

# Met goesting bouw je interculturele bruggen

## Een inleiding in het werken met het TOPOI-model

DOOR LIEVE LENAERTS



### In 't kort

TOPOI (1) staat voor taal, ordening, personen, organisatie en inzet. Dat zijn vijf gebieden in de communicatie waarop je kan inzetten. Met het TOPOI-model krijg je handvatten om je interculturele communicatie sterker te maken.

# N

'Natuurlijk heb ik al eens een communicatieprobleem gehad tijdens gesprekken met cliënten', vertelt een cursiste tijdens een vorming interculturele communicatie. 'Laatst nog, toen

ik aan het werk was in een Vlaams gezin ...' en ze lacht. Meteen is de toon gezet van de vorming (2) die Lieve Lenaerts geeft en van wat 'interculturele communicatie' inhoudt. Geen exotische vorm van communiceren, geen lijstje met extra tips en tricks. Wel dagelijkse gewone communicatie, met misverstanden, onzekerheden en fouten, vertrekkend vanuit een degelijke basishouding en met een rugzak aan aandachtspunten als hulpmiddel. Dit is ook het uitgangspunt van het TOPOI-model van Edwin Hoffman.

## 'PEOPLE MEET, CULTURES DON'T!'

Het TOPOI-model gaat uit van de idee dat in het werken met cliënten, ouders en leerlingen niet de cultuur centraal mag staan. Wel communicatie, het situationele en het uniek persoonlijke van de gesprekspartners. Niet kennis, maar aandacht voor interactie is het centrale gegeven in het werken met hen.

We hebben allen aandeel in goede communicatie:

- De hulpverlener die misschien niet veel durft of kan zeggen tegen de ouder die de taal niet spreekt.
- De cliënt die het stilzwijgen kan interpreteren als 'onvriendelijkheid' en dan zwijgt, wat op zijn beurt weer reacties oproept bij de ander.
- De maatschappij en wat daar leeft aan opvattingen zoals 'een hoofddoek is een vorm van vernedering' of 'ik heb het moeilijk om naar een vrouw te luisteren'.

TOPOI verwijst naar een systematiek van aandachtspunten en mogelijke interventies die je kan inzetten in elke communicatie waarin verschillen en misverstanden kunnen optreden. TOPOI, vijf letters, staat voor vijf plaatsen in de communicatie waar het eventueel kan mislopen: taal, ordening, personen, organisatie en inzet. Van een professionele hulpverlener in een geglobaliseerde, moderne wereld mag men deze proactieve rol verwachten om het rugzakje gevuld met aandachtspunten bij de hand te hebben.

## OMGAAN MET DIVERSITEIT IS NIET EVIDENT

De dagelijkse realiteit leert dat heel wat ervaren hulpverleners het werken met anderstalige leerlingen en hun ouders als extra moeilijk ervaren

vanwege culturele verschillen (bv. kan ik hen al dan niet aankijken of een hand geven?), taalproblemen en andere misverstanden die zich kunnen voordoen. Uit angst om fouten te maken verliezen hulpverleners dan hun spontaniteit en worden ze extra voorzichtig. Vanuit een behoefte aan houvast en zekerheid gaan ze op zoek naar allerlei weetjes over de cultuur van de cliënt om erachter te komen wat ze wel en niet mogen doen. Dit alles leidt gemakkelijk tot generalisering en stereotypering ('Iraniërs doen zus, Russen doen zo'). 'Hoe doen Vlamingen zoal?', vraag ik cursisten dan als ze me lijstjes vragen met tips voor die leerling uit ... in de klas.

