



# Interculturele gesprekken – TOPOI als leidraad




I-DIVERSO

SCHAKEL NAAR INCLUSIEF ONDERNEMEN



## Wat is “diversiteit”?



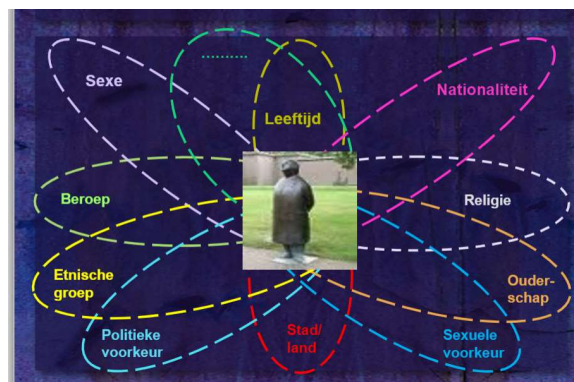
Join at [menti.com](https://menti.com) use code 1727 7078

Welke woorden associeer jij met diversiteit?

Waiting for responses ...

I-DIVERSO

The graphic features several stylized human figures in various colors and poses. A central banner contains the Menti poll information. Below the banner, the poll question is displayed. The I-DIVERSO logo is in the bottom left corner.



### Diversiteit...

gaat over gelijkenissen en verschillen tussen mensen op verschillende terreinen zoals sociale herkomst, gezinssamenstelling, talige achtergrond, religieuze achtergrond, behoeftes, gedragingen... (Edwin Hoffman)



## Welke van de volgende situaties is interculturele communicatie?



## “Ik heb het moeilijk met de manier waarop onze collega zijn geardheid uit.”



Elke menselijke interactie is intercultureel, want we behoren tot verschillende collectieven (socialisatie binnen meerdere groepen).



## Wat is interculturele communicatie

*‘Niet culturen, maar mensen ontmoeten elkaar’  
(Hoffman)*

- Iedere persoon heeft verschillende rollen.
- De communicatie en het gedrag van een persoon zijn niet alleen te verklaren vanuit 1 aspect van diens identiteit (bv. de etnisch-culturele achtergrond).
- Er zijn verschillen en er zijn gemeenschappelijkheden.



## Wat is interculturele communicatie?

Wanneer je het gedrag van een ander als “vreemd” ervaart.

Betere term: diversiteitsbewuste communicatie

- We behoren tot verschillende groepen (collectieven)
  - meerdere rollen en meerdere lagen in identiteit
- => De communicatie en het gedrag van een persoon zijn niet alleen te verklaren vanuit 1 aspect van identiteit (meestal de etnisch-culturele of religieuze achtergrond).

*“Alle communicatie is intercultureel” (Hoffman)*

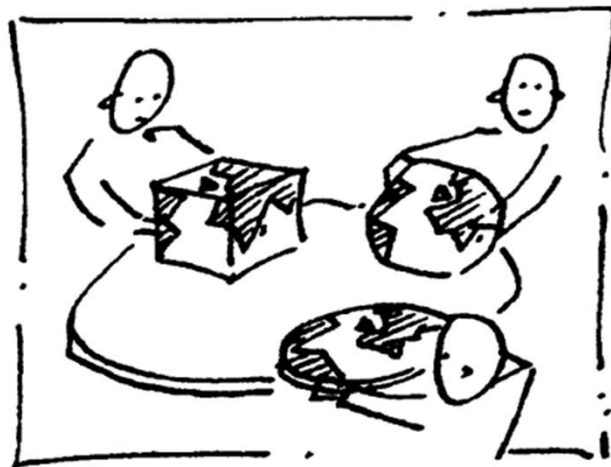


## Interculturele communicatie

- Wat is diversiteit?
- Wat is interculturele communicatie?
- **Het TOPOI-model**

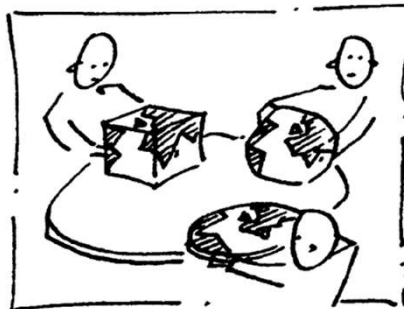


## Het TOPOI-model



## Het TOPOI- model

- Taal: begrijpen we elkaar goed?
- Ordening: hoe kijkt elk van ons naar de situatie?
- Personen: hoe kijk jij naar mij en ik naar jou?
- Organisatie: in welke context vindt onze communicatie plaats?
- Inzet: welke beweegredenen hebben we?



