

Inclusieve communicatie en het TOPOI-model

(Gepubliceerd in Diversiteit in de Samenleving, 2024, L. R. Rubio Repárau, S. Ardjosemito-Jethoe en K. Rijk. Van Gorcum)

Edwin Hoffman

Inleiding

Dit hoofdstuk biedt een *inclusieve* benadering van interculturele communicatie aan. In een inclusieve benadering van de communicatie tussen mensen met een verschillende herkomst staan niet hun culturen centraal maar de ontmoeting tussen unieke personen in een unieke situatie op een kruispunt van hun identiteiten en ingebed in sociale contexten. **Inclusieve communicatie** betekent mensen – ongeacht hun achtergrond – als unieke personen zien in verbondenheid met anderen, met een meervoudige identiteit, een eigen verhaal, en ingebed in sociale contexten, Een praktisch hulpmiddel voor inclusieve communicatie is het TOPOI-model waarmee verschillen en misverstanden in de gespreksvoering opgespoord en aangepakt kunnen worden.

4.1 Niet culturen, maar mensen ontmoeten elkaar

Interculturele communicatie wordt vaak voorgesteld als de communicatie tussen mensen met een verschillende culturele achtergrond. En met die verschillende culturele achtergrond bedoelt men dan alleen een nationale, een etnische cultuur of een religie gecodeerd als cultuur (Schinkel, 2008). Zo'n zogenaamde culturalistische benadering heeft het risico dat mensen gereduceerd worden tot alleen hun etnische, nationale of religieuze identiteit en achtergrond en dat deze achtergrond de enige verklaring is voor hun gedrag en opvattingen. Maar ieder mens is meer dan alleen diens nationale, etnische of religieuze identiteit. Iemand is bijvoorbeeld behalve Belg of Nederlander ook studente, twintiger, boeddhiste, rapper, gamer, youtuber (Blommaert & Varis, 2015), vegetariër, de dochter van, enzovoort. Deze deelidentiteiten ontleent een persoon aan alle sociale groepen waarvan die persoon deel uitmaakt. Verder kenmerkt elk van deze sociale groepen – ook wel collectieven genoemd – zich in meer of mindere mate door een bepaalde cultuur. In dit hoofdstuk zien we cultuur als het geheel van gewoonten die een bepaald collectief kenmerken: het gedragsrepertoire, de taal, kennis, rituelen, tradities, waarden en normen. Je kunt denken aan gezins- en familieculturen, jongerenculturen, internetculturen (Blommaert & Varis, 2015), buurtculturen, stedelijke en dorpsculturen, organisatieculturen, professionele culturen en religieuze culturen. De culturen van de verschillende sociale groepen waaraan mensen deelnemen, hebben invloed op hun communicatie: op hun verbale en non-verbale taal, op hun zienswijzen en op hun beelden en verwachtingen in de ontmoetingen met anderen. Iedere persoon kenmerkt zich zodoende door multicultiviteit, multiculturaliteit en een meervoudige identiteit (zie ook hoofdstuk 1: Intersectionaliteit). In het volgende voorbeeld beschrijft een vrouw haar meervoudige identiteit, multicultiviteit en multiculturaliteit als volgt:

Voorbeeld

Een deelneemster aan een internationale workshop begint haar bijdrage aan een discussie met de woorden: *“Als een in Algerije geboren Berberse vrouw met Arabisch, Berbers en Engels als moedertalen, afkomstig uit een grote internationale familie, nu in Frankrijk woonachtig en als bankierster in een filiaal van de bank in Parijs werkzaam, wil ik zeggen ...”* (Nazarkiewicz, 2016, p. 29)

Uit de collectieven waartoe een persoon behoort, kun je weliswaar afleiden met welke culturele gewoonten, met welk gedrag en denken deze persoon vertrouwd kan zijn; maar wat de persoon ervan maakt, welke ideeën, meningen en praktijken de persoon voor zichzelf eruit ontleent, blijft

volledig open (Rathje, 2009, p. 12). Want mensen verwerken het culturele aanbod in hun leven op een volstrekt unieke, individuele wijze, afhankelijk van wie zij als unieke personen zijn en welke persoonlijke ervaringen zij in hun leven opdoen.

Vanwege de multicultiviteit, multiculturaliteit en meervoudige identiteit van iedere persoon kunnen in *elke* communicatie culturele verschillen optreden; deze zijn niet alleen voorbehouden aan de communicatie met mensen van een andere origine. Ook met mensen uit je eigen groep – zelfs met je broer of zus – kunnen in de communicatie culturele verschillen optreden vanwege ieders lidmaatschap van verschillende sociale groepen en daaraan ontleende identiteiten.

Voorbeeld

De Nederlandse schrijfster Connie Palmen (1999, p. 100) schrijft: *“Niemand's leven dat ik beter ken dan het mijne. Ik ben erbij en ik kijk ernaar. Ik kijk ernaar met een blik die door de filosofie en de literatuur gevormd is. Dan zie je andere dingen dan iemand die wiskunde of biologie studeerde, en je ziet ook andere dingen omdat je vrouw, katholiek, de zus van drie broers en een zuiderling van het platteland bent.”*

Het besef dat in elke communicatie culturele verschillen kunnen optreden normaliseert interculturele communicatie tot ‘gewone’ interpersoonlijke communicatie; tot ontmoetingen tussen unieke personen: *“Niet culturen, maar mensen ontmoeten elkaar!”* (Jaksche & Hoffman, 1998). Door zo inclusief te kijken naar de communicatie met mensen waar ook vandaan, vermenschelijk je hun anders-zijn: ze zijn even complex en even menselijk als je eigen vertrouwde zelf (Bennett, 2020). Het biedt de mogelijkheid je te verbinden met anderen op grond van een gedeeld menszijn, van universele menselijke behoeften, emoties en competenties (Rober & De Haene, 2013), en van gedeelde identiteiten, zoals ouderschap, opleiding, leeftijd, werk, wijkbewonerschap en sociaal-economische achtergrond.