Bij de hulpverleners zelf levert dit verkrampte houdingen op:

- te tolerant zijn ('het zal wel zo zijn in hun cultuur zeker')
- exotiseren, verheerlijken van het andere gedrag ('hoe mooi is dat')
- niet durven doen ('ik ben bang om racist genoemd te worden als ik grenzen aangeef')
- staken van hulpverlening ('die spreekt geen Nederlands en woont hier al 13 jaar ... ongehoord is dat')

Hulpverleners vergeten dan soms te reageren vanuit hun eigen professionele waarden en opvattingen. Ze hebben vaak weinig vertrouwen in hun eigen kunnen, vergeten eigen expertise in te zetten, durven geen grenzen te communiceren ... met alle gevolgen



### Lieve Lenaerts

was ruim tien jaar actief in OKAN HIVSET (Hoger Instituut voor Verpleegkunde Sint-Elisabeth Turnhout) als coördinator en leraar. Ze richtte nadien in het Vormingscentrum van het HIVSET 'DoorElkaar' op, een centrum van interculturaliteit en taaldiversiteit. Ze geeft vormingen over deze thema's in het onderwijs, de zorg en de hulpverlening. DoorElkaar ontwikkelt ook laagdrempelige tools, zoals de 'IMAT' (rekenermen in diverse thuistalen (4)). [www.doorelkaar.be](http://www.doorelkaar.be)

Omgaan met diversiteit is zeker niet alles aanvaarden.



van dien: frustraties, angst, wantrouwen, slechte dienstverlening zelfs.

Omgaan met diversiteit is zeker niet alles aangevallen, maar omvat ook zeer duidelijke grenzen aangeven. Wat niet kan, wat niet mogelijk is in je organisatie, moet je durven communiceren. Je bent hoegenaamd geen racist als je dit op een respectvolle manier doet.

'Bedankt meneer dat je me dit komt vragen. Ik begrijp dat jouw geloof je erg dierbaar is, maar in de school en in de maatschappij staan wij voor gelijkwaardigheid van jongens en meisjes en kunnen wij op jouw vraag niet ingaan. Het is ook belangrijk voor jouw zoon om dit te oefenen in de klas. Wij zullen zeker je zorg meenemen.' Dit zou een antwoord kunnen zijn aan een vader die vraagt om zijn zoon niet naast een meisje in de klas te zetten omwille van zijn geloof. Al te vaak geven we antwoorden als 'wij doen dat hier zo niet, bij ons is dat niet, dat gaat niet ...', een communicatie die eerder scheidt dan verbindt.

### EEN GOEDE BASISHOUDING: HET BESTURINGSSYSTEEM VAN JE COMMUNICATIE KEN JEZELF.

Omgaan met diversiteit is allereerst een oefening in kijk hebben op de eigen identiteit. Wat vind ik belangrijk? Waar heb ik het moeilijk mee? Ga bij jezelf te rade en stel jezelf de vraag waarom je be-



Een goede professionele communicatie start met een degelijke grondhouding. Een goede basishouding bestaat uit:

- ken jezelf
- er zijn, er zijn
- wees een OEN (open, eerlijk, nieuwsgierig)
- gebruik NIVEA (niet invullen voor een ander)
- reflectie troef

paalde dingen vindt en doet. Durf ook leerlingen en hun ouders aanspreken op hun gedrag. Toon respect voor andermans culturele achtergrond als je erover in gesprek durft gaan, maar durf ook naar jezelf kijken en bevragen: 'Wat is hier belangrijk? Kan ik afstand doen van mijn eigen gevoeligheden die er hier niet toe doen?'

Een gevoeligheid zou kunnen zijn: 'Ik heb het moeilijk met een papa die na 13 jaar de taal nog niet spreekt.' Dat is inderdaad niet fijn, maar het is een gevoeligheid die je moet kunnen parkeren in je professionele houding naar de papa toe. Het kind staat op dat moment centraal. Je mag hem zeker melden dat je het jammer vindt dat hij niet goed Nederlands spreekt, maar dit is niet het fundament van het gesprek.

### ER ZIJN, ER ZIJN, ER ZIJN ...

In het omgaan met diversiteit is het des te belangrijker met je volle aandacht echt aanwezig te zijn: niet met je agenda, vragenlijsten, checklists, kant-en-klare antwoorden. Wanneer mensen migreren, laten ze heel wat vertrouwde zaken achter. Migreren is steeds een verlieservaring, namelijk een verlies van het vanzelfsprekende van je eigen cultuur, dat wat jij normaal vond. Het brengt stress mee en soms zelfs wantrouwen. Als je dit bij een eerste contact weet, kan je vertrouwen winnen door je open houding, je eenvoudige oprechte presentie (3).

