**Lerend netwerk-event Inclusieve communicatie**

De VLIR-werkgroep Diversiteit en sociaal beleid organiseerde op 21 november2023 een lerend netwerk-event rond inclusief communiceren voor alle communicatiemedewerkers uit centrale diensten en faculteiten, websitebeheerders, wervings-en onthaalverantwoordelijken, schrijvers van beleidsteksten,… uit de vijf Vlaamse universiteiten. Centraal stonden vragen als: Hoe communiceer je zodat alle studenten zich aangesproken voelen? Hoe ga je om met gevoeligheden rond gender en etnisch-culturele minderheden? Naast algemene uitgangspunten, kwamen ook praktische tips en uitwisseling van ervaringen aan bod.

**Keynote Inclusief communiceren door Dr. Sana Sellami, Inclusion & diversity expert**

Sana Sellami startte haar presentatie met de vraag: ‘Waarom zou je investeren in inclusieve communicatie?’ Als hoger onderwijsinstellingen zetten we alles in om studenten tot leren te brengen. Wetenschappelijk onderzoek toont dat als studenten zich thuis voelen op de campus, dit een groot, positief effect heeft op de academische prestaties. Communicatie kan een belangrijk instrument zijn om iedereen het gevoel te geven welkom te zijn. Diversiteit naar migratie-achtergrond, LGTBQ+,… is alom aanwezig maar deze diversiteit is nog niet altijd en overal genormaliseerd in communicatie.

Daarna bakende Sana het onderwerp af: ‘Wat is inclusieve communicatie NIET?’ Inclusieve communicatie vormt niet het hele beleid rond diversiteit en inclusie, maar is wel breder dan etnomarketing (d.i. producten / diensten promoten bij etnische minderheden). Ze vroeg ook aandacht voor het gevaar te vervallen in ‘diversity’-washing, (d.i. bv pinkwashing, nl. zich uitspreken over LBGTQ+.-rechten, maar alleen om het eigen imago te versterken), of tokenisme (d.i. minderhelden voordelen lijken te bieden, maar enkel om anderen te doen geloven dat je eerlijk en inclusief te werk gaat). Inclusieve communicatie is ook geen ‘Corporate Social Responsibility’, want het is niet alleen maatschappelijke verantwoordelijkheid, maar een noodzaak voor elke organisatie.

Wat is inclusieve communicatie dan wel? Sana benadrukte dat om inclusief te zijn er bewust gestreefd moet worden te communiceren binnen de maarschappij, in al haar diversiteit. Met inclusieve communicatie wordt ernaar gestreefd alle mensen binnen de doelgroep te verwelkomen. Daarvoor is het belangrijk om de focus te leggen op verbinding, op de overeenkomsten binnen het doelpubliek, waarbij toch ook de verschillen (h)erkend worden. Het gaat er om diversiteit te omarmen, de verschillende identiteiten van mensen tot hun recht te laten komen, en uitsluiting / discirminiatie te elimineren. Let wel: vaak is het onmogelijk om iedereen te bereiken, maar men kan zich wel orienteren op zoveel diversiteit als mogelijk binnen de doelgroep.

Sana schuift 5 principes naar voor:

* Tone of voice, d.i. de stijl waarin een organisatie communiceert
  + Het onderwerp

Toon ik mijn onderwerp in het beste licht? Luchtig of serieus?

* + De boodschap

Leerzaam of speels?

* + De impact

Welke impact wil ik hebben?

* Ga bewust om met taal

Tips zijn te vinden op: <https://jaja.be/nl/dossier%20inclusief%20taalgebruik/>

* Verzeker representatie

Mensen die zich niet herkennen in communicatie, voelen zich niet aangesproken, soms zelfs eerder uitgesloten. Communicatie waarin de diversiteit in de doelgroep gerepresenteerd wordt, opent kansen voor velen. Enkele punten om bij het representeren van de hele doelgroep in aanmerking te nemen zijn:

* + Is de representatie authentiek?
  + Is het een positieve weerspiegeling?
  + Ervaart de doelgroep culturele trots bij de communicatie? Of zal die eerder tot schaamte leiden?
  + Is er sprake van gelaagdheid? (intersectionaliteit)
* Overweeg de context
  + Hoe interpreteren mensen de communicatie in historische en culturele context?
  + Volgorde en hiërarchie worden niet neutraal geïnterpreteerd, bv. door altijd het ene geslacht eerst te vermelden, lijkt dat relevanter of de norm.
* Doorbreek stereotypes, d.w.z. het gestandaardiseerd beeld
* Beeldbanken geven vaak een clichébeeld
* Geef niet eerst het stereotype beeld om het daarna te ontkrachten, want bij mensen blijft dan toch het eerste, stereotype beeld hangen.
* Soms is het nuttig een doelgroep te representeren als diverser dan actueel realiteit is, om de hele diversiteit in de doelgroep aan te spreken. Een richtlijn is om te communiceren over de waarden van de organisatie, en dus inclusiviteit in beeld te brengen.

Concluderend stelt Sana dat inclusieve communicatie veel toewijding vraagt en begint met bewustwording. Wie extern wil winnen en het doelpubliek in alle diversiteit aanspreken, dient intern in het beleid van de organisatie te beginnen: inclusief beleid en communicatie vormen de hoekstenen van verandering en horen hand in hand te gaan. Het is belangrijk de communicatiebehoefte van de diverse doelgroepen te begrijpen. Ruimte voor verschillende perspectieven kan ingevuld worden door de verschillende ervaringen van mensen te verzamelen en in dialoog te gaan met verschillende doelgroepen.