Verder is het goed te beseffen dat het *proces* van de communicatie op een universele wijze verloopt. Overal ter wereld verlenen mensen betekenissen aan hun omgeving en aan hun ervaringen. Ze wisselen deze betekenissen met elkaar uit en onderhandelen – gaan in gesprek met elkaar – over de waarheid ervan. Ook het contact met mensen met een migratieachtergrond berust op het uitwisselen van betekenisgevingen. Wil je mensen met een andere herkomst begrijpen, dan kun je – net als bij ieder andere persoon – in gesprek gaan met betrokkene over diens zienswijzen, standpunten en waarden. Zo leer je de ander kennen en begrijpen, waarbij de aanname van ‘de goede wil’ belangrijk is wanneer je met lastige verschillen in gedrag en opvattingen wordt geconfronteerd. De aanname van ‘de goede wil’ betekent dat je er in de communicatie altijd van uitgaat dat mensen goede redenen hebben waarom zij zich zo gedragen of zo denken. Ieder gedrag is voor een persoon zelf *altijd* logisch en zinvol.

Voorbeeld

Een jongerencoach vertelde over een (Surinaamse) cliënt van haar die in het dagelijks leven veel met winti bezig was. Aanvankelijk had ze daar moeite mee, omdat ze winti van vroeger uit associeerde met zwarte magie, met geesten en met duistere en angstige zaken. Vanuit haar betrokkenheid bij de jongen onderkende ze allereerst haar gevoelens en gedachten en vervolgens deed ze haar best deze te overwinnen, omdat ze zag hoe belangrijk winti voor de jongen was. Ze vroeg de jongen haar meer te vertellen over winti en de betekenis ervan voor hem. Ook vertelde ze hem eerlijk over haar aanvankelijke aarzelingen. De jongerencoach ging zich meer en meer in winti verdiepen, wat de vertrouwensrelatie met de jongen versterkte. Samen hebben ze winti een plaats kunnen geven in de verdere aanpak van zijn problematiek.

Het voorbeeld laat ook zien dat de jongerencoach de cliënt de ruimte geeft zelf te bepalen wat voor hem van betekenis is en hoe hij zichzelf wil presenteren. Dit is de essentie van een zorgzame communicatie: dat mensen zich mogen laten zien zoals *zij* wensen. In de geest van de presentietheorie van Andries Baart (2000, p. 21) luidt de vraag aan jou als professional: “*Kun je het andere, het vreemde toelaten, mag het werkelijk bestaan en speelt het een rol in de wijze waarop je met de ander omgaat?*” Die vraag is confronterend omdat ze het vooraf aanleren van groepskenmerken (zó is een Vlaming, zó is een Nederlander) en de daarbij behorende receptuur (ga er daarom zo en zo mee om) vervangt door een avontuur dat je ter plekke met de ander moet aangaan en waarvan de uitkomst onzeker is. In de ontmoeting met de ander blijft altijd een zekere, onoverkomelijke *twijfel* en *niet-weten*, want de persoon en de situatie kunnen altijd *anders* anders zijn dan je verwacht.

4.2 Communicatie is een circulair proces

De communicatie tussen mensen verloopt **circulair** (Watzlawick et al., 1974, pp. 40 e.v.): er is altijd sprake van gelijktijdige beïnvloeding tussen betrokkenen (je kunt niet *niet* communiceren). De circulaire benadering van communicatie werpt een ander licht op communicatiestoornissen dan bij een lineaire opvatting van communicatie: van zender en ontvanger. In een circulaire opvatting is geen sprake van schuld, schuldige (= oorzaak) en slachtoffer (= gevolg), maar van *aandeel*: elk van de betrokkenen heeft een aandeel in het verloop van de communicatie. Ook als luisteraar in een gesprek oefen je invloed uit op de communicatie door je lichaamstaal. In een gesprek dien je rekening te houden met het circulaire karakter van de communicatie: jij en de ander zijn tegelijk oorzaak en gevolg van elkaars gedrag. Dus in plaats van meteen naar de ander als schuldige te wijzen als de communicatie hapert, is het goed je zelf af te vragen: wat doe ik (wat is mijn aandeel), dat de ander zo doet?

Naast de onderlinge, interpersoonlijke invloed ondergaan gesprekspartners in hun communicatie invloed vanuit **sociale representaties**. Deze zijn de historische en actuele collectieve ervaringen van groepen (discriminatie, slavernij, oorlog, kolonisering, onderdrukking, politieke systemen) en de heersende beelden, vooroordelen, stereotypen, eenzijdige verhalen (Adichie, 2009), opvattingen, betekenissen, waarden en normen in de sociale omgevingen van betrokkenen. Deze sociale representaties hebben – meestal onbewust – invloed op de interpersoonlijke communicatie. Een actueel voorbeeld hiervan is de publieke opinie ten aanzien van de integratie van buitenlanders. Er heerst bijvoorbeeld de opvatting ‘buitenlanders moeten zich aanpassen’. In een gesprek met iemand met een migratieachtergrond kan het gebruik van het woord ‘aanpassen’ onverwacht een negatieve uitwerking hebben, door de vaak niet-bewuste invloed van deze sociale representatie.

Voorbeeld

Een conciërge sprak een (Surinaamse) student aan omdat hij rookte op een plek waar dat niet was toegestaan. Toen de student wat tegensputterde, zei de conciërge: “Jij moet je net als alle anderen aanpassen.” Op dat moment ontplofte de student in woede. In een nagesprek vertelde de conciërge dat hij bedoelde: de student moet zich net als alle andere studenten aanpassen. De student had echter de woorden opgevat als “Jij Surinamer moet je net als alle andere buitenlanders aanpassen aan de Nederlanders.” De opmerking van de conciërge kwam bij de student ook extra heftig aan door de slavernijgeschiedenis van Suriname waarbij de student het gevoel kreeg dat de conciërge als ‘witte Nederlander’ hem als ‘zwarte Surinamer’ tot de orde riep.