Edwin Hoffman *Interculturele gespreksvoering*  
[www.I-Diverso.be](http://www.I-Diverso.be)



## Taal: Een oefening

Vertel aan je buur hoe jij jouw eerste werkdag bij jouw huidige werkgever hebt ervaren. Doe dit in de taal die je het minst goed spreekt.



## Taal

- Omvat de verbale en non-verbale taal van de deelnemers aan het gesprek.
- Je kan niet NIET communiceren
- Verbale en non-verbale taal zijn cultuurgebonden (vb spreekwoorden)

Een voorbeeld:

*De leidinggevende roept een medewerker bij zich omtrent zijn te laat komen op het werk. Tijdens het gesprek kijkt de medewerker de hele tijd naar beneden en kijkt zijn leidinggevende niet aan.*



## Taal



Wees je bewust van volgende zaken

- Sommige woorden/uitdrukkingen krijgen een andere waardering
- Kortere zinnen/telegramstijl omdat ze de taal niet goed beheersen  
→ Kan dwingender/eisender overkomen dan bedoeld
- Non-verbale en lichaamstaal kan andere betekenissen hebben





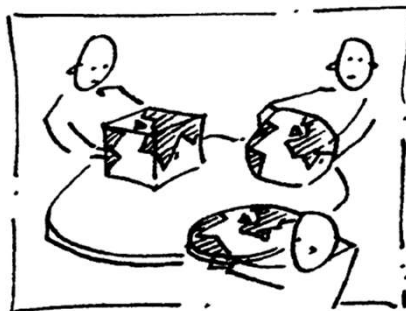
## 10 gouden taaltips

1. Schakel niet te snel over op een andere taal.
2. Spreek langzaam en articuleer goed.
3. Gebruik gebaren die je uitleg ondersteunen.
4. Gebruik eenvoudige woorden en synoniemen.
5. Vermijd dialectwoorden.
6. Hertaal. Leg iets uit in andere woorden.
7. Geef de anderstalige de tijd om even te zoeken naar zijn of haar woorden.
7. Geef de Nederlandse vertaling van woorden die de anderstalige in een andere taal zegt. (Bv. 'Kan ik hier sacs poubelle kopen?' – 'Welke vuilniszakken heeft u nodig? Blauwe, groene of bruine?')
8. Wijs voorwerpen waarover je spreekt aan.
9. Zeg niet dat iets fout is, maar corrigeer op een positieve manier. (Bv. 'In hoeveel stationen stopt de trein?' – 'In vijf stations.')



## Het TOPOI- model

- Taal: begrijpen we elkaar goed?
- **Ordering: hoe kijkt elk van ons naar de situatie?**
- Personen: hoe kijk jij naar mij en ik naar jou?
- Organisatie: in welke context vindt onze communicatie plaats?
- Inzet: welke beweegredenen hebben we?



## Ordering = jouw kijk op de situatie



OMCIRKEL EEN WAARDE  
DIE VOOR JOU OP JE  
WERK ERG BELANGRIJK  
IS

Bespreek met je buur:

- **HOE KOMT HET DAT JE ER ZO OVER DENKT?**
- **WAT HEEFT JOUW KIJK BEÏNVLOED?**



### ORDERING:

wat maakt dat jij deze zaken belangrijk vind? Hoe is dit gegroeid?

op tijd komen,	creativiteit,	kalmte,	respect voor mensen,
tact,	willen samenwerken,	nauwkeurigheid,	tolerantie,
goed kunnen luisteren,	eerlijkheid,	loyaliteit,	doorzettingsvermogen,
positiviteit,	dankbaarheid,	milieubewustheid,	strengheid,
spaarzaam met geld omgaan,	enthousiasme,	diervriendelijkheid,	vrijheid,
avontuurlijkheid	gevatheid,	ordelijkheid,	zelfbeheersing,
beleefdheid,	flexibiliteit,	netheid,	discipline,
respect voor oudere mensen,	humor,	openheid,	respect voor materiaal.
bescheidenheid,	idealisme,	voorzichtigheid,	
		samenwerking,	



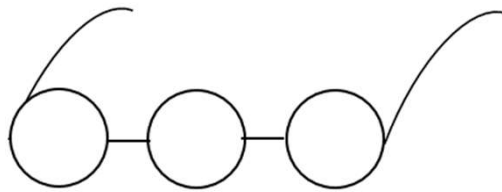
[www.i-diverso.be](http://www.i-diverso.be) > HR-scan

[TieneH@I-Diverso.be](mailto:TieneH@I-Diverso.be)

