

# Interculturele communicatie: van theorie naar praktijk

INTERVIEW MET PIA MELIS  
TEKST: VEERLE GERMEIJS





# T

Twee jaar geleden volgden medewerkers van de vrije CLB's in de provincie Antwerpen een vorming over interculturele communicatie met het TOPOI-model.

Verschillende medewerkers van Vrij CLB Kempen, waaronder Pia, tekenden hierop in. Hoe vertalen zij het TOPOI-model naar hun CLB-praktijk?



**Pia Melis** werkt in Vrij CLB Kempen, vestiging Turnhout, waar ze onthaalmedewerker en beleidsondersteuner kansenbevordering is. Daarnaast is ze ook begeleider kansenbevordering voor de vrije CLB's in de provincie Antwerpen.

## In 't kort

Cultuursensitief zorg bieden is niet altijd evident. Het TOPOI-model (voor meer info, zie het artikel van Lieve Lenaerts in dit nummer) geeft een houvast in de vele uitdagingen die daarbij komen kijken. Pia Melis laat met voorbeelden uit haar dagelijkse CLB-praktijk zien hoe zij het TOPOI-model toepast. Toch is er volgens haar meer nodig dan TOPOI: zonder een goede basishouding kom je nergens met dit model. Durven stilstaan bij jezelf is daarbij essentieel.

## METEEN AAN DE SLAG MET TOPOI

*Waarom besloten jullie enkele jaren geleden in te zetten op het TOPOI-model?*

**Pia:** Tijdens het schooljaar 2015-2016 kregen we op het CLB te maken met de gevolgen van de asielcrisis. Een groot deel van de problemen waarop we botsen, had te maken met communicatie met anderstalige nieuwkomers en hun familie. Daarop nodigde ik Lieve Lenaerts uit in februari 2017. Zij gaf een halve dag vorming rond cultuursensitieve zorg, waarbij ze een initiatie gaf over het TOPOI-model. We kregen dus geen diepgaande training over TOPOI, maar het voordeel van TOPOI is dat je met een korte uitleg al heel wat bruikbare handvatten krijgt.

*Is die praktische bruikbaarheid van het TOPOI-model een grote troef?*

**Pia:** Ja zeker, voor mij zit daarin ook het verschil met andere modellen over communicatie die wij gebruiken, zoals deep democracy (zie p. 36). Die andere modellen gaan over basishouding en visie tijdens je communicatie. Dat is niet zo makkelijk om concreet vast te grijpen. TOPOI daarentegen gaat in op specifieke, concrete aspecten tijdens je communicatie. Het zijn tips die je meteen kan toepassen. Het is goed om een model zoals TOPOI te hebben omdat het een ordening geeft aan de veelheid van uitdagingen bij cultuursensitieve zorg.

## ALLES STAAT OF VALT MET JE BASISHOUDING

*Een voorwaarde om tot goede communicatie te komen is dat je als hulpverlener een goede basishouding hebt. Lieve Lenaerts vergelijkt een goede*

*basishouding met het besturingssysteem van een smartphone. Als dat besturingssysteem niet goed werkt, dat ben je niets met apps of communicatiemodellen als TOPOI in je hulpverlening. Herken je dat?*

**Pia:** Ik ben blij dat Lieve in haar artikel ook ingaat op de basishouding en niet enkel het TOPOI-model uitlegt. Je mag nog zo veel proberen om alles te doen volgens het TOPOI-model, zonder een goede basishouding kom je nergens. Stel dat je zou inzetten op het aspect 'taal' uit het TOPOI-model door pictogrammen te gebruiken in je overleg met ouders. Als je eerst geen band opbouwt met die ouders, zullen die pictogrammen nooit helpen.

## KEN JEZELF

**Pia:** Zelf vind ik het enorm belangrijk om als hulpverlener stil te staan bij je eigen visie, bij de vraag 'Wie ben ik?' Dat is onderdeel van je basishouding. Omgaan met diversiteit is een oefening in het kijken naar je eigen identiteit. Als je over diversiteit in gesprek gaat met collega's, dan komt dat gesprek vaak neer op: wie zijn wij als organisatie en wie ben ik in deze organisatie? Als je ten gronde een debat voert over diversiteit, kom je vanzelf bij jezelf terecht.