### WEES EEN OEN: OPEN, EERLIJK EN NIEUWSGIERIG.

Geef in de communicatie de ander de ruimte zichzelf te presenteren in wie zij of hij op dat moment vooral is. Dat kan bijvoorbeeld 'een puber' of gewoon 'een bezorgde mama' zijn.

Wij proberen op oudercontacten zo veel mogelijk een open houding aan te nemen met onze lichaamstaal. Ooit heeft een leerling me het volgende toevertrouwd: 'Voor ons zijn papieren bedreigend, mevrouw, die doen denken aan ondervragingen. Wij kennen dat niet en jullie hebben overal en altijd papieren in de hand.' Het heeft me doen beseffen dat die dingen die voor ons zo normaal zijn, stoorzenders voor een ander kunnen zijn.

### DURF VRAGEN TE STELLEN, SMEER NIVEA.

Professionaliteit vertalen we graag in 'geen vragen stellen, alles weten, geen zwakte tonen'. Dat is niet waar. **Echte professionaliteit start met NIVEA**



smeren: niet invullen voor een ander, maar vragen stellen.

'Je vindt je geloof erg belangrijk, vertel me er eens wat meer over' of 'We merken dat je niet op het oudercontact aanwezig was, wat maakte dat het voor jou niet mogelijk was?' Door vragen te stellen, start je een respectvolle communicatie op. Er ontstaat ruimte om elkaar echt te 'ont-moeten' en te leren van elkaar.

### REFLECTIE TROEF

Stilstaan bij wat er gebeurt in je communicatie met leerlingen en ouders is belangrijk. Heb ik die ouder en leerling bijvoorbeeld echt kunnen bereiken vandaag? Begrepen ze mij volledig of zal ik toch nog wat meer informatie moeten geven?

Indien ouders niet naar het oudercontact komen, betekent het niet automatisch dat ze geen interesse hebben. Het kan wijzen op drempels waarvan we ons niet bewust zijn: geen kinderopvang hebben, geen openbaar vervoer beschikbaar op dat moment, het niet begrijpen van de brief ...

Een goede basishouding vergelijk ik graag met het besturingssysteem van een smartphone. De apps, de vele trainingen of modellen werken niet als het besturingssysteem niet goed zit.

### TOPOI, VIJF STORINGEN IN ONZE COMMUNICATIE

In onze communicatie kan het misgaan op

1. **Taal:** hoe begrijp jij mij en ik jou? (verbaal & non-verbaal)
2. **Ordening:** hoe kijkt elk van ons naar de situatie?
3. **Personen:** hoe kijk jij naar mij en ik naar jou?
4. **Organisatie:** welke regels, procedures spelen?
5. **Inzet:** wat zijn onze motieven?

### TAAL: VERSTAAN WE ELKAAR?

*Je vertrekt met je familie naar het buitenland om daar te gaan wonen. Je bereidt je stevig voor, leert de taal zelfs al een beetje en je komt op het eerste oudercontact aan van je zoon of dochter. De leraar begroet je met een zeer intense knuffel. Hij nodigt je uit op de grond te gaan zitten, samen met nog een heleboel omstaanders die blijkbaar ook zijn uitgenodigd. Ze zitten er en zeggen niks.*

*De leraar praat zeer snel, je kan hier en daar een woord opnemen, maar de nuances ontgaan je. Hij spreekt over 'kvs', 'dmt', zonder maar even in te zoomen op de betekenis. Je vraagt om herhaling. Dat durf je gelukkig, maar hij begint opnieuw hetzelfde verhaal. Ondertussen kijkt hij wel een aantal keren naar boven. Je denkt bij jezelf: wat zou dat betekenen? Doe ik iets verkeerd?*

We zijn ons niet altijd bewust van de vele drempels

in onze verbale taal. Een taal goed begrijpen vraagt veel aandacht. Vaak kent de cliënt ons vakjargon niet. Figuurlijk taalgebruik schept soms verwarring en een zakelijke communicatiestijl kan verkeerd worden geïnterpreteerd door cliënten. Wij gebruiken ook heel wat begrippen die de cliënt niet kent omdat er voor hen geen realiteit aan beantwoordt. Wij maken taal voor dat wat wij nodig hebben en kennen. We gebruiken woorden en afkortingen als depressie, faalangst, CLB, LVS. Als we deze woorden niet uitleggen, heeft men geen weet van wat we bedoelen.

