



**Belang van
divers/cultuur-sensitieve
houding en vaardigheden**

**Vrijwilligerswerking
22 April 2023**

Wie ben ik - Voorstellingsrondje

□ ?

- Atlas, integratie en inburgering
- Psychotherapeut



Huidige vrijwilliger versus vroeger

Het was vroeger beter vs vroeger was het anders

Vroegere/ervaren vrijwilligers	Huidige/nieuwe vrijwilligers
Noden van de vereniging staan voorop	Behoeftte van de vw staat voorop
Houvast/rust vanuit voorspelbaarheid cfr. Jaarprogramma	Allergie voor voorspelbare cfr. Permanent vernieuwen
Moeten	Willen
Integrale betrokkenheid	Betrokkenheid vanuit specifieke interesse
Task – Is alles gelukt	People – Was het leuk
Vaste engagementen	Flexibele engagementen
Jef, Mon, Luc	Ylias, Mohammed, Marc



***Niet culturen,
maar mensen
ontmoeten
elkaar***

**Els Häuser
spreekt
Edwin Hoffman**



Thema 1

Een culturaliserende benadering en haar risico's

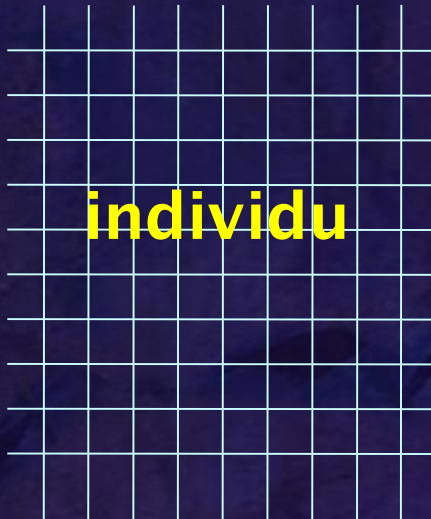
Culturaliserende benadering

De nationale, etnisch-culturele of religieuze achtergrond van een persoon is het belangrijkste kenmerk van iemands identiteit en de belangrijkste verklaring voor haar of zijn gedrag

David Pinto

Fijnmazige culturen

- Collectivistische
- Groepsculturen
- Wij-culturen



Grofmazige culturen

- Individualistische
- Persoonsgerichte
- Ik-culturen



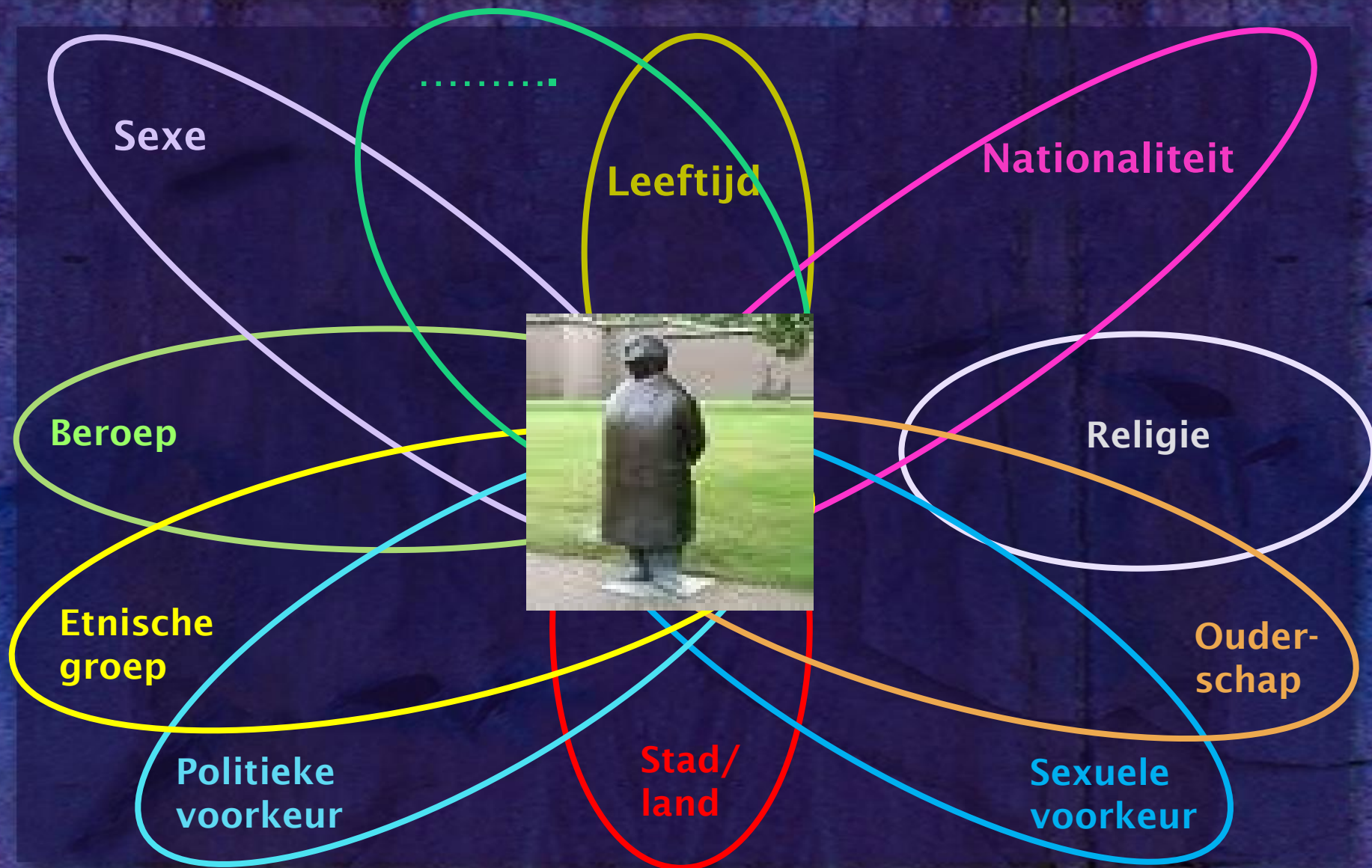
Kennis van culturele en migratie-achtergronden