Stel dat een collega naar me toe komt met een bepaald probleem. Dan bevroeg ik of het een zorg is bij henzelf of bij de leerling/ouder. Ik vraag collega's naar wat ze nodig hebben om anders naar het probleem te kijken.

*Authentiek zijn en communiceren over je binnenkant is erg belangrijk.* Ooit voelde ik tijdens een gesprek dat ik mezelf helemaal aan het vastrijden was. Ik was aan het ratelen en zei dingen die ik niet wou. Ik stopte en zei: 'Ik ga efkes opnieuw beginnen.' Dat is open durven zijn. Wij zijn allemaal zo erg opgeleid in professionele afstandelijkheid. Je moet inderdaad professioneel blijven, maar doe dat alstublieft in de nabijheid van uw cliënt en van jezelf. Anders rijd je jezelf vast.

Reflectie over jezelf vraagt natuurlijk ook tijd. Bij

mij gebeurt dat meestal terwijl ik iets in LARS aan het schrijven ben. Dan denk ik na over hoe alles verlopen is en schrijf ik dingen op die ik de volgende keer anders wil doen. Stilstaan bij jezelf vraagt tijd, maar het creëert ook tijd in de toekomst.

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

*Open, eerlijk en nieuwsgierig zijn, is ook een onderdeel van je basishouding. Waarom is dat belangrijk?*

**Pia:** Wij zijn gewend om naar een gesprek te gaan met een eigen plan. Maar eigenlijk zou je als eerste stap moeten inzetten op het gevoel van onzekerheid dat je gesprekspartner kan hebben. Voorzie daarom in je voorbereiding voldoende flexibiliteit voor jezelf en voor de ander.

Voor sommige mensen is het erg bedreigend dat je met je papieren naar een gesprek komt. Ga dan in op die gevoelens. Aan het begin van een gesprek vertel ik altijd eerst over mijn papieren:

‘Ik moet soms iets opschrijven omdat ik niet alles kan onthouden. Ik schrijf dat ook in een dossier en dat dossier is van jou. We bekijken straks na het gesprek samen wat ik in dat dossier ga schrijven. Deze papieren zijn dingen vanuit de klas en die zou ik graag even met jou bespreken. Dat zijn geen papieren over jullie procedure. Alles wat wij hier bespreken heeft ook niks te maken met het gesprek dat je volgende week in Brussel hebt.’

Authentiek en eerlijk zijn, dat komt neer op het achterste van je tong durven laten zien. Dat heb ik echt moeten leren.

#### NIET INVULLEN VOOR ANDEREN

**Pia:** In je basishouding is het ook belangrijk om niet in te vullen voor de andere. Bijvoorbeeld, ik kan denken: die ouders zullen thuis wel niet vaak over school spreken. Vanuit die gedachte beslis ik om dat thema niet ter sprake te brengen omdat ik bang ben druk te zetten op de ouders. Ook al handel ik dan vanuit de beste bedoeling, ik ga voorbij aan de intentie van de ander. Waar willen zij over praten? Wat is voor hen belangrijk? Klopt het wel met wat ik denk als hulpverlener? Op die vragen moet je inzetten.

#### TAAL: WAT BETEKENT EEN ‘JA’?

*De T in TOPOI staat voor taal. Het lijkt evident dat je daarop inzet in je contact met anderstalige cliënten. Is dat zo?*

**Pia:** Ervoor zorgen dat je elkaar begrijpt, is verre van evident. Als ouders of leerlingen bijvoorbeeld ‘ja’ knikken, ga je ervan uit dat ze begrijpen wat je zegt. Ooit vroeg ik een leerling waarom ze ‘ja’ had gezegd. Zij vertelde dat ze als kind geleerd had dat ze geen ‘nee’ mocht zeggen tegen iemand die in een hogere machtspositie staat. Sindsdien vraag ik niet meer ‘heb je het begrepen?’, maar wel ‘wat heb je begrepen?’ Dat is een kleine nuance.

We werken op ons CLB vaak met tolken. Mensen moeten ons begrijpen. Dat is onze opdracht. Zeker als ik een moeilijk gesprek moet doen met ouders, vind ik het niet meer dan respectvol om een tolk in te schakelen. In ons werk gebruiken we ook veel vakjargon. Het gebeurt dan wel dat ik zeg: ‘Dit document is echt een moeilijk document. Ik zal nu even de moeilijkste woorden en afkortingen eruit halen en ze overlopen.’