Naast de verbale taal kan ook de non-verbale taal voor problemen zorgen. De non-verbale taal (bv. aankijken, knikken) kan heel verschillend geïnterpreteerd worden. De communicatie kan al snel de mist ingaan als je als hulpverlener of cliënt verder gaat met je eigen interpretatie en niet durft bevragen wat de betekenis is van non-verbale taal.

Het is belangrijk om een veilig gevoel te geven aan je gesprekspartner en je non-verbale communicatie goed te verzorgen. Non-verbale communicatie trekt de aandacht als je de taal niet goed verstaat.

### Tips bij taal

- Anticipeer op verschillen in verbaal en non-verbaal gedrag tussen jou en de cliënt.
- Gebruik alle zintuigen (je ogen, oren, je buikgevoel) bij het waarnemen van woorden en de non-verbale taal.
- Stel open vragen om na te gaan of de betekenis van wat jij zegt duidelijk is voor de cliënt en of jij de betekenis van wat hij zegt goed begrijpt. Weet dat een 'ja'-antwoord van een cliënt soms een respectvolle 'ja' is, niets meer.
- Leg betekenissen uit en bevestig ze. Besteed zeker aandacht aan vakjargon.
- Pas LSD toe: luisteren, samenvatten en doorvragen.
- Let op met figuurlijk taalgebruik (bv. zie jij het zitten mevrouw?).
- Doseer je info goed en laat de info leven met een voorwerp, wat context, een filmpje, wat extra uitleg hier en daar. Benadruk tijdens je uitleg af en toe een belangrijk woord: je legt dan focus.
- Laat het inzetten van tolken toe. Thuis taal inzetten op school ligt soms politiek gevoelig, maar omgaan met diversiteit betekent soms buiten de lijntjes durven kleuren. Bijvoorbeeld, tijdens een eerste kennismakingsgesprek is het belangrijk dat ouders en hulpverleners elkaars verwachtingen goed kennen, dat ze alles goed begrijpen. Op die manier moet je achteraf mogelijk minder brandjes blussen. Bovendien is thuis taal waarderen ook een mooi middel om vertrouwen op te bouwen. Bijvoorbeeld, een welkom in de thuis taal doet wonderen. Dit doet geen afbreuk aan Nederlands leren, integendeel. Welbevinden is de opstap naar alle leren, ook die van de taal voor ouders en kinderen.



## ORDENING: WAT IS IEDERS KIJK EN LOGICA?

*Op een van de eerste oudercontacten hadden we bijna geen ouders. We waren verbaasd: is er dan geen interesse? Naar school komen, zo leerden we toen, is voor sommige ouders bedreigend. Het was niet gepast in hun thuisland. Als school hebben we hieruit geleerd en hebben we werk gemaakt van vertrouwen opbouwen. We vertelden ook over wat het belang is van oudercontacten. Het was een lange weg, maar met resultaat.*

Ordenen betekent letterlijk: de dingen sorteren, een plaats geven. Elke hulpverlener heeft een bepaalde kijk op zaken, op wat belangrijk is en in die situatie hoort te gebeuren. Dit is zijn verhaal, zijn zienswijze, gekleurd door zijn culturele bril. De eerste grote valkuil is om als hulpverlener vanuit je eigen vanzelfsprekendheden er te gemakkelijk vanuit te gaan dat je cliënt dezelfde zienswijze zal hebben en hetzelfde belangrijk vindt. Bijvoorbeeld: 'een oudercontact is belangrijk dus ouders komen altijd'.

Een andere valkuil is als hulpverlener vanuit je eigen waarden en normen te snel interpretaties en waardeoordelen klaar te hebben. Bijvoorbeeld: 'ze hebben geen interesse in hun kind want ze komen niet naar het oudercontact'. In zo'n situaties zet je verschillen op de voorgrond en verdwijnen gelijkenissen (bv. 'het zijn bezorgde moeders en vaders, elke ouder wil het beste voor zijn kind') naar de achtergrond. Je moet extra opletten als deze verschillen automatisch worden toegeschreven aan verschillen in cultuur of religie.

