

Bronnenkaart

Het TOPOI-model

Een model waarmee we multiperspectiviteit concreet kunnen toepassen in praktijksituaties is het TOPOI-model van Hoffman (2007). Via dit model worden verschillende perspectieven in kaart gebracht op basis van 5 aspecten die deel uit (kunnen) maken van een situatie:

1. [Taal: hoe begrijp jij mij en ik jou? \(verbaal & non-verbaal\)](#)
2. [Ordering: hoe kijkt elk van ons naar de situatie?](#)
3. [Personen: hoe kijk jij naar mij en ik naar jou?](#)
4. [Organisatie: hoe verhouden de verschillende betrokkenen zich tegenover elkaar en welke autoriteits- en verantwoordelijkheidsposities moeten gerespecteerd worden?](#)
5. [Inzet: wat zijn de motieven van de verschillende betrokken? Welke doelen willen ze stellen doorheen hun gedrag?](#)

In wat volgt zetten we het TOPOI model uiteen op basis van Hoffmans *'Interculturele gespreksvoering: theorie en praktijk van het TOPOI-model'* (2006) en vullen we dit aan met voorbeelden uit het artikel ['Waarom loopt je interculturele communicatie vast?'](#) uit Klasse voor leraren (2001).

1. Taal: hoe begrijp jij mij en ik jou? (verbaal & non-verbaal)

Voorbeeld van verbale miscommunicatie: “Vandaag zetten we alle mama’s in het zonnetje”, kondigt juf Tine vrolijk aan. Cinta barst in tranen uit: “Ik wil mijn mama niet in de zon zetten.” “Oei”, antwoordt juf, “ben je boos op mama?”

- **Wat loopt er mis?** De juf en Cinta begrijpen elkaars woorden verkeerd. Cinta kent de uitdrukking niet, ze neemt de uitspraak letterlijk. In haar geboorteland Indonesië doe je je moeder absoluut geen plezier door haar in de vlakke zon te zetten.

Voorbeeld van non-verbale miscommunicatie: Jamal kwam voor de tweede keer in een week te laat op school. Hij gaf hiervoor telkens een reden op die niet geloofwaardig leek. De leraar besprak dit onder vier ogen met hem. Jamal keek de leraar daarbij niet aan. Voor de leraar was dit een bevestiging dat Jamal niet eerlijk was geweest. Jamal daarentegen bleef vasthouden aan de opgegeven redenen.

- **Wat loopt er mis?** De leraar baseert zijn conclusies hier niet op feiten maar op de betekenis die hij zelf geeft aan het niet aankijken van Jamal. Voor de leraar betekent ‘niet aankijken’ niet respectvol en oneerlijk zijn: ‘Hij heeft vast iets te verbergen’. Voor Jamal is het ‘niet aankijken’ net een vorm van beleefdheid waarmee de positie van de leraar erkent.

Wat kun je doen?

- Tracht na te gaan wat de verschillende betrokkenen onder bepaalde concepten of vormen van non-verbale communicatie verstaan. Spreek hierbij vanuit de ik-boodschap en beschrijf hoe je je voelt bij de communicatievormen van de gespreksvormen.
- Breng de boodschap helder, gebruik eenvoudige taal. Schakel desnoods een tolk in.

2. Ordening: hoe kijkt elk van ons naar de situatie?

Voorbeeld van miscommunicatie: “In de klas is Joran een echt lastpak”, klaagt juffrouw Anaïs. “Maar zijn moeder wil daar niet van weten, ze noemt haar zoon ‘gewoon een levendig kind’.”

- **Wat loopt er mis?** De juf en de moeder van Joran hebben elk hun eigen kijk op de werkelijkheid. Ze willen dat de ander hetzelfde ziet.

Wat kun je doen?

- Expliciteer ieders kijk op de kwestie: wat zie ik, wat zie jij, wat verwacht ik, wat verwacht jij?
- Je hoeft niet akkoord te gaan, maar probeer elkaar te begrijpen.
- Zoek wat jullie gemeenschappelijk hebben en zet dit voorop.

3. Personen: hoe kijk jij naar mij en ik naar jou?

Voorbeeld van miscommunicatie: Een docente vroeg naar aanleiding van een bepaald thema met betrekking tot religie aan één van haar studenten met Marokkaanse roots: ‘En hoe denken ze daar bij jullie over?’ De studente draait met haar ogen en weigert verder elke medewerking aan de les.