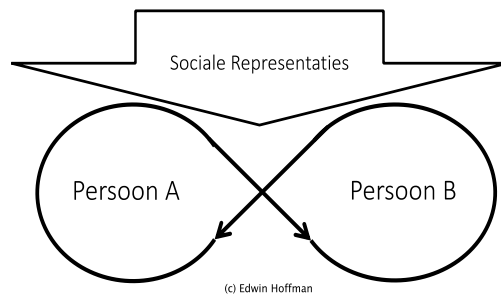
Het gaat hier niet om schuld, maar om ieders aandeel: zowel conciërge als student zijn beïnvloed door de heersende opinievorming in de samenleving. De student doordat hij de woorden van de conciërge zo begreep en de conciërge door zijn woordkeus. Het voorbeeld maakt tevens duidelijk dat je – door de vaak niet-besepte invloed van sociale representaties – *niet* zo vrij bent in wat je zegt en doet én ook *niet* zo vrij bent in wat je begrijpt en interpreteert van de ander.

In Vlaanderen zou dezelfde situatie op een hogeschool zich hebben kunnen voordoen met een Belgische student uit bijvoorbeeld D.R. Congo en een witte, Belgische conciërge.

De circulaire werking van de communicatie is als volgt voor te stellen:

Communicatie: een circulair proces

Gelijktijdige en wederzijdse beïnvloeding van en door de gesprekspartners
en een voortdurende invloed van heersende sociale representaties in de samenleving.



Figuur 4.1 Communicatie tussen twee personen A en B als een circulair proces (het lemniscaatmodel is ontleend aan het Double-Swing Model van Muneo De Yoshikawa, 1987).

In iedere communicatie dien je besef te hebben van deze circulaire werking en je regelmatig af te vragen:

- Wat doe *ik* dat de ander zo doet?
- Wat doet de ander dat ik zo doe?
- Welke mogelijke invloed is er vanuit heersende sociale representaties op de communicatie van mij en de ander?

4.3 Het TOPOI-model

Het TOPOI-model is een hulpmiddel om het avontuur van de communicatie met wie dan ook aan te gaan. Het is ontwikkeld (Hoffman, 2018) op basis van de algemene systeem- en communicatietheorie (Watzlawick et al., 1974). De **systeem- en communicatietheorie** gaat ervan uit dat het gedrag, de communicatie van personen slechts begrepen kan worden in de context van alle sociale systemen – ook wel *collectieven* genoemd – waarin betrokkenen verkeren.

Het TOPOI-model is een systematiek van aandachtspunten en mogelijke interventies die ingezet kunnen worden in elke communicatie.

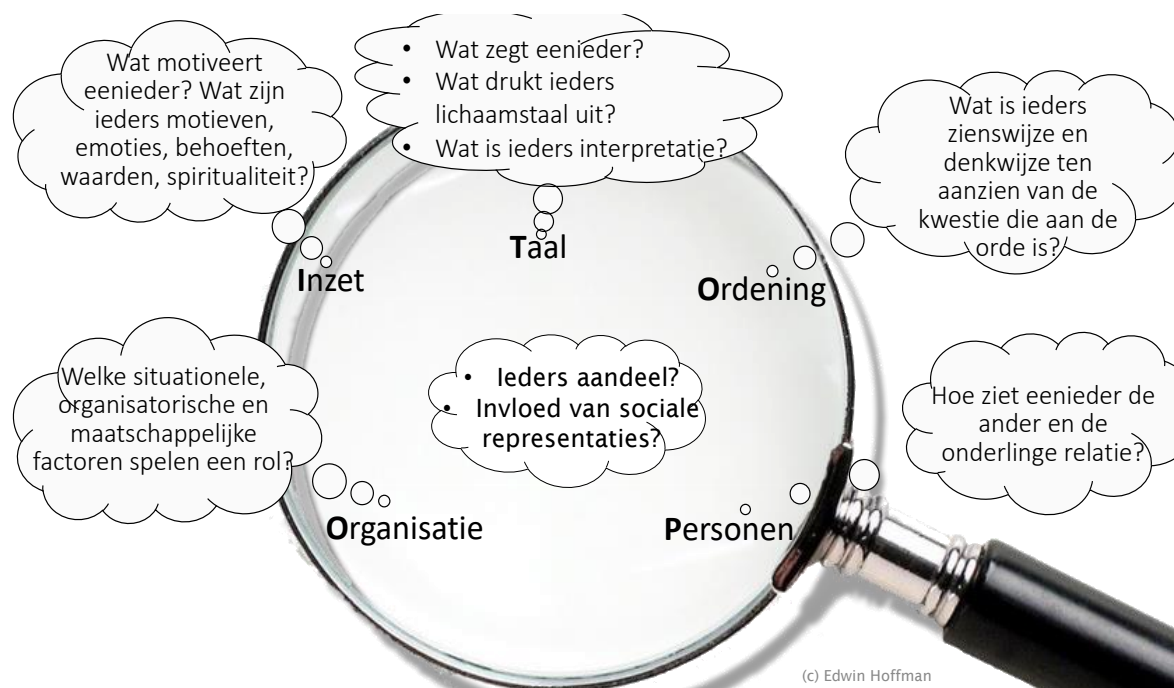
TOPOI staat voor Taal, Ordening, Personen, Organisatie en Inzet. Het acroniem TOPOI betekent in het Grieks 'plaatsen' (denk aan topografie). Analooq aan deze betekenis zijn Taal, Ordening, Personen, Organisatie en Inzet de plaatsen of gebieden in de communicatie waar *diversiteits*verschillen zich kunnen voordoen: aspecten in de communicatie waaraan mensen verschillende betekenissen kunnen geven en hechten, en op verschillende manieren tot uitdrukking kunnen brengen.