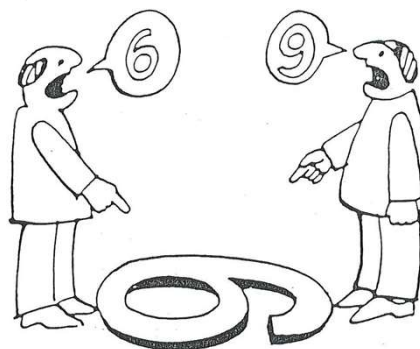
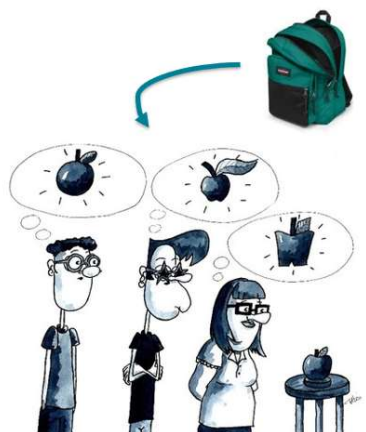
## Interpretaties afhankelijk van de cultuurbril

- Opvoeding/Ouders
- Opleiding / Onderwijs
- Omgeving: vrienden/werk/vrije tijd/...

= socialisering



## Ordering = jouw eigen referentiekader



## Oefening per 2 of 3, telkens 1 minuut

1. Som zo veel mogelijk groepen op waar je allemaal toe behoort.
2. Som zo veel mogelijk groepen op waar jullie allemaal niet toe behoren.
3. Beschrijf zo veel mogelijk groepen uit stap 1 met een bijvoeglijk naamwoord.
4. Beschrijf zo veel mogelijk groepen uit stap 2 met een bijvoeglijk naamwoord.



Bron: Intercultural Business Improvement

## Ordering = de ultieme attributiefout

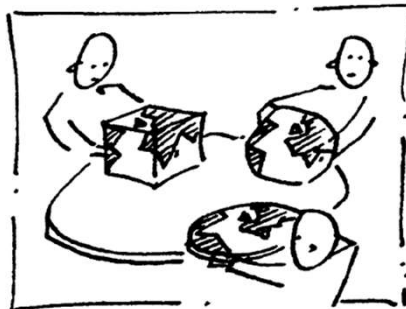
	In- Group	Out-group
Positief gedrag	Eigenschap	Omstandigheden/ uitzondering
Negatief gedrag	Omstandigheden/ uitzondering	Eigenschap

(Pettigrew, 1979)



## Het TOPOI- model

- Taal: begrijpen we elkaar goed?
- Ordening: hoe kijkt elk van ons naar de situatie?
- Personen: hoe kijk jij naar mij en ik naar jou?
- Organisatie: in welke context vindt onze communicatie plaats?
- Inzet: welke beweegredenen hebben we?



## Persoonlijke relatie

### *Oefening*

Bedenk een situatie waarin je eenzelfde boodschap aan verschillende personen moet brengen. “Wees ordelijk”.

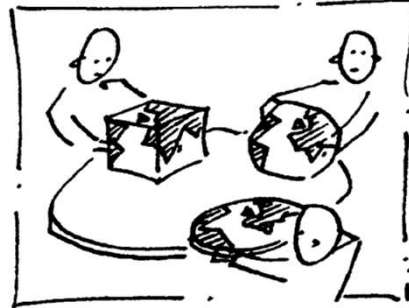
Hoe communiceer jij deze tegen:

- Je eigen ouders/kinderen
- Je klanten
- Je verantwoordelijke
- Je collega’s
- Je beste vrienden



## Het TOPOI- model

- Taal: begrijpen we elkaar goed?
- Ordening: hoe kijkt elk van ons naar de situatie?
- Personen: hoe kijk jij naar mij en ik naar jou?
- **Organisatie: in welke context vindt onze communicatie plaats?**
- Inzet: welke beweegredenen hebben we?



## Organisatie

= organisatorische omgeving

waar de communicatie plaatsvindt

- op microniveau (vb. de setting van de stoelen en tafels, de beschikbare tijd, de agenda),
- op mesoniveau (vb. de procedures die gelden in de organisatie)
- op macroniveau (vb. de wetgeving).



## Organisatie

De kernwaarden van een organisatie. Een voorbeeld:

- Samenhorigheid
- Zorgen voor mens en planeet
- Eenvoud
- Kostenbewustzijn
- Verantwoordelijkheid geven en nemen
- Vernieuwen en verbeteren
- Anders zijn met een betekenis
- Het goede voorbeeld geven



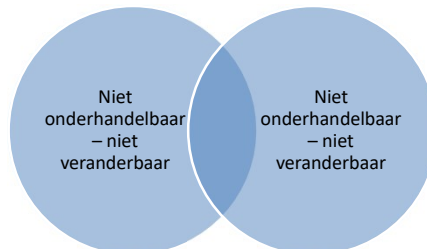
## Organisatie

- Hoe worden de waarden en normen vertaald naar de werkvloer?
- Wat wordt verwacht van een medewerker?
- Wat wordt verwacht van de stagiaire?