- Helpt om dingen te begrijpen in de communicatie
- Verbreed je referentiekader
- Voorkomt ethnocentrisme

Kritiek op culturaliserende benadering

- **Reductie van een persoon** tot alléén zijn nationale, etnische of religieuze identiteit
- **Cultuur bepaalt alles:**
 - mens *niet* alléén produkt maar ook producent van zijn cultuur
 - géén oog voor sociaal-economische factoren
- **Focust op verschillen** niet op de overeenkomsten
- **Exotiseert:** maakt gedrag *buiten-gewoon* anders
- **Legt betekenissen eenzijdig vast**
- **Generaliseert en stereotypeert** (*wij* versus *zij*)
- **Is bevoogdend en niet-gelijkwaardig**
- **Haalt je uit je kracht**

Multicollectiviteit en multiculturaliteit van ieder individu



Wat is cultuur? (Rathje 2006; Hansen 2011)

- **Cultuur**: een eigenschap van elk collectief.
- Er zijn **even zoveel culturen** als er collectieven zijn.
- **Cultuur of het culturele** :
 - Het *verscheiden aanbod* van kennis, betekenissen en handelingsmogelijkheden binnen een collectief,
 - De *gedeelde levenspraktijk* ofwel de *gewoonten* van mensen binnen een collectief.
- **Collectieven** en daarmee **culturen**: *niet scherp en niet hermetisch afgegrensd*
 - Onderlinge beïnvloeding
 - Culturen eindigen *niet* aan de grenzen van collectieven
 - Menselijke gewoonten *niet* gebonden aan een bepaald collectief
 - Elke cultuur: *divers/heterogeen* en *tegenstrijdig*

Werking van cultuur (Hansen 2011)

- Een cultuur sticht en definieert *normaliteit* : bekendheid met verschillen.
- Deze normaliteit werkt verbindend (cohesie).
- “Bij ons doen we dat zo”

De nieuwe vrijwilliger (eventueel met andere identiteitskenmerken)

- Kan ik iets leren in deze vereniging?
- Ken ik het aanbod van deze vereniging?
- Ken ik de regels van deze vereniging en kan / wil ik me er aan aanpassen?
- Voel ik me aanvaard in deze vereniging?
- Voel ik me thuis in de organisatiecultuur?
- Kan ik iets bijdragen in deze vereniging?
- ...