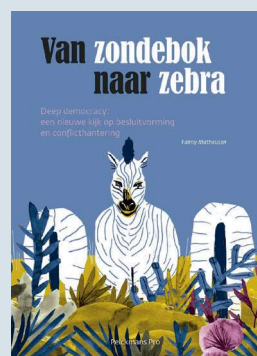
Zelfs als je correct vertaalt is het oppassen geblazen omdat woorden naargelang de cultuur een verschillende lading kunnen hebben. Wist je dat een groot deel van de wereldbevolking een ander beeld dan ons heeft van wat een bepaalde ziekte of aandoening inhoudt? Ik heb ooit meegemaakt dat ik een leerling wou doorverwijzen naar een psychiater, waarop de

## Basishouding: leestips van Pia

Over de basishouding van een hulpverlener heeft Pia veel opgestoken uit de boeken van Fanny Matheusen. Haar eerste boek *Mijn held is een hulpverlener* gaat over de vraag: ‘Wie ben ik als hulpverlener?’ Via een praktische aanpak leer je een visie ontwikkelen over hulpverlening en hoe je daarin zelf een basishouding kan aannemen. In haar tweede boek *Van zondebok naar zebra* gaat ze in op ‘deep democracy’. Dit is een methode die begin jaren negentig ontstond toen in Zuid-Afrika de apartheid werd afgeschaft en plots mensen met verschillende machtsverhoudingen moesten gaan samenwerken. Deze methode voor inclusieve besluitvorming geeft je tools om de persoonlijke inbreng van alle mensen aan tafel te verenigen, waarbij je tegenstellingen, spanningen en conflicten oplost. Er wordt ruimte gecreëerd voor emotie, ervaringen en gebeurtenissen uit het verleden.



**Pia:** ‘De methode ‘Deep democracy’ gebruik ik in individueel contact met cliënten, maar ook in onze samenwerking op het CLB. Het gaat over het erkennen van weerstand bij elkaar. De methode is breed toepasbaar en niet specifiek voor interculturele diversiteit. Het gaat over diversiteit tussen mensen in de brede betekenis van het woord. Zeker als het over communicatie tussen collega’s gaat, vind ik dit een erg zinvol kader, omdat je ermee kan inzetten op verbinding binnen een team. Het gaat over veiligheid en ruimte creëren zodat mensen open over hun rol en hun gevoel communiceren. Bijvoorbeeld, stel aan het begin van een teamvergadering de vraag: ‘Hoe gaat het met iedereen vandaag?’ Als je aan dat soort zaken voorbijgaat, zitten er misschien drie mensen rond de tafel die niet zullen deelnemen aan de teamvergadering, want bij het binnenkomen had je al gezien dat er iets mis zat. Mensen moeten zich oké voelen in hun vel en als ze zich niet oké voelen, moeten ze dat ook kwijt kunnen. Mensen moeten de ruimte hebben om zichzelf te zijn. Pas dan kan je je job doen.’



tolk tegen me zei: 'Mevrouw, ik ga dat niet letterlijk vertalen.' Uiteindelijk is die vader wel met zijn kind naar de psychiater gegaan, maar dat zou niet gebeurd zijn als ik het woord psychiater gebruikt had.

Een aandachtspunt bij taal is dat ik soms de neiging heb om te kinderlijk te praten of lidwoorden weg te laten. 'Hela Pia, haal jouw Nederlands eens terug naar boven', moet ik dan tegen mezelf zeggen. Durf ook alternatieven voor taal te gebruiken. Ik gebruik bijvoorbeeld heel vaak tekeningen, prenten of lego.

Taal kan ook een middel zijn om vertrouwen op te bouwen. Ik toon dus ook waardering voor de thuistaal van leerlingen en ouders. Ik vraag bijvoorbeeld om iets op te schrijven in hun thuistaal of ik toon interesse in een woordje dat ze zeggen.