Omgaan met verschil is altijd ook uitgaan van verschil: weten dat er een andere zienswijze en logica kan zijn van waarden en normen. Er kunnen totaal andere loyaliteiten (bv. familie, geloof) spelen die je als hulpverlener niet kent. Verbindend communiceren is dan de sleutel. Je vertrekt van erkenning van de ander in zijn belevingswereld, 'ik begrijp het mevrouw'. Erkenning geven wil zeggen dat we de persoon respecteren, niet dat we het helemaal eens zijn met zijn zienswijze. Erkenning geven is de sleutel tot het realiseren van duurzame verandering. Erkenning geven laat ruimte om grenzen, als die er zijn, op een respectvolle manier te communiceren. Dat is dan een veranderingsproces voor migranten. Het is vertrekken bij wat men kent. Niet te snel resultaat willen of overtuigen, maar aansluiten bij ..., expliciteren, goed uitleggen, kleine stappen zetten, kleine successen vieren, soms gewoon loslaten ... een boeiende weg, met vallen en opstaan. Niet altijd moet er 'veranderd' worden. Soms krijgen we via de ander ook een spiegel voor of leggen ze onze blinde vlekken open: 'dit staat nu al zo lang in ons reglement, dit doen we nu al zo lang, maar we weten niet meer waarom we dat doen'. 'Integreren' is een werkwoord, geen wederkerig werkwoord. Dat wil zeggen dat aan beide kanten gewerkt moet worden.

## Tips bij ordening

- Leef je in in de wijze van kijken van de ander, vraag naar de zienswijze/logica van de ander.
- Verhelder je eigen vanzelfsprekendheden en licht ze toe.
- Zet de gemeenschappelijke zienswijze voorop (bv. 'voor jouw zoon is het erg belangrijk dat hij leert samenwerken met meisjes ...').
- Verhelder verschillen en laat ze rusten.
- Zoek naar aansluiting met de zienswijze van de ander, probeer de ander niet te overtuigen van jouw zienswijze.
- Zet kleine stappen in het aftasten van de ordening van waarden en normen vanuit vertrouwen en met veel geduld: elk klein succes is belangrijk.



## PERSONEN: WELKE ROL HEEFT IEDER?

*We zijn allen individuen met meervoudige identiteiten: ik ben tegelijk moeder, vormingsmedewerker, leraar, vrouw, vijftiger, blank ... In een oudercontact presenteer ik me als leraar, maar durf ik ook mijn moeder zijn aan bod laten komen. Dat schept soms verbinding.*

Een valkuil bij interculturele contacten is dat de ander soms wordt gereduceerd tot zijn etnische of religieuze identiteit. Maar het is geen Marokkaan die naar de afspraak komt, het is een papa die een vraag stelt. Als mensen praten, houden ze elkaar voortdurend spiegels voor over hoe ze zichzelf (vb. kom ik deskundig over?), de ander (vb. vertrouwt de ander mij?) en hun relatie (vb. kom ik racistisch over?) zien. Storingen hebben vaak te maken met beelden over zichzelf of de ander die spelen in de communicatie en die niet op elkaar zijn afgestemd. Sta daarom stil bij de vraag vanuit welke rol je met elkaar praat en zoek verbinding in de rol die je opneemt. Dit levert mooie gesprekken op. In gesprek met ouders kan je beginnen met een voorstelling van jezelf (je taak op school), maar ook van de collega die naast je zit.

*Onlangs vertelde mijn collega me dat haar mama nooit naar een oudercontact is geweest, want in het Turks is een leraar een 'wijs persoon' en haar mama durfde geen vragen stellen aan 'wijze personen'. Ze bleef dan maar thuis, uit angst.*

**Omgaan met diversiteit is allereerst een oefening in kijk hebben op de eigen identiteit: 'Wat vind ik belangrijk? Waar heb ik het moeilijk mee?'**

Verwachtingen over elkaars rol kunnen verschillen, waardoor iemand zich verkeerd beoordeeld kan voelen of vooroordelen kan vermoeden (vb. 'de mevrouw stopt al na tien minuten met haar gesprek, omwille van mijn huidskleur zeker', 'die man kijkt me niet aan, hij zal het moeilijk hebben met vrouwen zeker'). Soms onderschatten we de gevoelens die bij minderheidsgroepen leven: angst, onzekerheid, gevoel gediscrimineerd te worden ... Hier heb je als hulpverlener een belangrijke rol.