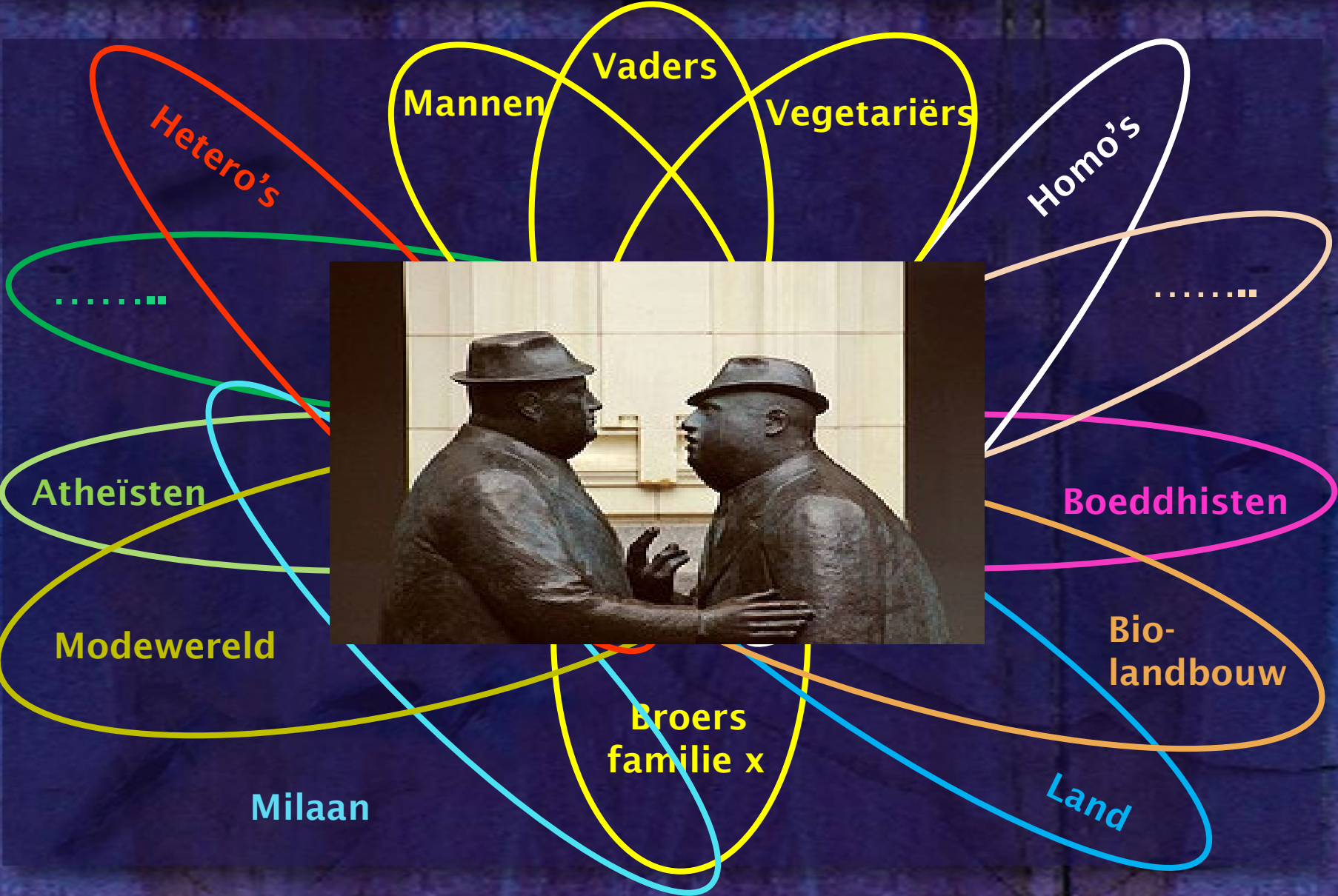
interculturele interactie

- **Interculturele interactie** of **communicatie**: interactie of communicatie tussen personen uit verschillende collectieven, die vanwege ontbrekende bekendheid met het betreffende spectrum van culturele verschillen, *vreemdheidservaringen* opdoen.
- **Divers sensitiviteit**: sensitief omgaan met brede diversiteit (LGTBQIA+; leeftijd, sociaal economische verschillen, culturele verschillen) van verschillen

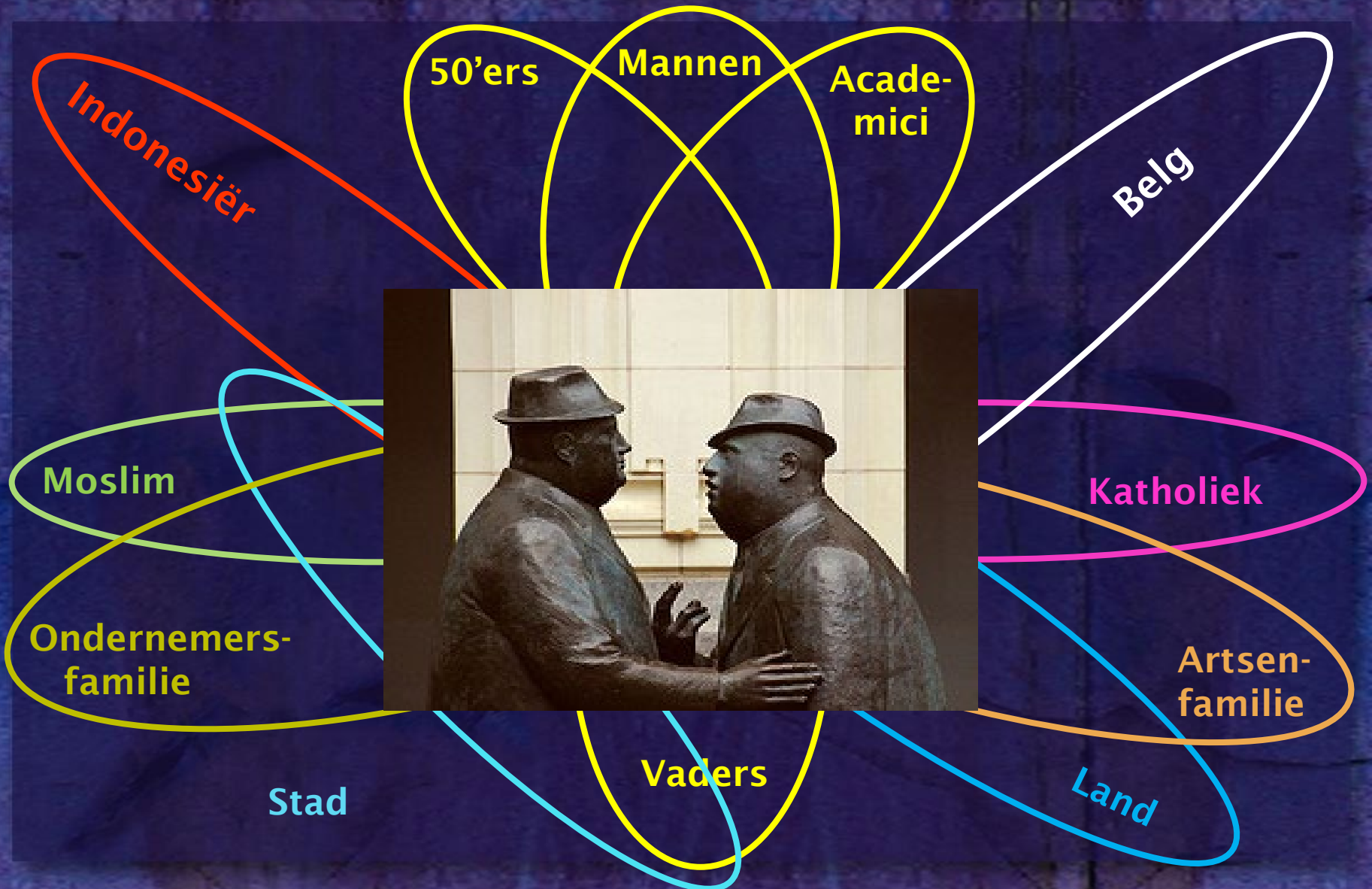
Iedere communicatie kan *interculturaliteit* ofwel *vreemdservaringen* opleveren.



Iedere communicatie – zelfs tussen twee broers - kan *interculturaliteit* ofwel *vreemheidservaringen* opleveren.




Internationale communicatie hoeft niet per definitie vreemdservaringen (interculturaliteit) op te leveren



Interculturele competentie (Rathje 2006:14)

- De vaardigheid om in een interculturele interactie de ontbrekende **normaliteit** te **stichten** en daarmee **cohesie** te bewerkstelligen.
- Interculturele competentie leidt ertoe, dat uit onbekende verschillen, bekend worden. Zo ontstaat cultuur ofwel normaliteit en cohesie.
- De betrokkenen voegen als het ware aan hun betreffende multicultiviteit, een gemeenschappelijk collectief toe.