### LOGISCH, TOCH?

*Iedereen heeft een eigen kijk op de werkelijkheid en we handelen vaak vanuit onze eigen logica. TOPOI wijst ons erop dat we onze eigen logica als te vanzelfsprekend beschouwen. Is dat zo?*

**Pia:** Inderdaad, ik merk bijvoorbeeld dat we het bijna vanzelfsprekend vinden dat problemen bij anderstalige kinderen met hun anderstaligheid te maken hebben. Vorige week nog was er een collega die vast zat met de ondersteuning van een anderstalig kind met een leerstoornis. Ik vroeg haar: 'Wat is de link met het anderstalig zijn in je vraag?' 'Nergens', antwoordde de collega. Als dat zo is, stop dan met je druk te maken over de anderstaligheid. Stel jezelf de vraag: 'Wat zou je met een Vlaams kind doen?'

Recent nog heb ik zelf een inschattingfout gemaakt. Er was een hulpvraag rond stotteren bij een kind dat Portugees sprak. Meteen alle hens aan dek, dacht ik. Ik nam contact op met de Foyer in Brussel, die heel veel knowhow hebben over anderstaligheid. Maar stotteren is een problematiek van stemgebruik en dat is in het Portugees hetzelfde als in het Nederlands. Ik trapte dus zelf in de val door te denken: Help, een Portugees die stottert, wat moeten we nu gaan doen?

*TOPOI geeft als tip om je in te leven in de logica of zienswijze van de ander en te zoeken naar aansluiting tussen jouw zienswijze en die van de ander.*

**Pia:** Aansluiten op de zienswijze van de ander in plaats van de ander proberen te overtuigen van jouw zienswijze is in feite iets waarvan onze job doordrongen moet zijn. Dat is niet specifiek voor interculturele communicatie. Als ouders niet mee willen gaan in een traject buitengewoon onderwijs of IAC in gewoon onderwijs, dan kunnen wij daar

geen verslag voor schrijven. We kunnen wel samen kijken naar wat hun kind nodig heeft en zoeken hoe we dat in een gewone school kansen geven.

**IK BEN HULPVERLENER, MAAR OOK MAMA**  
*TOPOI hecht veel belang aan het expliciteren van de rollen die mensen kunnen hebben. Het gaat dan niet enkel over de rollen die leerlingen of ouders kunnen hebben, maar ook over de rollen van de hulpverlener. Waarom is het zo belangrijk om stil te staan bij die rollen?*

**Pia:** Je kan pas nabijheid creëren in je contacten met mensen als je hun rollen erkent en open bent over je eigen rollen. Wat mijn eigen rol betreft, durf ik soms wel eens mijn rol als mama te expliciteren: 'Ik heb zelf ook kinderen en het is inderdaad niet evident om hen 's avonds op tijd in hun bed te krijgen. Wil je daar eens over vertellen?' Als ik zou vragen: 'Mevrouw, waarom lukt het niet om ze op tijd in bed te krijgen?', dan is mijn gesprek meteen gedaan. Het is ook belangrijk stil te staan bij je rol als CLB'er. Je kan bijvoorbeeld in de verf zetten dat bepaalde boodschappen niet van jou als persoon komen, maar van jou als hulpverlener.

Ouders en leerlingen zien je vaak verkeerdelijk als iemand van de school. Om mijn rol als CLB'er duidelijker te schetsen, teken ik bij het eerste gesprek twee gebouwen: de school en het CLB. Ik verduidelijk dat ik veel op school ben, maar dat ik niet van de school ben en dat ze ook rechtstreeks naar mij kunnen komen. Door je rol te verduidelijken, verminder je het mogelijke wantrouwen bij ouders of leerlingen.

**Niet alleen jijzelf, maar ook je gesprekspartner heeft verschillende rollen die je moet durven zien.** Het gevaar bestaat dat je bijvoorbeeld te hard bezig bent met de rol van 'moslim', maar vergeet dat die persoon ook een ouder is. Respect tonen voor de rol van ouders is erg belangrijk. Jij ziet kinderen op school, maar ouders zien hun kind thuis. Wat zij toevoegen aan jouw beeld is dus echt belangrijk. Laat hen dat ook voelen.