Nadrukkelijk wordt hierbij van *diversiteits*verschillen – en niet van culturele verschillen – gesproken, omdat een optredend verschil in de communicatie op andere factoren dan culturele kan berusten, bijvoorbeeld op psychologische, fysieke, sociaal-economische, persoonlijke of sociale factoren.

Het kennen van de vijf TOPOI-gebieden helpt je voorbereid te zijn op de verschillen die zich kunnen voordoen in de communicatie. In de praktijk van de communicatie zijn de TOPOI-gebieden niet van

elkaar te onderscheiden: ze zijn nauw met elkaar verweven en lopen in elkaar over en door elkaar heen. Gesprekspartners krijgen in hun communicatie met al deze gebieden tegelijk te maken. De gebieden zijn kunstmatig onderscheiden om ze duidelijk herkenbaar aan te geven en om een brede horizon van analyse- en interventiemogelijkheden te ontwikkelen.

De meerwaarde van het TOPOI-model is de brede kijk die het jou geeft op communicatie. In het TOPOI-model zijn reflectievragen opgenomen die je helpen te reflecteren, hypothesen op te stellen waar de communicatie mogelijk misloopt of misgelopen is en helpen te interveniëren. Hoe meer hypothesen je kunt opstellen, hoe meer mogelijkheden je hebt om de communicatie open en werkbaar te houden. Het TOPOI-model kun je beschouwen als een lens (zie figuur 4.2) waarmee je tijdens of na een moeizame communicatie inzoomt op het gesprek en je afvraagt: is er misschien een storing vanwege de Taal (verbaal, non-verbaal); is er misschien sprake van een verschil in zienswijze (Ordering); speelt er iets op het relationele niveau (Personen); spelen misschien organisatorische, maatschappelijke aspecten een rol (Organisatie) of zien en erkennen jij en de ander elkaars onderliggende motieven, emoties, behoeften, waarden of spiritualiteit (Inzet) niet?



Figuur 4.2 De TOPOI-lens.

Bij de toepassing van het TOPOI-model hoeft niet elk TOPOI-gebied aan de orde te komen. Een reflectie en interventie op één gebied kan al voldoende zijn om de communicatie open te trekken. Bijvoorbeeld op het gebied Taal: het verhelderen van een begrip of van een verschil in non-verbaal gedrag. Evenmin is het belangrijk precies vast te stellen op welk TOPOI-gebied een verschil of misverstand thuishoort. Zoals gezegd zijn de vijf gebieden onafscheidelijk met elkaar verbonden en verweven. Het maakt dus niet uit of je een verschil of misverstand benoemt als Taal, Ordering, Personen, Organisatie of Inzet. De vijf gebieden zijn alleen apart benoemd om veel ideeën te krijgen waar een mogelijk verschil of misverstand in zit.

Vervolgens kun je dan algemene communicatieve interventies inzetten, zoals actief luisteren, navragen, erkenning geven, verhelderen, feedback geven, metacommunicatie ('Ik heb het gevoel dat ons gesprek niet prettig verloopt. Wat gaat er volgens u niet goed?') en 'Reading the air' zoals Japanners kunnen zeggen (Hoffman, 2018). 'Reading the air' ofwel 'tussen de regels lezen' is vooral van belang in situaties waarin mensen niet duidelijk vertellen wat er aan de hand is, wat hun beweegredenen of bedoelingen zijn. Het is dan goed om te proberen de context of de situatie te begrijpen op grond van dingen die je kunt aanvoelen of opmerken maar die niet expliciet

uitgesproken worden: op welke vragen volgt geen of een ontwijkend antwoord; wat betekent het zwijgen, de stilte; welke geschiedenis speelt misschien een rol; wat betekent de lichaamstaal; wat is de invloed van de concrete situatie, de (andere) aanwezigen en de fysieke omgeving? 'Reading the air' is aan te leren door met alle zintuigen goed te observeren en empathisch en intuïtief aan te voelen wat in een sociale situatie de impliciete betekenis is of kan zijn van signalen, omgevingsfactoren, woorden en lichaamstaal.

Er volgt nu een samenvattende beschrijving van de TOPOI-gebieden waarbij per gebied slechts een beperkt aantal aspecten aan de orde komen.¹

4.3.1 Het gebied Taal

Taal is het middel waarmee mensen uitdrukking geven aan hun identiteit: aan wie ze zijn en aan de wijze waarop ze de werkelijkheid zien. Taal is daarmee diep verbonden met eigenwaarde en met emoties. In de eigen taal geven mensen het beste uiting aan wat ze voelen en wat hen bezighoudt. Daarbij komt dat veel mensen teruggrijpen naar de eigen moedertaal wanneer ze emotioneel zijn of ziek of oud worden. Het is daarom van belang om het praten in de eigen moedertaal toe te laten en soms zelfs te bevorderen. Laat bijvoorbeeld uitleg geven in de moedertaal aan familieleden die bij een gesprek betrokken zijn, of vraag wanneer iemand moeite heeft zich in het Nederlands uit te drukken hoe die persoon het in de eigen taal zou noemen of zeggen, waardoor het vervolgens gemakkelijker kan zijn het in het Nederlands te verwoorden.

Het taalgebruik van personen voor wie het Nederlands een vreemde taal is, komt door een onvoldoende taalbeheersing soms dwingend over, zoals 'U *moet* mij helpen'. Ook onder invloed van de moedertaal kunnen anderstaligen een dwingende manier van praten hebben. Het Koerdisch bijvoorbeeld komt letterlijk vertaald in het Nederlands bevelend over, terwijl het binnen de Koerdische taalcontext respectvol is.