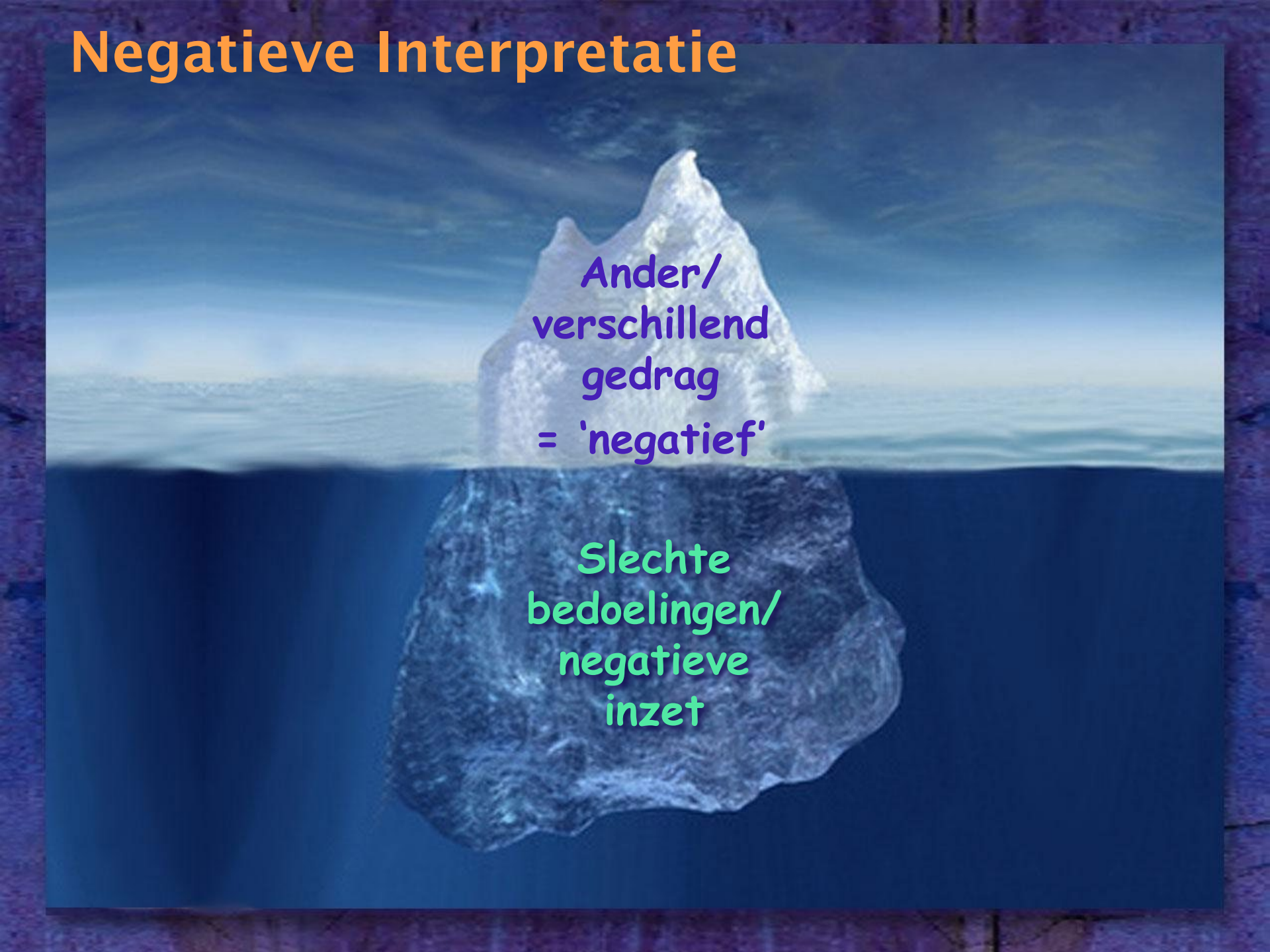
Hypothese van 'het Beste'

An iceberg floating in a dark blue sea under a light blue sky. The tip of the iceberg is above the water, and the much larger base is submerged. The text is overlaid on the iceberg.

Ander/
verschillend
gedrag
= 'negatief'

Positieve inzet:
bedoelingen
behoeften, waarden,
belangen, gevoelens,
motieven,...

Negatieve Interpretatie

An iceberg floating in a blue ocean under a clear sky. The tip of the iceberg is above the water, and the much larger base is submerged. The text is overlaid on the iceberg.

Ander/
verschillend
gedrag
= 'negatief'

Slechte
bedoelingen/
negatieve
inzet

Waarheidsgevechten of 'afstraffing'

Waarheid b
Waarheid a
Waarheid b
Waarheid a



Ander/
Verschillend
gedrag
= 'negatief'



'Afstraffing'

Positieve
inzet

behoeften, waarden,
belangen, gevoelens,
motieven,..

'De kortste weg is de omweg'

Erkenning

Ander/
verschillend
gedrag
= 'negatief'