Sana Sellami sloot haar boeiende presentatie af met enkele quick tips

* Iedereen is divers!
* Negeer niet de identiteiten van anderen
* Diversiteit hoeft niet benadrukt te worden. Diversiteit is er natuurlijk.
* Het vieren van diversiteit is een sleutel in de weg naar inclusie.

**Workshop Inclusieve communicatie door Dr. Katrien De Bruyn (UGent)**

Katrien licht toe dat UGent geen strikte richtlijnen oplegt in verband met inclusieve communicatie, maar enkel aanbevelingen doet, onder andere via de vrij toegankelijke website Ugent.be/inclusievecommunicatie. De workshop is ook zo opgebouwd: verschillende situaties worden gepresenteerd en de deelnemers ontdekken argumenten en technieken bij de bespreking van voorbeelden. Verschillende meningen en visies komen aan bod. Katrien geeft de deelnemers enkele tips mee:

-vraag aan personen / gemeenschap zelf hoe ze benoemd willen worden

- taal is in beweging, welke woorden aanvaardbaar zijn, verandert doorheen de tijd

- stel je open voor nieuwe suggesties en luister naar de argumenten

- haal inspiratie uit de woordenlijst inclusief taalgebruik van de VRT: <https://diversewoordenlijstvrt.wordpress.com/>

De presentatie van Katrien De Bruyn is op de VLIR-website beschikbaar.

**Workshop Genderbewust taalgebruik door Karen Deschamps en Dirk Caluwe van Team Taaladvies (Vlaamse Overheid)**

Karen en Dirk lichten toe wat is genderbewust taalgebruik: als iedereen zich aangesproken voelt, ongeacht genderidentiteit. Er is niet één juiste strategie om genderbewust taal te gebruiken. Er zijn verschillende keuzes, met voor- en nadelen naargelang de doelgroep en het doel van de tekst.

Als algemene principes wordt naar voor geschoven dat als geschreven wordt over / voor een specifieke persoon, men best geen aannames maakt over genderidentiteit en het hoffelijk is te vragen hoe een persoon benoemd of aangesproken wil worden. Als dat onhandig is, kan gebruik gemaakt worden van vormen die voor alle genders bruikbaar zijn. Als men schrijft over / voor personen in algemeen, wordt zoveel mogelijk vormen die verwijzen naar één gender vermeden, en gebruikt men best vormen die voor alle genders bruikbaar zijn. Dit geldt zowel voor persoonsnamen (vergelijk lerares, leraar en leerkracht), aansprekingen (geachte mevrouw, geachte mijnheer, geachte burgers) als voor persoonlijke voornaamwoorden. Als er één woord gebruikt wordt (bv. professor, student) wordt dit vaak als mannelijk aangevoeld en geïnterpreteerd. Er is niet altijd een evident alternatief, maar mannelijke voornaamwoorden kunnen worden vermeden als personen in het algemeen bedoeld worden. Daarvoor kunnen voornaamwoorden in 3e persoon enkelvoud vermeden worden (bv. de student, hij moet zijn masterproef indienen op een bepaalde datum) en in de plaats meervoudsvormen (bv. alle burgers moeten hun papieren op datum indienen), de tweede persoon (bv je moet je nieuwe adres doorgeven), of een lidwoord i.p.v. een bezittelijk voornaamwoord (bv. de student moet de eigen voorbereiding meebrengen)

Een samenvatting van de belangrijkste adviezen is te vinden op de website van Heerlijk helder en Taaladvies.net. Daar kunnen ook vragen gesteld worden aan het team taaladvies.

De presentatie van Karen Deschamps en Dirk Caluwe is op de VLIR-website beschikbaar.

**Conclusies**

Aan het eind van het lerend netwerk-event sprak Bram Spruyt, als voorzitter van de VLIR-WG Diversiteit en sociaal beleid, met de deelnemers enerzijds om de belangrijkste lessen te inventariseren, en anderzijds om te verkennen hoe nieuwe inzichten uitgedragen en geïmplementeerd kunnen worden in de eigen organisatie.

Een belangrijk inzicht uit de uitwisseling, is dat inclusief communiceren een voortdurend reflectieproces veronderstelt. Veel argumenten en invalshoeken zijn besproken. Een belangrijke strategie is de gemeenschap zelf aan te spreken of feedback te vragen.

Het lerend netwerk stelt vast dat de deelnemers al overtuigd zijn van het nut van inclusief communiceren. In de brede maatschappij en werkomgeving is dat niet altijd het geval: soms is het moeilijk voor mensen uit de meerderheidsgroep om de relevantie van representatie te zien, en soms reageren mensen aangevallen op het afstappen van gewoontes bijvoorbeeld rond gender in taal. Om inclusie te bevorderen, is het belangrijk voor ogen te houden dat communicatie een middel is en geen doel op zich. Het lerend netwerk besluit dat het belangrijk is te motiveren eerder dan conflict uit te lokken door snelle veranderingen door te drukken, of maatregelen op te leggen. De ervaring leert dat bewustzijn creëren, tools aanreiken en motiveren meer impact heeft en op minder weerstand stuit dan vooraf soms verwacht wordt.