Ook al spreken betrokkenen dezelfde Nederlandse woorden, je dient alert te blijven op de betekenis die de ander aan de woorden geeft. Woorden en uitdrukkingen hebben voor elk mens een eigen betekenis afhankelijk van diens socialisatie. Denk bijvoorbeeld aan het begrip 'vrijheid', dat voor de één een meer individuele betekenis heeft en voor de ander een meer sociale betekenis: zich goed voelen in de groep. Andere voorbeelden zijn *familie*, *thuis*, *ziekte*, *respectvol* en *behoorlijk gedrag*. Het is steeds van belang te verkennen wat deze woorden betekenen voor de ander. Als je te snel meent te weten wat de ander bedoelt, loop je het risico van miscommunicatie.

Een ander aandachtspunt is het impliciete of beeldende en metaforische taalgebruik van professionals, zoals in 'de deur staat altijd voor u open', 'elkaar de ruimte geven', 'op hetzelfde spoor zitten', 'stappen ondernemen', 'zit u niet goed in uw vel?' en 'gaat u met mij in zee?' Een persoon die deze uitdrukkingen in de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, kan deze woorden letterlijk nemen en zodoende de communicatie niet meer volgen.

Voorbeeld

Een vader keek hulpeloos en verwonderd naar zijn zoon toen de hulpverlener hem vroeg: "Wilt u eens proberen zich in uw zoon te verplaatsen?"

Andere verschillen die zich nog kunnen voordoen met betrekking tot de verbale taal zijn de *vertelstijl* (direct, indirect, verhalend, beeldend, ...), *humor*, *de gepastheid van taalgebruik* (hoe je beleefdheid uitdrukt, een verzoek doet, feedback geeft, iemand complimenteert) en *interactionele regels* (onder andere begin en afsluiting van een gesprek en afwisseling in spreekbeurten).

¹ Voor een uitgebreide beschrijving van de vijf TOPOI-gebieden met veel praktijkvoorbeelden, zie Hoffman, 2018.

De *non-verbale* taal is de taal van de niet-afgesproken tekens. Daardoor is ze meerduidig en bij uitstek geschikt om misverstanden in de communicatie te creëren en in stand te houden. Een aantal vormen van non-verbale taal die aanleiding kunnen geven tot verschillen in betekenisgeving zijn: de persoonlijke ruimte die je ten opzichte van elkaar inneemt, de expressie van gevoelens en bedoelingen, hoe je elkaar tijdens een gesprek respect betoont (het aankijken of weggijken), de wijze van begroeten, de omgang met stiltes, het lachen, de kleding en de opmaak, het stemgebruik, de wijze van lopen en bewegen en de inrichting van de ruimte.

Voor de duidelijkheid: het gaat er niet om al deze verschillen te kennen, maar om je er bewust van te zijn dat deze verschillen bestaan. In de communicatie ben je dan hierop voorbereid, je interpreteert ze niet bij voorbaat negatief maar je gaat ervan uit dat de persoon goede redenen heeft voor diens gedrag. Indien nodig kun je zoals eerder gezegd gangbare communicatieve interventies inzetten zoals navragen, feedback geven en metacommunicatie, om deze verschillen op te helderen of bespreekbaar te maken.

Voorbeeld

Een studente vertelde: “Toen mijn man, mijn zoontje en ik vier jaar geleden onze vriend Hassan in Oman bezochten, ontmoette ik enkele vrienden van Hassan. Velen van hen schudden mijn man vriendschappelijk de hand, maar mij niet. Sommigen keken me niet eens in de ogen. De eerste keer was het erg ongemakkelijk voor mij en het voelde ook respectloos.”

Toen ik er met Hassan over sprak, bleek dat zijn vrienden heel respectvol waren en mijn man geen onfatsoenlijk gevoel wilden geven door naar me te kijken of me aan te raken.

4.3.2 Het gebied Ordening

Ordening heeft met waarneming te maken. Ordening is de bril waardoor mensen naar de werkelijkheid kijken. Iedereen ordent de werkelijkheid op zijn eigen manier. Iedereen heeft een eigen denkwijze, een eigen lezing van de werkelijkheid, omdat mensen verschillend gesocialiseerd zijn, verschillende loyaliteiten voelen, verschillende (machts)posities innemen en eigen ervaringen hebben.

Voorbeeld

Een maatschappelijk werkster verweet een moeder dat ze haar kind niet in de gaten hield. Ze zei: “Uw kind speelt buiten en u weet niet waar het is. Dat kan niet.” De moeder, net gevlucht uit een oorlogsgebied, had echter een heel andere zienswijze. Ze antwoordde: “Maar het is toch veilig buiten. Er wordt niet geschoten.”

Ieders kijk op de werkelijkheid is ‘een mogelijkheid’ en niet ‘de waarheid’. *“Dit maakt dat men verschil niet als een strijd om de waarheid hoeft op te vatten maar als verschillen in visie, kennis en context; verschillen die we los kunnen zien van onwil of deskundigheid”* (De Preter, 1995, p. 79).

Als standpunten zich in de communicatie verhardten, helpt het om niet langer elkaars waarheid te betwisten, maar eventuele verschillen te laten voor wat ze zijn en op zoek te gaan naar het gemeenschappelijke. Bijvoorbeeld: we willen allebei het beste voor uw kind; u wilt allebei prettig wonen; u heeft allebei last van dit conflict.

Veel vanzelfsprekendheden van professionals (hun ‘ordering’) zijn gevormd door vooral ‘westerse’, middenklasse, mannelijke, christelijke denkbeelden, idealen en beroepsopleidingen. Inclusieve communicatie vraagt om een open houding: een bereidheid te luisteren naar en vooral vragen te stellen over de opvattingen, gewoonten, waarden en normen van de ander. Het vereist ook het besef dat de eigen kijk op het leven er slechts één uit vele is; kortom, er zijn meerdere mogelijkheden om naar de werkelijkheid te kijken.