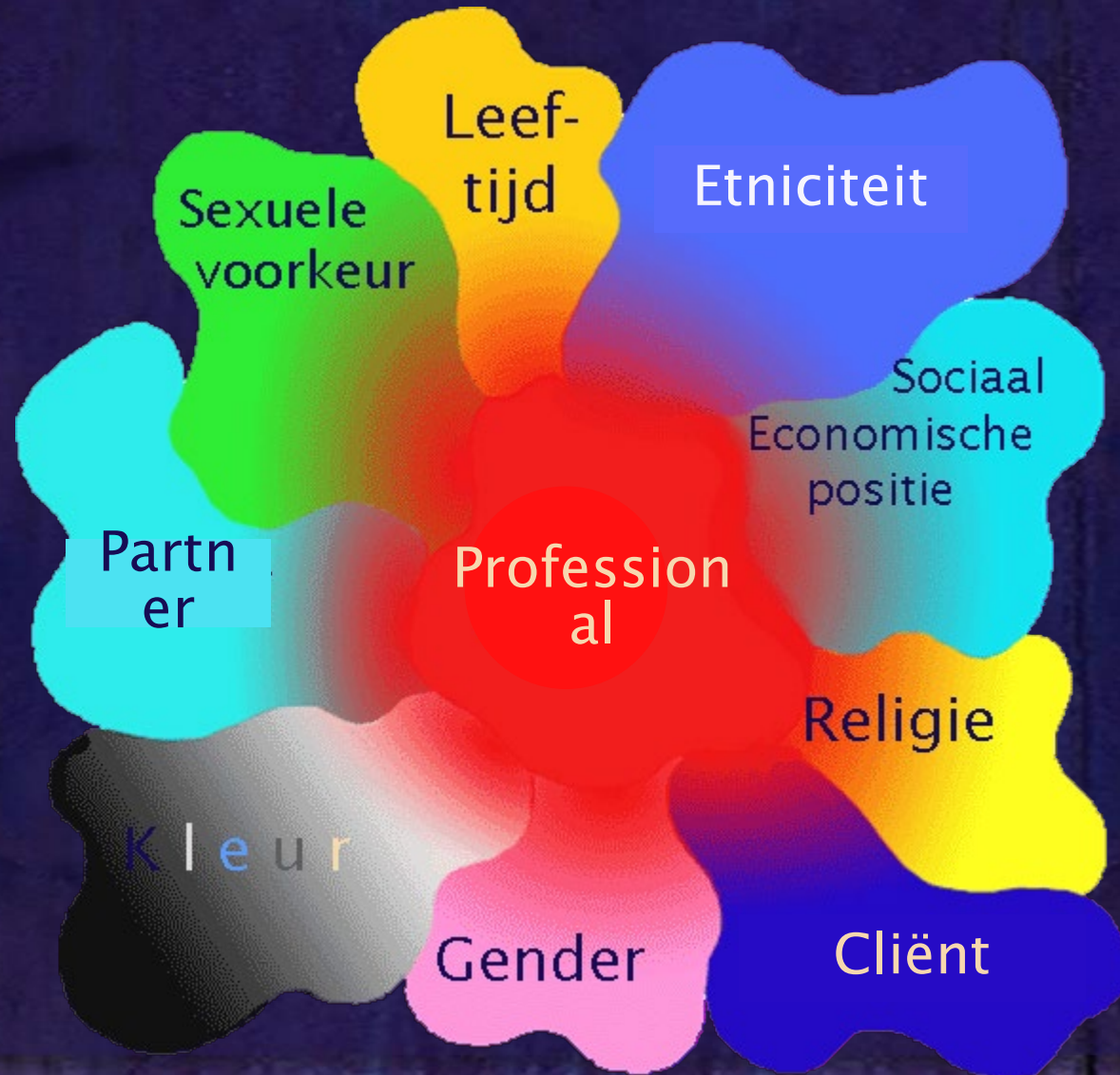
gedrag
Positieve
Inzet

behoeften, waarden,
belangen, gevoelens,
motieven,...

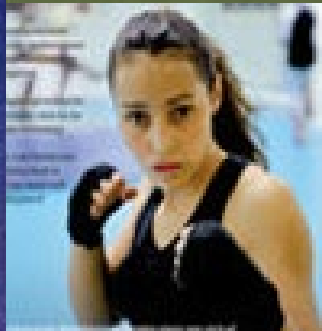
Erkenning



Identiteit: veelkleurig, veelvormig en bewegend mozaïek



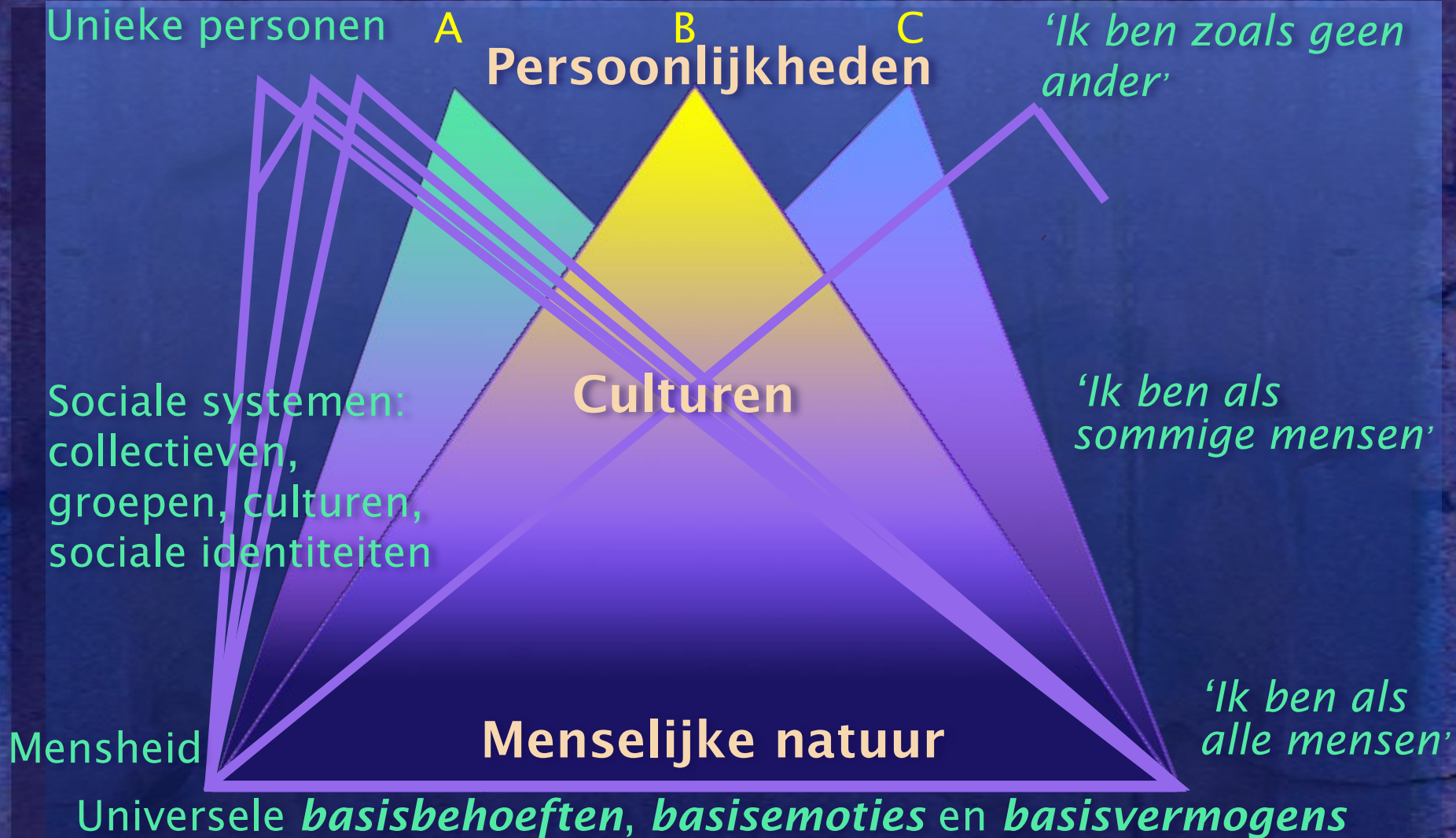
Intersectioneel kijken: oog voor mensen met hybride identiteiten en posities met ongebruikelijke, en schijnbaar tegenstrijdige of inconsistente combinaties