## De (niet) veranderbare en (niet) onderhandelbare ruimte

Grenzen stellen is belangrijk



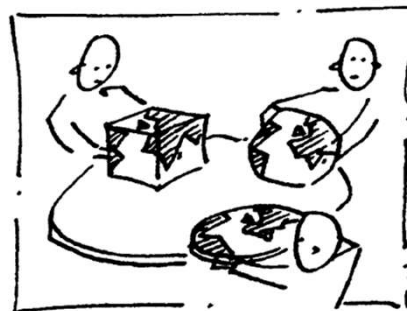
→ ruimte tussenin

= **ruimte voor dialoog**, onderhandelbaar, veranderbaar



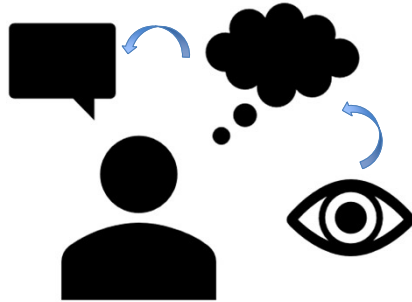
## Het TOPOI- model

- **Taal:** begrijpen we elkaar goed?
- **Ordering:** hoe kijkt elk van ons naar de situatie?
- **Personen:** hoe kijk jij naar mij en ik naar jou?
- **Organisatie:** in welke context vindt onze communicatie plaats?
- **Inzet:** welke beweegredenen hebben we?





## WAARNEMEN – INTERPRETEREN - OORDELEN



### Inzet

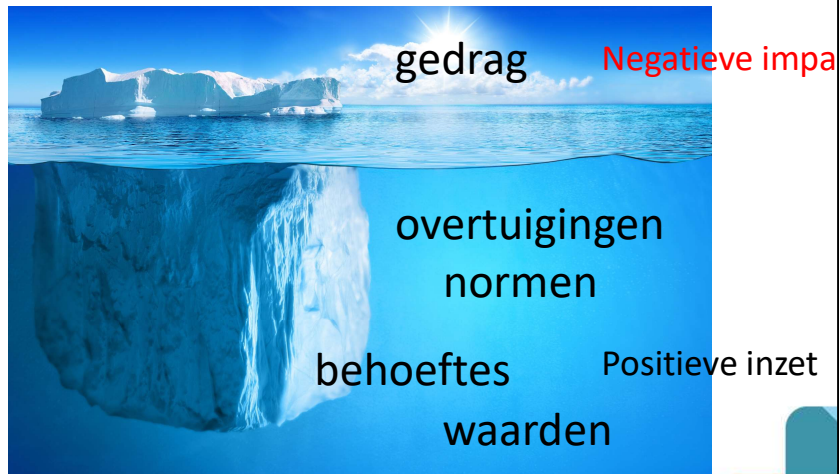
Alle gedrag en communicatie wordt beïnvloedt door motieven: verlangens, noden, behoeften, belangen en drijfveren = inzet.

Elke individu heeft nood aan **erkenning/begrip van deze motieven**.

**Erkenning** (begrijpen/ onderzoeken/aandacht geven) is niet hetzelfde als **goedkeuren** (het ermee eens zijn of de ander gelijk geven).



## Inzet



## Help! Hoe kan ik constructief communiceren over de verschillen?



## Hoe omgaan met 'vreemd' gedrag

- Stel oordelen uit
  - “Dit kan niet!”-> Je kan dit oordeel niet wegnemen, wel even aan de kant zetten.
- Zoek naar de **positieve inzet** van gedrag met een negatieve impact
  - maak je niet DIK: denk in krachten
  - ANNA: Altijd navragen, niet aannemen
  - OEN: open eerlijk en nieuwsgierig
- **Benoem de negatieve impact** van het gedrag.



## Alvast een hele goede start: een transculturele houding

- Wees je bewust van je eigen waarden en normen en de subjectiviteit ervan
- Sta open voor andere betekenisgeving en voor leren van elkaar
- Toon belangstelling voor de betekenisgeving van anderen, hoe anders ook
- Heb oog voor zowel de overeenkomsten als de verschillen
- Benader elk mens als persoon, niet als lid van een bepaalde etnische groep
- Wees bereid de ander te bevragen over zijn betekenisgeving en te informeren over jouw betekenissen (kritisch zijn mag)



[www.i-diverso.be](http://www.i-diverso.be)

laat de werkgever de HR-scan invullen en wij contacteren hen voor ondersteuning naar meer inclusiviteit



# I-DIVERSO

SCHAKEL NAAR INCLUSIEF ONDERNEMEN