Als professional durf je je zodoende te laten uitdagen door de opvattingen, gewoonten en waarden van de cliënt. Wildemeersch (1992) noemt dit ‘antwoorden op de oproep van de vreemdeling’: je toont je bereid stil te staan bij je eigen referentiekader, bij je eigen mens- en wereldbeeld van waaruit jij als professional denkt, voelt en handelt en deze te ver-antwoorden.

4.3.3 Het gebied Personen

Het gebied Personen betreft het betrekkningsniveau in de communicatie. Gesprekspartners brengen naast inhoudelijke boodschappen altijd gelijktijdig relationele boodschappen over. Ze houden elkaar in een gesprek voortdurend spiegels voor – ofwel **interpersoonlijke zienswijzen** (Mattheeuws, 1990) – waarin ze zichzelf en de ander spiegelen: zo zie ik mezelf, zo zie ik u en zo zie ik onze relatie. Communicatie is zodoende een opeenvolging van interpersoonlijke zienswijzen.

Voorbeeld

Een (Indonesische) vader zoekt contact met de politie, omdat zijn dochter is weggelopen na een ruzie. Hij snapt er niets van en vertelt vóórdát de dienstdoende politiefunctiónaris iets heeft gezegd, dat hij zijn dochter nooit heeft geslagen en dat hij haar altijd vrij heeft gelaten.

Tegelijk met zijn verhaal over zijn dochter doet de vader (veelal zonder het te beseffen) uitspraken over zichzelf, over de politiefunctiónaris en over hun onderlinge relatie.

De volgende interpersoonlijke zienswijzen brengt de vader mogelijk mee in de communicatie:

- ‘Ik zie mezelf als een goede vader.’
- ‘Ik zie u als een begripvolle en hulpvaardige functiónaris.’ Of ongunstig: ‘Ik zie u als weer zo’n autochtone Nederlander die op buitenlanders neerkijkt.’
- ‘Ik denk dat u mij als een goede vader ziet, die hier in Nederland moeite heeft met de opvoeding van zijn kinderen.’ Of ongunstig: ‘U zult wel denken dat ik als Indonesiër altijd sla.’ Dat de vader meteen opmerkt dat hij zijn dochter nooit slaat en altijd vrij heeft gelaten, gebeurt hoogstwaarschijnlijk onder invloed van een heersende sociale representatie: ‘buitenlandse vaders slaan hun kinderen en houden hun dochters kort.’
- ‘Ik denk dat u zichzelf ziet als een begripvolle en hulpvaardige politiefunctiónaris.’ Of ongunstig: ‘Ik denk dat u zichzelf ziet als iemand die buitenlandse vaders er goed op moet wijzen dat ze nu in Nederland zijn en hun kinderen Nederlands – dus zonder slaan – moeten opvoeden.’

Wat betreft de onderlinge relatie lijkt de vader een zodanige relatie met de politiefunctiónaris te wensen dat ze begripvol en respectvol met hem als vader omgaat.

Verschillen en misverstanden in de communicatie hebben een directe, vaak negatieve invloed op het betrekkningsniveau. Een vrouw die door een man niet met een hand wordt begroet (gebied Taal – non-verbaal), kan zich direct respectloos behandeld en daardoor persoonlijk gekwetst voelen (gebied Personen – het betrekkningsniveau).

Een ander belangrijk aandachtspunt bij het gebied Personen is het intersectionele *meervoudig kijken* (Botman et al., 2001, p. 32).

Meervoudig kijken staat tegenover enkelvoudig kijken, waarin slechts één duidelijk groepskenmerk van de betrokkene wordt waargenomen. Dit enkelvoudig kijken betekent een reductie van de persoon tot slechts één van diens vele mogelijke sociale identiteiten. Het volgende voorval is een voorbeeld van een situatie waarin alléén gekeken wordt naar de religie en etniciteit van een persoon.

Voorbeeld

Een voorbeeld uit de praktijk is een man die voor zijn dochter vrijstelling vroeg van de gemengde zwemlessen omdat ze nu een leeftijd had bereikt waarop ze zich niet zo bloot aan jongens kon vertonen. De man werd alleen als moslim en alleen als Marokkaan benaderd. Eerst probeerde de schooldirectie met de hulp van een imam de man te overtuigen dat zijn dochter ook vanuit de islam gerust mocht meezwemmen. Vervolgens, toen het een rechtszaak werd omdat de man zijn dochter ging thuishouden van school, werd de man als Marokkaan geconfronteerd met een video over sportende jeugdigen in Marokko. De rechter vroeg de man waarom hij zo moeilijk deed over het gemengd zwemmen. Op de videobeelden was immers te zien hoe in zijn eigen land jongens en meisjes in de leeftijd van zijn dochter gewoon met elkaar sporten en zwemmen. De man bleef bij zijn standpunt en zei: "Dat zijn geen goede moslims." De schooldirectie werd zich er later van bewust dat hier vooral een bezorgde *vader* sprak die het beste wil voor zijn kind (de aanname van 'de goede wil'). Toen pas kon de directie de vader erkennen in zijn positieve inzet en kwam er een heel ander soort gesprek op gang over wat het beste was voor het kind.

De methode van het **meervoudig kijken** ofwel *de andere vragen stellen* betekent, bijvoorbeeld bij een ogenschijnlijk etnisch-cultureel verschil, de vragen stellen: wat heeft het man- of vrouw-zijn hiermee te maken of de leeftijd, de klasse, de functie van betrokkenen; is het verschil niet zozeer etnisch-cultureel maar eerder juridisch, psychologisch of materieel, en welke machtsaspecten spelen een mogelijke rol?

Het meervoudig kijken biedt de ander de ruimte zichzelf te presenteren zoals zij of hij dat zelf wil op dát moment en in die situatie. Tevens biedt het de mogelijkheid, indien nodig, mensen aan te spreken op een andere deelidentiteit dan die ze zelf of anderen vooropstellen.

Voorbeeld

Een arbeidsbemiddelaar lukte het een vrouw te ondersteunen bij het verkrijgen van toestemming van haar man om in een verpleegtehuis te werken. Aanvankelijk verbood de echtgenoot zijn vrouw daar te werken omdat ze ook mannen moest wassen. De arbeidsbemiddelaar veroordeelde de echtgenoot niet, maar erkende zijn positieve inzet: diens angst voor ongewenste intimiteiten op het werk van zijn vrouw. Vervolgens vroeg hij de vrouw of het haar zou helpen, voor zichzelf en voor het gesprek met haar man, zich ervan bewust te zijn dat ze dat werk niet doet als vrouw maar als verzorgende en dat ze geen mannen wast, maar bewoners die oud en ziek zijn.

4.3.4 Het gebied Organisatie

Het gebied Organisatie betreft de organisatorische factoren, zowel op microniveau (de concrete gesprekssituatie: agenda, functies, beschikbare tijd, gespreksprocedure) als op mesoniveau (de instelling: regels, procedures), en de maatschappelijke factoren: de samenleving met haar regels en wetgeving. Professionals doen er goed aan de organisatorische aspecten te verduidelijken, bijvoorbeeld:

- De aard van de instelling of organisatie.
- Wat de persoon kan verwachten van deze functionaris en wat van haar of hem verwacht wordt.
- Wat het doel en de agenda van het gesprek is.
- Hoeveel tijd de professional heeft.
- Welke formele afspraken en procedures gelden.

Voorbeeld

Een bedrijfsmaatschappelijk werker vergeet een cliënte aan het begin van hun gesprek erop te wijzen in welk traject de vrouw zich bevindt (doorverwezen door de consulent), dat het gesprek bedoeld is om te werken aan de belemmeringen voor de cliënt om (weer) aan het werk te gaan en dat het weigeren van medewerking sancties tot gevolg kan hebben. Wanneer de cliënte niet over deze

kennis beschikt, kan dit leiden tot misverstanden in de communicatie en is ze bijvoorbeeld minder gemotiveerd de belemmeringen om weer te gaan werken aan te pakken.

Tevens is het belangrijk de cliënt te vragen naar de eigen ervaringen, beelden, ideeën en verwachtingen ten aanzien van jouw organisatie en ten aanzien van jou als professional. Wanneer je hierop aansluit, kan een gemeenschappelijke basis ontstaan voor een goede samenwerking. Verder is het van belang dat organisaties een inclusief diversiteitsbeleid voeren dat op alle niveaus van de organisatie – van management tot de werkprocessen – ruimte biedt aan de diversiteit van hun doelgroepen.

4.3.5 Het gebied Inzet

Inzet omvat de onderliggende motieven, beweegredenen, behoeften, emoties, waarden en spiritualiteit van mensen. Inzet is de onderstroom van iemands gedrag; datgene wat mensen ertoe brengt ofwel beweegt te doen wat ze doen. Kijkend naar deze onderstroom van het gedrag, doet elk mens wel ergens 'zijn best' voor, ook al lijkt dat niet zo op het eerste oog. Vandaar nogmaals het belang van de '*aanname van de goede wil*'. Achter elk gedrag, hoe vreemd, irrationeel en afwijkend ook, zit voor de persoon in kwestie een logische en positieve intentie.

Voorbeeld

De ouders die hun dochter uithuwelijken, willen wellicht het beste voor hun dochter binnen de traditie van hun familie.

Als professional ga je steeds op zoek naar de onderstroom van positieve intenties, behoeften, emoties, waarden en spiritualiteit om vervolgens deze te erkennen. Je kunt dit doen door verdiepende vragen te stellen zoals: 'Wat maakt dat u dit zo doet?', 'Waar bent u bang voor?', 'Wat is voor u belangrijk?', 'Wat wilt u daarmee bereiken?' Erkenning is *niet* hetzelfde als het ermee eens zijn of de ander gelijk geven. Je kunt, moet negatief gedrag duidelijk afkeuren of zelfs sanctioneren en tegelijk kun je op zoek gaan naar de positieve inzet van de ander en deze erkennen.

Erkenning is een fundamentele behoefte van elk mens. Het is het begrijpen van de ander (wat *niet hetzelfde* is als er begrip voor hebben). **Erkennen** is kijken vanuit het perspectief van de ander, weten wat de ander bedoelt en zich kunnen voorstellen en inleven dat de ander dat juist zó voelt en denkt en dus juist zó doet en spreekt. Erkennen doe je zonder waardeoordeel: de ander mag er zijn met haar, hun of zijn verhaal. Wanneer de persoon zich voldoende erkend voelt, ontstaat er ruimte voor verandering: een andere kijk op zaken en een andere wijze van handelen.

4.4 Conclusie

Inclusieve communicatie betekent mensen – ongeacht hun etnische, nationale of religieuze achtergrond – als unieke personen zien, met een meervoudige identiteit, een eigen verhaal, een eigen verbondenheid met anderen en eigen historische en actuele sociale contexten, en *niet* als een afgeleide van hun cultuur of religie. Tevens is het van belang verschillen, misverstanden en conflicten te **de-culturaliseren**: optredende verschillen in de communicatie niet meteen en uitsluitend als cultureel duiden, maar helder krijgen welke achterliggende persoonlijke, sociale of maatschappelijke aspecten precies een rol spelen. Je kunt als professional gangbare methoden en interventies blijven inzetten waarbij je je, zoals altijd, bewust bent van de eigen vanzelfsprekendheden in betekenisgeving en manier van doen. Voortdurende reflectie, het voorbereid zijn op verschillen (de

TOPOI-gebieden) en het positief duiden van deze (de aanname van 'de goede wil') zijn verder belangrijke aspecten van een inclusieve communicatie.

4.5 Begrippen

Inclusieve communicatie: Inclusieve communicatie betekent mensen – ongeacht hun achtergrond – als unieke personen zien in verbondenheid met anderen, met een meervoudige identiteit, een eigen verhaal, en ingebed in sociale contexten.

Circulariteit van de communicatie: er is in de communicatie altijd sprake van gelijktijdige beïnvloeding tussen betrokkenen en er is – meestal onbewuste - beïnvloeding van heersende historische en actuele sociale representaties in de sociale contexten van betrokkenen.

Sociale representaties zijn de historische en actuele collectieve ervaringen van groepen (uitsluiting, discriminatie, slavernij, oorlog, kolonisering, onderdrukking, politieke systemen) en de actueel heersende beelden, opvattingen, betekenissen, waarden en normen in de sociale contexten van betrokkenen. Sociale representaties hebben – meestal onbewust – invloed op de interpersoonlijke communicatie: wat mensen zeggen tegen elkaar en begrijpen van elkaar.

Het **TOPOI-model** is een systematiek van aandachtspunten en mogelijke interventies die ingezet kan worden in elke communicatie. TOPOI staat voor Taal, Ordening, Personen, Organisatie en Inzet.

De **systeem- en communicatietheorie** van Paul Watzlawick et al. (1974) gaat ervan uit dat het gedrag, de communicatie van een persoon slechts begrepen kan worden in de context van alle sociale systemen – ook wel *collectieven* genoemd – waarin betrokkene verkeert.

Meervoudig kijken ofwel **de andere vragen stellen** betekent, bijvoorbeeld bij een ogenschijnlijk etnisch-cultureel verschil, de vragen stellen: wat heeft het man- of vrouw-zijn hiermee te maken of de leeftijd, de klasse, de functie van betrokkenen. Is het verschil niet zozeer etnisch-cultureel maar eerder juridisch, psychologisch, materieel of anderszins, en welke machtsaspecten spelen een mogelijke rol?

Erkennen is kijken vanuit het perspectief van de ander, weten wat de ander bedoelt en zich kunnen voorstellen en inleven dat de ander dat juist zó voelt en denkt en dus juist zó doet en spreekt.

De-culturaliseren, is optredende verschillen in de communicatie niet meteen en uitsluitend als cultureel duiden, maar het helder krijgen welke achterliggende persoonlijke, sociale of maatschappelijke aspecten een rol spelen.

Literatuur

Adichie, Ch. (2009). *The danger of a single story*.

https://www.ted.com/talks/chimamanda_ngozi_adichie_the_danger_of_a_single_story

Baart, A. (2000). Ruimte om bij het vreemde te blijven. *Markant* 3, 11-30.

Baart, A. (2001). *Een theorie van de presentie*. Lemma.

Bennett, M. (2020). *Paradigms, Pandemics & Power: Lessons for Intercultural Communication Theory & Practice*. URL <https://www.youtube.com/watch?v=dYnlx5BXf3g>

Blommaert, J., & Varis, P. (2015). *Enoughness, accent and light communities: Essays on contemporary identities*. Tilburg: Tilburg Papers in Culture Studies; No. 139

Botman, M., Jouwe, N., & Wekker, G. (2001). *Caleidoscopische visies*. KIT.

De Preter, M. (1995). Marchanderen in de hulpverlening. *Systeemtheoretisch Bulletin* XIII(2), 71-89.

De Yoshikawa, M. (1987). The Double-Swing Model of Intercultural Communication between the East and the West. In L.D. Kincaid (Ed.), *Communication Theory: Eastern and Western Perspectives* (pp. 319-329). Academic Press.

Hoffman, E. (2018). *Interculturele gespreksvoering: Theorie en Praktijk van het TOPOI-model*. Bohn Stafleu van Loghum.

- Jaksche, E., & Hoffman, E. (1998). Cultures don't meet, people do. In H. Eichelberger & E. Furch (Red.), *Kulturen, Sprachen, Welten: Die Herausforderung (Inter)-Kulturalität* (pp. 117-143). StudienVerlag.
- Mattheeuws, A. (1990). Het spel der vanzelfsprekendheden. *Systeemtheoretisch Bulletin* VIII(4), 255-287.
- Nazarkiewicz, K. (2016). *Kulturreflexivität statt Interkulturalität?* Geraadpleegd op 24 januari 2023 van https://zs.thulb.uni-jena.de/servlets/MCRFileNodeServlet/jportal_derivate_00331761/IJ_2016_26_023_031.pdf
- Palmen, C. (1999). *I.M.*. Amsterdam: Prometheus.
- Rathje, S. (2009). *The Concept of Culture - An Application-Oriented Proposal for the General overhaul*. URL: https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/45541/ssoar-interculturej-2009-8-rathje-The_definition_of_culture_an.pdf?sequence=1&isAllowed=y&lnkname=ssoar-interculturej-2009-8-rathje-The_definition_of_culture_an.pdf
- Rober, P., & De Haene, L. (2013). Intercultural therapy and the limitations of a cultural competency framework: about cultural differences, universalities and the unresolvable tensions between them. *Journal of Family Therapy*. Geraadpleegd op 24 januari 2023 van <http://cultuursensitievezorg.files.wordpress.com/2013/06/rober-de-haene.pdf>.
- Schinkel, W. (2008). Alledaags culturisme. *Criminologie In Actie*, 6(2), 30-33.
- Watzlawick, P., Beavin, J., & Jackson, D. (1974). *De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie*. Van Loghum Slaterus.
- Wildemeersch, D. (1992). Vorming in de multiculturele samenleving: antwoorden op de oproep van de vreemdeling. *Vorming*, 7(4), 215-239.