Persoon of cultuur?

- **„Radicale‘ individualiteit:**
 - Mens niet alleen product maar ook producent van cultuur.
 - Individuen zijn principieel in staat om zich kritisch te verhouden tot hun lidmaatschap van een collectief en zijn cultuur
 - en ze hebben principieel het vermogen zich hiervan te distantiëren
- Individuele **idiosyncrasie** (= het typische uniek eigene) versus **culturele gewoonten:**
 - cultuur begint daar waar meerdere mensen met elkaar in interactie zijn.
 - Cultuur eindigt bij de eigenheden van het individu.

Niet culturen, maar mensen ontmoeten elkaar



Praktijken en waarden



Culturele verschillen in begroetingswijze



Universalisme: Monisme (Universalisme)

Er is één universele - vaak superieure cultuur:
culturele dominantie, ethnocentrisme, assimilatie

Cultuur A

Cultuur B

Cultuur C

Cultuur D

Relativisme

Culturen zijn gelijkwaardig:

respect, tolerantie, integratie met behoud van de eigen cultuur

Cultuur A | Cultuur B | Cultuur C | Cultuur D

Pluralisme: verbinding van universalisme en relativisme

Erkenning van culturele verschillen
én erkenning van universele, transculturele
waarden van niet-uitsluiting:

erkenning, wederzijdse verantwoording door dialoog en
het tegengaan van uitsluiting

Transculturele fundamentele waarden: mensenrechten

Cultuur A Cultuur B Cultuur C Cultuur D

Visie op cultuurverschillen: Pluralisme

Niet-onderhandelbaar,
transcultureel kader van universele
fundamentele waarden

Interactie, ontmoeting, dialoog,
wederzijdse verantwoording
en onderhandeling

Erkenning binnen grenzen



The diagram uses an iceberg metaphor to represent the relationship between behavior and internal factors. The visible tip of the iceberg is labeled 'Gedrag' (Behavior) in purple text and is enclosed in a red rectangular box. Below the waterline, the much larger submerged part is labeled 'Inzet' (Investment) in green text. A purple minus sign is positioned between 'Gedrag' and 'Inzet', while a green plus sign is positioned between 'Inzet' and the list of internal factors. The list includes 'behoefte, waarden, belangen, gevoelens, motieven,..'.

Gedrag

-

Inzet

+

behoefte, waarden,
belangen, gevoelens,
motieven,..

