust aannames maakt en door er over te spreken met collega's kun je voorkomen dat je stigmatiseert of discrimineert, zo concludeerden de deelnemers.

TERUGHOUDENDHEID BIJ HR-PROFESSIONALS

Mensen met psychische kwetsbaarheid zijn drie tot zeven keer vaker werkloos, terwijl een groot deel van hen wil en kan werken. Eén van de verklaringen voor de lage arbeidsparticipatie is het stigma – brandmerk – dat kleeft aan mensen met psychische problemen. Zo zegt 64 procent van de HR-professionals dat ze terughoudend zijn met het aannemen van mensen met psychische kwetsbaarheid, terwijl slechts 7 procent van hen daar negatieve ervaringen mee heeft.

Negen tips om 'Anders' te kijken

1. Wees je bewust van het feit dat je mensen in 0,2 seconden beoordeeld op (onbewuste) aannames
2. Nabijheid en ontmoeten helpt om het beeld van een groep mensen bij te stellen
3. Besef dat het emotie het op essentiële momenten wint van de ratio en dat de neocortex die vervolgens rechtvaardigt
4. Beslischulp over openheid voor werkzoekenden met een psychische kwetsbaarheid en een stigma-training voor begeleiders verdubbelt de kans om aan het werk te komen en te blijven
5. Ga met werkzoekenden in gesprek over het dilemma om wel of niet te vertellen over psychische kwetsbaarheden tijdens sollicitaties
6. Creëer een setting waarin een klant zich veilig voelt om over belemmeringen te praten
7. Neem de tijd voor een gesprek, dat betaalt zich later uit
8. Dring werkzoekenden niet zondermeer oplossingen op, dat creëert weerstand
9. Toon empathie en interesse in gesprekken en kom achter je laptop vandaan

Meer weten?

Talent is Belangrijker

Het objectiveren van je werving en selectie, maakt het makkelijker voor werkgevers om te doen wat ze toch al willen: de beste persoon voor de baan aannemen, zonder dat persoonskenmerken die voor de functie irrelevant zijn (onbewust) meewegen. Hier vind je praktische informatie over hoe je hiermee aan de slag kunt.

<https://www.talentsbelangrijker.nl/default.aspx>

Wit huiswerk

Een onvolledig naslagwerk voor mensen die zich in hun strijd tegen racisme willen verdiepen.

<https://www.withuiswerk.nl/>

Eerlijk bij solliciteren

Kim Janssens over eerlijkheid over psychische kwetsbaarheid bij solliciteren in het AD.

https://www.ad.nl/werk/mentale-problemen-meeste-leidinggevenden-nemen-je-waarschijnlijk-niet-aan~afb1cb7e/?cb=f90c513d93a10foco7d8a33c4188570d&auth_rd=1

CORAL beslishulp

Mensen die psychische klachten hebben, komen vaak voor de afweging te staan of zij op het werk wel of niet open hierover willen zijn. Vertel je het bijvoorbeeld tijdens een sollicitatiegesprek?

Besluit je iets te gaan vertellen over je psychische klachten, wat en wanneer dan? En tegen wie?

De afwegingen die hierbij een rol spelen kunnen per persoon en per situatie verschillen.

Beslishulp CORAL kan hierbij helpen.

<https://kenniscentrumphrenos.nl/kennisproduct/doorontwikkeling-coral/>

Dames die raken – theater met impact

<https://damesdieraken.nl/>

De school die kleur bekend

Documentaire over vooroordelen ver huidskleur. Te zien via onder meer NPOstart

<https://www.zdoc.nl/documentaires/2021/08/de-school-die-kleur-bekent.html>

Presentatie Gelijke kansen naar de Toekomst met cijfers over discriminatie en tips voor aanpakken,

is te vinden op <https://www.samenvoordeklant.nl/anderskijken>

Van onbewuste associaties naar bewust handelen.

We willen geen onderscheid maken maar doen het toch. Lees de blog over hoe onbewuste associaties er voor zorgen dat mensen discrimineren en stigmatiseren. En hoe je dit gedrag kunt veranderen.

<https://dbgedrag.nl/impliciete-associaties-gedrag/>