#### Tips bij personen:

- Sta stil bij de beelden die de sprekers van elkaar hebben.
- Zoek verbinding in elkaars rollen.
- Leef je in in de positie van de ander.
- Wees jezelf bewust van de rollen die je inneemt en van de verwachtingen die anderen over jouw rol hebben: bv. een leraar is de expert die alles weet en dus stel ik zelf geen vragen ...
- Wees je bewust van mogelijke vooroordelen, stereotypen, machtsgeladenheid van de rol van iedere spreker.
- Wees een neutrale getuige.

#### ORGANISATIE: WAT ZIJN DE REGELS, AFSPRAKEN, (MACHTS)RELATIES?

*Op een van mijn eerste oudercontacten had een dame haar lunchpakket mee. Ze wist natuurlijk niet dat een oudercontact gemiddeld een half uurtje duurt. Niemand had het haar verteld ...*

Elke organisatie heeft te maken met regels, posities, structuren, procedures en protocollen. Dit is de onopvallende achtergrond die elk gesprek toch ook kadert en structureert. Een veel voorkomend knelpunt is dat lastige procedures en ingewikkelde regels ten onrechte vertaald worden als onwelwillende hulpvragers en lastige hulpverleners. Ik merk zelf op oudercontacten van de kinderen hoe lastig het kan zijn dat de leraar na negen minuten al non-verbaal een signaal geeft aan mij dat het bijna tijd is. Maar ik kan dit kaderen omdat ik zelf leraar ben. Daarom is het een goede zaak om te werken met duidelijke regels die breed bekend gemaakt worden.

Wat is een intake? Hoe lang duurt een oudercontact? Wat betekent die doorverwijzing? Is het schoolreglement duidelijk? Is er duidelijke bewegwijzering op het oudercontact? ... Er zijn zo veel vanzelfsprekendheden waar we zelf niet altijd bij stilstaan, maar die heel belangrijk zijn voor de andere. Interculturele ontmoetingen zijn constante uitdagingen van de eigen aannames.

#### Tips voor organisatie:

- Geef het organisatorisch kader aan van het gesprek (vb. duurt half uurtje, gesprek met ...).
- Leg je eigen organisatie uit: wie is wie.
- Ken de grenzen van je organisatie: wat is mijn niet-onderhandelbaar kader? (Bv. welke grenzen hanteren wij op school rond bv. thuistaal/hoofddoek).



#### INZET: WELKE MOTIEVEN OF BEWEEGREDENEN HEEFT IEDER?

In de omgang met elkaar spelen onderliggende motieven en beweegredenen van mensen. Achter elk gedrag, hoe vreemd, irrationeel en afwijkend ook, zit voor de persoon in kwestie een logische en positieve intentie. Als je deze onderstroom van positieve intenties erkent, komt er ruimte voor een open en respectvolle communicatie.

*Een interne leerlingenbegeleidster wordt gevraagd om een gesprek te doen met Amir. Amir staat onder contract wegens het overtreden van een aantal schoolregels en die dag is hij ruimschoots te laat op school. De leerlingenbegeleidster start haar gesprek met de vraag: 'Wat maakt het toch dat je er vandaag niet op tijd kon zijn?'*

*Amir, die terneergeslagen in de hoek zit, richt zijn hoofd op en vertelt: 'Er was een dame op straat die gevallen was. Niemand keek ernaar, maar vanuit mijn cultuur is het een opdracht om te zorgen voor mensen die ouder zijn. Dat is respect, daar denk je dan niet over na.'*

*'Ik kon niet anders mevrouw, dat zou tegen mijn geloof zijn. Ik wist wel dat ik dan te laat ging komen.' Er volgt een fijn gesprek over grenzen, over op tijd komen, maar ook over geloof. Daardoor ontstond er een geweldige vertrouwensband tussen hen. Amir aanvaardde zonder problemen zijn straf en is nooit meer te laat gekomen.*



De intenties of beweegredenen van de andere erkennen is niet de andere gelijk geven. Het is wel begrip hebben voor de andere, ook al heb je terecht vragen bij het gedrag. Als je een onderscheid kan maken tussen intenties en gedrag, geraak je verder en kan je de effecten van iemands gedrag ter sprake brengen.

Spijtig genoeg worden onderliggende motieven, behoeften en angsten in de meeste contacten niet uitgesproken. Gesprekspartners hebben makkelijk de neiging om 'op safe' te spelen: ze geven zich niet bloot ten opzichte van de ander. Als je die onderstroom wel ter sprake brengt, dan krijg je de kans om de ander te erkennen in de dingen waarvoor hij zijn best doet en zelf ook uit te leggen waarvoor jij je inzet. Ook dat laatste is heel belangrijk en vergeten we als 'Vlaming' zo vaak.

#### Tips bij inzet:

- Onderzoek de onderliggende motieven van de ander en erken ze.
- Werk met de effecten van je communicatie: wat heb ik veroorzaakt met dit zo te zeggen.
- Laat merken dat je de positieve intenties en inzet van de ander ziet.
- Leg uit waarvoor je zelf je best doet (je eigen motieven).
- Besef dat er een onderscheid is tussen bedoelingen en effecten van de bedoelingen die je in gedrag ziet.

## INTERCULTUREEL COMMUNICEREN IS GOESTING HEBBEN

Het TOPOI-model biedt een kader dat je voorbereid laat zijn op culturele verschillen, zonder dat je op voorhand per se op de hoogte moet zijn van de specifieke culturele kenmerken. Indien je vertrekt van weetjes over de cultuur van de ander ga je vaak ongewild minder open luisteren naar de persoon. Het model is evenwel geen wondermiddel waardoor je nu plots geen 'fouten' meer zal maken in je interculturele communicatie. Botsingen, wrijvingen ... ze horen er nu eenmaal bij. Weet dat wrijving glans geeft. Als fouten maken mag, dan geeft je dat een ontspannen gevoel, rust en vertrouwen. Eigenlijk zijn het geen fouten, maar oefenkansen in verrijking. Onlangs las ik in een boek: 'twijfel is het top punt van professionaliteit' ... Mooi toch? Wanneer we denken dat we er zijn, zijn we niet goed bezig. In geen enkele situatie.

Wie zich voorbereidt op storingen, blijft rustiger wanneer de communicatie vastloopt. Intercultureel communiceren is vooral heel veel goesting hebben om bruggen te bouwen. Ik wens je dan ook heel veel interculturele ontmoetingen toe!

#### Kernpunten interculturele communicatie:

- Krijg inzicht in je vanzelfsprekende aannames, je eigen gevoeligheden.
- Kijk zeker ook naar het effect van je communicatie, en niet alleen naar je bedoelingen.
- Accepteer dat er misverstanden kunnen ontstaan en dat communiceren moeite kost.
- Zoek naar overeenkomsten, niet naar verschillen. Het gaat niet om wat goed of fout is.
- Wees actief in het luisteren.
- Ga de communicatie onbevengaan aan. Neem een houding van betrokkenheid en openheid aan.



## VER-STAAAN

Versta je mij of sta je te ver van mij?



**Liese Leunens**  
werkt sinds september 2013 bij Onderwijskiezer en schrijft ook glimlaches-in-versvorm. Volg Liese op Instagram via @poeziejegraag.

#### BRONNEN

- (1) Hoffman, E. (2013). TOPOI, interculturele gespreksvoering. Bohn Stafleu van Loghum.
- (2) HICO (handvatten interculturele communicatie) is een methodiek in spelvorm ontworpen door DoorElkaar om het thema op een heel interactieve manier aan te vatten in groepen. Zie [www.doorelkaar.be](http://www.doorelkaar.be)
- (3) Presentietheorie van Andreas Baart: <http://www.andriesbaart.nl/presentie>
- (4) IMAT (instrument rekentaal voor anderstaligen in de thuistaal); zie website [www.doorelkaar.be](http://www.doorelkaar.be) (op IMAT kan je rekenen).