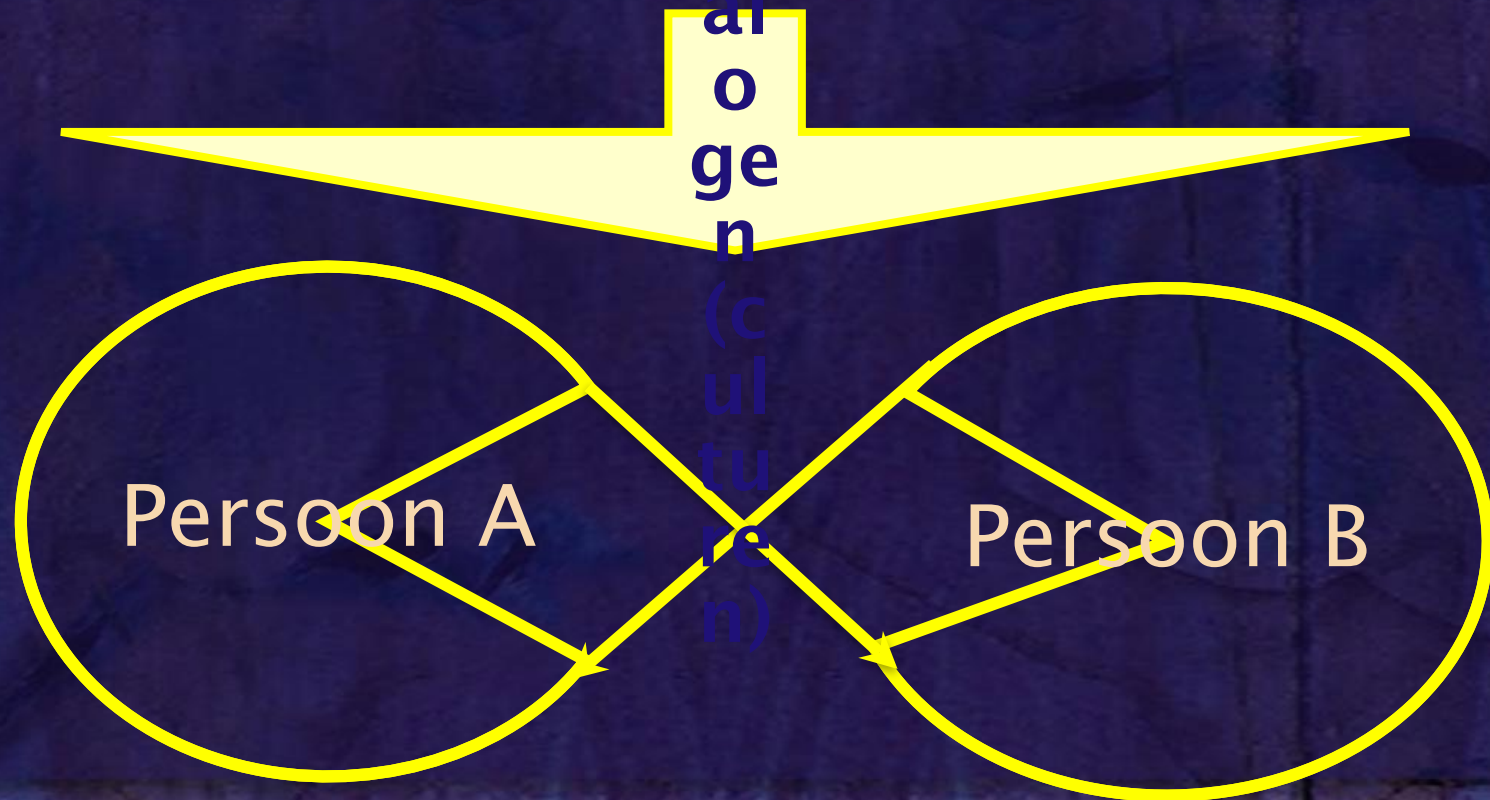
Visie op cultuurverschillen: Pluralisme

**'Onderhandelbaar' kader van afspraken
omgangsregels, standaarden, procedures, ...**

Interactie, ontmoeting, dialoog,
wederzijdse verantwoording
en onderhandeling

Communicatie: een circulair proces

- Gelijktijdige en wederzijdse beïnvloeding van en door de gesprekspartners (*ieder* heeft *aandeel*)
- een *voortdurende invloed* van de *heersende sociale dialogen* in de samenleving(en).





Samenvattende tips

- Wees jezelf, onbevangen en echt
- Je inzet, *aandachtige* betrokkenheid en openheid zijn doorslaggevend
- Wees voorbereid op verschillen en ga uit van een positieve inzet.
- Werk circulair: reflecteer je eigen aandeel en de invloed van de sociale omgeving. Werk met de effecten van je communicatie (*niet* met je bedoelingen)
- Maak zaken bespreekbaar

**Er is geen methode,
alleen aandacht . . .**

- www.diversiteitspraktijk.be
- [Vrijwilligers ondersteunen - Diversiteitspraktijk](#)



Thema 7

Het TOPOI-model

T.O.P.O.I.

Watzlawick

Taal

- Verbaal en non-verbale

Ordering

communicatie

Personen

- De interpunctie
- Het betrekkningsniveau
- Symmetrisch of complementair

Organisatie

Inzet

- Je kunt niet-niet communiceren

Het TOPOI-model

Taal

Betekenis van ieders verbale en non-verbale taal (ook de geschreven taal)

Ordering

(*Inhoudsniveau*) De zienswijze en logica van eenieder

Personen

(*Betrekkingniveau*) Identiteit en betrekking: wie eenieder voor zichzelf is en voor elkaar en hoe de onderlinge relatie is.

Organisatie

Functionele kader: hoe het georganiseerd is en hoe de machtsverhoudingen zijn.

Inzet

Motieven of beweegredenen van eenieder

Het TOPOI-model: analyse Taal

De verbale en geschreven taal

- Het belang van de eigen taal
- Betekenis van woorden: bv. 'ja' zeggen; 'neen' doen
- Woordenschat: taal en werkelijkheid
- Taalbeheersing
- Taalervaring
- Passendheid van taalgebruik
- Communicatiestijlen
- Impliciet taalgebruik (ook grapjes)

Het TOPOI-model: analyse Taal

De verbale taal

- Interactionele regels
- Verbaal luistergedrag
- Taal en tolken
- Invloed van de sociale dialoog op ieders betekenisgeving en interpretatie

Het TOPOI-model: analyse Taal

De non-verbale taal

- Waarneming
- Lichaamstaal: gezichtsuitdrukking, gebaren, lichaams-houding
- Lopen en bewegen
- 'Afgesproken' non-verbale tekens
- Aanraken
- Afstand en nabijheid: De persoonlijke ruimte
- Begroetingen
- Nonverbaal aandacht geven

Het TOPOI-model: analyse Taal

De non-verbale taal

- Oogcontact
- Paraverbaal/Prosodie: nadruk, hoogte, toon, ritme, volume, intonatie, melodie, tempo van de stem
- Stiltes en pauzes
- Lachen
- Kleding en opmaak
- Inrichting van de ruimte
- Contextuele aanwijzingen
- Invloed sociale dialoog op ieders betekenisgeving en interpretatie

Het **TOPOI**-model: analyse **Ordering**

- Eenieder heeft een eigen kijk op (lezing van) de werkelijkheid
- Eenieder handelt vanuit een eigen logica
- Ieders kijk en logica zijn *een* mogelijkheid niet dé waarheid
- De invloed van de sociale dialoog op ieders kijk en logica