Ook voor een leerling geldt het belang van rollen. Zo heb ik een meisje van 15 jaar in begeleiding. Ze zit met enorm veel vragen over zichzelf, haar ontwikkeling, haar migratie van Oekraïne naar België die zwaar op het gezin weegt. Ze stelt zich de vraag of het hier allemaal wel gaat lukken. Ik heb dat meisje niet enkel in haar rol als migrant maar ook in haar rol als tiener gezet door te zeggen: 'Je bent ook gewoon aan het opgroeien. Je mag vragen hebben. Ik begrijp dat het moeilijk is om hier naar een andere school te gaan. Mocht je in Oekraïne naar een andere school gaan, dan zou je het daar ook moeilijk mee hebben.' Op die manier heb je niet enkel aandacht

Het voordeel van TOPOI is dat je met een korte uitleg al heel wat bruikbare handvatten krijgt.





Werken met anderstalige nieuwkomers of kinderen van een andere cultuur is loslaten en vastpakken tegelijk.

voor haar als iemand die een traumatische migratie meemaakt. Je geeft haar via die andere rollen ook wat meer perspectief.

### GRENSBEWAKER IN JE ORGANISATIE

*Een open houding waarin je de ander ruimte geeft, is belangrijk voor een goede basishouding. Toch is het ook belangrijk om grenzen aan te geven, zegt TOPOI. Hoe doe je dat?*

**Pia:** Wat niet kan in je organisatie moet je durven communiceren. Je hebt vaak te maken met mensen die met heel veel vragen zitten. Als je gewoon zegt: 'Ik ben Pia van het CLB, hoe is het met jou?', dan beginnen ze misschien tegen jou over het huis dat ze nodig hebben. Je kan ook zeggen: 'Ik zit hier vandaag als verpleegkundige van het CLB om het te hebben over de ogen van je zoon ... Als je nog andere vragen hebt, dan kan je me die stellen. Maar het kan zijn dat ik die niet kan oplossen voor jou.' Door grenzen te stellen, bescherm je je als hulpverlener. **Je kan niet altijd naar alle vragen luisteren.** Dat kan je niet aan.

*Grenzen stellen heeft dus ook te maken met duidelijk zijn over wat je mensen kan bieden.*

**Pia:** Als je niet oppast ben je al snel twee uur aan het praten met mensen. Op sommige momenten kan dat nodig zijn. Stel dat je voor een moeilijk adviesgesprek staat met ouders. Dan kan het gebeuren dat je in een eerste gesprek niets aan bod kan laten komen van wat je in je hoofd hebt. Je hebt wel kunnen inzetten op vertrouwen door die ouders hun vluchtverhaal te laten vertellen. Stel dat je die tijd niet neemt en meteen begint met je adviesgesprek, dan verloopt alles wel sneller maar is de kans ook groter dat ouders niet ingaan op je advies.

Toch moet je soms ook eerlijk durven zeggen: 'Ik heb over een half uur een ander gesprek. Dus we gaan goed moeten kijken wat het belangrijkste is om vandaag te bespreken.' Dat is natuurlijk makkelijker gezegd dan gedaan.

*Je gaf daarnet het voorbeeld van de tekening van het CLB en de school met twee gebouwen. Daarmee verduidelijk jij je rol als CLB'er en leg je ook je eigen organisatie uit.*

**Pia:** Inderdaad. Al die onderdeeljes van TOPOI vloeien in elkaar over. Het heeft niet zo veel zin om je af te vragen: 'Ben ik nu met de P of met de O uit

het model bezig?' Het totale plaatje moet kloppen. Je moet niet alles in vakjes willen steken. TOPOI verplicht je wel om breed in te zetten op communicatie.

Zelf vind ik het niet meer dan respectvol voor de persoon die tegenover jou zit om je organisatie uit te leggen. Ook het niet onderhandelbaar kader van je organisatie hoort daarbij. Soms zeg ik: 'Ik weet dat je niet zo veel zin hebt om met mij te komen spreken, maar kijk, wij zijn verplicht om bij kinderen die niet naar school komen een begeleiding op te starten. Ik zou het er dus graag met jou over hebben.' Dat is uitkomen voor wie je bent.

### WAT IS VOOR JOU BELANGRIJK?

*'Laat merken dat je de positieve intenties en inzet van de ander ziet', zegt TOPOI. Is dat niet moeilijk, bijvoorbeeld in situaties waarin je niet akkoord gaat met wat mensen doen?*

**Pia:** Ja, dat is heel moeilijk. Je moet eerlijk zijn als iets niet door de beugel kan, maar tegelijk ook respectvol voor de intenties van de andere. Ik zeg dan bijvoorbeeld: 'Ik begrijp dat het echt heel moeilijk is om vanuit jouw eigen gebruiken hier in Vlaanderen kinderen op te voeden. Want jullie kinderen zien bepaald gedrag op school dat jullie niet gewoon zijn. Jullie zien dat gedrag liever niet bij jullie kinderen, maar wat wij echt niet oké vinden is dat jullie hen daarvoor slaan.' Je erkent hun rol als ouder, maar keurt hun gedrag niet goed.

Je hebt soms ook de neiging ervan uit te gaan dat ouders eigenlijk niet met jou willen komen praten. Maar bijna altijd hebben ouders ook een vraag over hun kind. Gebruik die intentie bij het begin van je gesprek en dan ben je al halfweg: 'Wij hebben u uitgenodigd omdat wij het belangrijk vinden om met u te praten over het leren van uw zoon. Is dat iets wat u ook aanvoelt als zorg? Heeft u thuis daar al iets van gemerkt? Wat is er voor u belangrijk?' Dat is een andere aanpak dan een blad vol resultaten op tafel leggen en die te bespreken. Zoiets doen is soms heel confronterend voor ouders. Maar ook hier: wees eerlijk en houd niets achter.

Uitgaan van positieve intenties van anderen kan ook al meteen bij het begroeten: 'Wat fijn dat je er bent vandaag, want ik weet dat je er alleen voor staat met je kindjes. Waar zijn je kindjes? Staan ze in de gang te wachten? Kom, die mogen mee binnen hoor.' En hup, je bent vertrokken.

### FOUTEN MAKEN MAG

*Interculturele communicatie is niet evident. 'Het TOPOI-model kan je helpen, maar het is geen wondermiddel', zegt Lieve Lenaerts.*

**Pia:** TOPOI is inderdaad geen wondermiddel, maar

het helpt je wel om moeilijkheden en fouten in je communicatie te zien als oefenkansen. Je mag eigenlijk geen angst hebben voor die moeilijkheden of fouten, want dat werkt verlamdend en creëert afstand tussen jou en je cliënt. Ik krijg veel vragen van collega's op het CLB over interculturele diversiteit. Het eerste wat ik dan probeer is om hen uit die angst of onzekerheid over interculturele diversiteit te halen. 'Is die cultuur nu echt de oorzaak van je probleem? Waarop zou je inzetten bij een Vlaams kind?', vraag ik dan.

Wat ik er ook meteen bij zeg, is dat hun angst om fouten te maken eigenlijk wel terecht is. Je maakt sowieso fouten en je zal botsen op een bepaald moment. Maar als je dat weet, zeg dan ook meteen tegen jezelf dat je fouten mag maken. 'Twijfel is het toppunt van professionaliteit', zegt Lieve Lenaerts. Voldoende zelfbewust zijn en durven erkennen dat je er nog niet bent, is zo belangrijk.

Ik weet dat het echt geen evidentie is. Ik word zelf zo vaak met interculturele diversiteit geconfronteerd en nog ben ik soms bang en onzeker. Maar over sommige zaken twijfel ik ondertussen niet meer. Zo heb ik bijvoorbeeld geleerd dat ik niet meer onzeker moet zijn over het vraagstuk 'hand geven'. Ik leg mijn hand op mijn hart bij de begroeting. Dat is op veel plaatsen in de wereld een teken van respect.

Werken met anderstalige nieuwkomers of kinderen van een andere cultuur is loslaten en vastpakken tegelijk. Je moet loslaten wat je altijd gewoon bent geweest en waarvan je denkt dat het de juiste manier is om iets aan te pakken. Je moet dus out-of-the-box durven denken. Maar je moet ook vastpakken. Het is een doelgroep waar je aanklampend bij moet werken en jezelf helemaal aan moet geven. Dat alles vraagt lef. ☺

### Interculturele communicatie: drie tips van Pia

- Begin bij het begin, bij jezelf.
- Go deep: durf jezelf te zijn en durf zoeken.
- Kijk naar de anderen met respect, want je zal het dan zelf snel terug ontvangen.

Het gevaar bestaat dat je te hard bezig bent met de rol van 'moslim', maar vergeet dat die persoon ook een ouder is.