- **Wat loopt mis?** De docente ziet de studente in de eerste plaats als een vertegenwoordigster van haar (etnisch-) culturele groep. De studente ziet zichzelf in de eerste plaats als een studente in plaats van als ‘Turkse’, ‘Islamitische’, ...

Wat kun je doen?

- Welke beelden, waarden, normen, opvattingen en betekenissen zorgen voor de manier waarop je zelf en de ander denkt? Probeer zoveel mogelijk neutraal te zijn – wees je bewust van je eigen waardeoordelen. Herleid de ander niet tot één kenmerk: allochtoon, vrouw,
- Wat zegt de ander over zichzelf? Hoe spreekt hij/zij over zichzelf? Wat vertelt hij/zij over de manier waarop anderen hem bekijken? Onderzoek in welke rol de ander zichzelf plaatst en speel daarop in.
- Welk beeld heeft de ander over jou? Klopt dit met de werkelijkheid? Vraag de ander hoe hij/zij de onderlinge relatie ervaart. Wat vind jij vanzelfsprekend? Wat vindt de andere vanzelfsprekend? Stel een alternatief relatiekader voor wanneer de ander jou in een ongepast hokje steekt.

4. Organisatie: hoe verhouden de verschillende betrokkenen zich tegenover elkaar en welke machtsverhoudingen moeten gerespecteerd worden?

Voorbeeld van miscommunicatie : Een leraar frustrereert zich over het feit dat de ouders van Mafoud nooit naar het oudercontact komen. Hij begrijpt niet hoe ouders zo ongeïnteresseerd kunnen zijn in hun zoon. Wanneer hij de vader opbelt om hem hierover aan te spreken zegt deze dat de problemen die zich op school voordoen de verantwoordelijkheid zijn van de school.

- **Wat loopt mis?** Uit latere gesprekken blijkt dat de ouders en de leraar verschillende verwachtingen hebben tegenover elkaar. Zo is de afwezigheid op oudercontacten en infovonden voor de ouders van Mafoud niet zozeer een vorm van desinteresse maar een uiting van respect tegenover de autoriteit en verantwoordelijkheid van de leraar. Daar tegenover proberen de ouders ook de problemen die ze thuis hebben af te schermen van de school, omdat ze dit als hun verantwoordelijkheid beschouwen en niet die van de leraar. *“Jij het bloed, ik de beenderen”*, zegt een Turks spreekwoord. Dit verwijst naar gescheiden verantwoordelijkheden. In de school moet de school haar verantwoordelijkheid nemen. Thuis doen de ouders dat (Intercultureel Netwerk vzw, 2004, p21).

Wat kun je doen?

- Vraag na welke verwachtingen de andere heeft van jou of de school.
- Leg uit hoe wat jouw rol is of wat de gangbare verwachtingen, waarden en regelgevingen zijn binnen de schoolcontext.

5. Inzet: wat zijn de motieven van de verschillende betrokkenen? Welke doelen willen ze stellen doorheen hun gedrag?

Voorbeeld van miscommunicatie: “Je bent een racist”, roept Ali naar de leraar Nederlands nadat hij slechte cijfers kreeg voor zijn spreekbeurt. De leraar antwoordt gepikeerd: “Doe niet zo flauw, je weet best dat ik geen racist ben.” Ali loopt boos weg.

- **Wat loopt mis?** De leraar reageert alleen op de onterechte beschuldiging van Ali. Hij ziet de achterliggende boodschap niet. Waarom zegt Ali dit? Ali is teleurgesteld, hij had meer verwacht.

Wat kun je doen?

- Achterhaal vanuit welke dieperliggende motieven iemand op een bepaalde manier reageert. Wat is er werkelijk gaande?
- Erken de zienswijze van de andere. Vraag naar de achtergrond van die mening.
- Vraag verduidelijking als je iets niet begrijpt. Neem een geïnteresseerde houding aan.
- Wanneer iemand het moeilijk heeft om over gedachten en gevoelens te praten, probeer haar of hem dan eerst op zijn gemak te stellen.
- Hou je emoties onder controle en heb geen angst voor stiltes.