Het **TOPOI**-model: interventie **O**rdening

- Expliciteren, verduidelijken (daarbij concreet benoemen) en onderzoeken, navragen wat ieders kijk op de kwestie is
- Bij uitleg of het maken van afspraken: navragen wat de ander begrepen heeft; wat zij/hij gaat doen
- Erkenning: ieders kijk en logica zijn *een* mogelijkheid
- Het gemeenschappelijke voorop zetten
- Herkaderen
- Taboe-onderwerpen functioneel/professioneel kaderen en aanpakken
- Besef van de invloed van de sociale dialoog op ieders kijk

Het TOPOI-model: analyse Personen

- Het relationele aspect van de communicatie
- De beelden (soms stereotypen), rollen en verwachtingen die eenieder heeft van zichzelf en van de ander
- De onderlinge betrekking: symmetrisch of complementair (Roos van Leary)
- De invloed van de sociale dialoog

Het **TOPOI**-model: interventie **P**ersonen

- Expliciteren/navragen van beelden, verwachtingen en rollen
- Erkenning
- Relatiekader neerzetten
- Positiewisseling (Roos van Leary)
- Besef van de invloed van de sociale dialoog op hoe eenieder elkaar ziet

Het **TOPOI**-model: analyse **O**rganisatie

- Het functionele kader: functies, procedures, agenda regelgeving, beschikbare tijd, organisatorische verwachtingen, ...
- Machtsverhoudingen: taalpositie, functie, maatschappelijke positie, dominante sociale dialoog
- Kennis en beelden van de instelling of organisatie
- Beleid van de organisatie
- Invloed van de sociale dialoog

Het **TOPOI**-model: interventie **O**rganisatie

- Explicitering en uitleg organisatorische aspecten
- Organisatorische kader neerzetten
- Rekening houden met de machtsrelaties
- Beeldvorming navragen
- Diversiteitsmanagement (Inclusief Denken en Handelen)
- Besef van de invloed van de sociale dialoog

Het TOPOI-model: analyse Inzet

- Elk gedrag kent een positieve inzet (voor betrokkene)
- Iedere persoon heeft goede redenen waarom zij/ hij zo doet.

Het TOPOI-model: analyse Inzet

- Elk gedrag kent een positieve inzet (*Logica van het gevoel* A. Cornelissen)
- Erkenning: versus verwerping en miskenning
- Binnenkant en buitenkant: bedoelingen en effecten van de communicatie
- Alle gedrag is communicatie = invloed
- De invloed van de sociale omgeving op ieders inzet en erkenning van elkaars inzet

Het **TOPOI**-model: interventie **Inzet**

- Expliciteren en navragen van ieders inzet: motieven, zorgen, gevoelens, belangen, waarden, ..
- Erkenning van ieders inzet
- Werken met de effecten van de communicatie
- Besef van de invloed van de sociale dialoog op ieders inzet en op de erkenning van elkaars inzet

Het TOPOI-model

Taal

Betekenis van ieders verbale en non-verbale taal

Ordering

(*Inhoudsniveau*) De zienswijze en logica van eenieder

Personen

(*Betrekkingniveau*) Identiteit en betrekking: wie eenieder voor zichzelf is en voor elkaar en hoe de onderlinge relatie is

Organisatie

Functionele kader: hoe het georganiseerd is en de machtsverhoudingen

Inzet

Motieven of beweegredenen van eenieder

Dialogoog

Discussie/Debat

Het 'Goede'

De krachtigste mening

Gericht op de ander
(relatiegericht)

Gericht op de eigen mening
en strategisch op de ander

Gericht op onderzoeken
navragen en begrijpen

Gericht op overtuigen

Betekenenissen scheppen

Één mening de beste

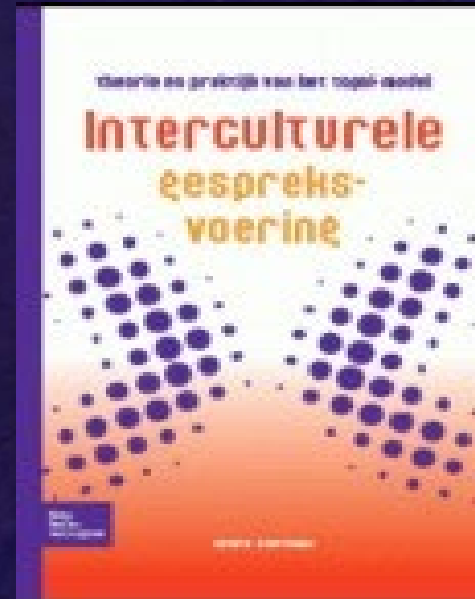
Dialogo

1. Ik voel me bij eenieder betrokken
2. Ik heb de houding van een lerende: ik sta open
3. Ik schort mijn vooronderstellingen, aannames en oordelen op
4. Ik vraag bij de ander naar achterliggende logica, behoeften, motieven, waarden of belangen en benoem die ook van mezelf
5. Ik respecteer, erken *radicaal* iedere persoon en iedere mening
6. Ik praat vanuit mijn hart: oprecht en echt
7. elke mening, zienswijze - ook die van mij - is een mogelijkheid: niet dé waarheid
8. Ik hoef niemand te overtuigen van mijn mening
9. Ik neem mezelf waar: mijn reacties en wat 'dingen' met me doen
10. Ik vertraag.....ga te voet.....

Voor nader contact en informatie

Contact

- Edwin Hoffman
- Aussichtspromenade 22
- 9220 Velden
- Oostenrijk
- edwin@jakschehoffman.at
- www.jakschehoffman.at
- Telefoon: 0043 69917166995



E. Hoffman (2009) *Interculturele Gespreksvoering*. Theorie en praktijk van het TOPOI-model. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum