

# Werkblad Reflector TOPOI en het stellen van inviterende vragen

bij leeractiviteit 6.5 en paragraaf 6.6

Om je het totale TOPOI-model, dat op het eerste gezicht heel complex lijkt, geleidelijk aan eigen te maken, ga je eerst oefenen met afzonderlijke onderdelen. Deze reflector is hierbij een goed hulpmiddel. *Onderdeel 1* bestaat uit het reflecteren op een recente gespreksituatie. *Onderdeel 2* bestaat uit het oefenen met het stellen van inviterende vragen en daar vervolgens weer op reflecteren.

## Onderdeel 1

### Reflectie op en dialoog over persoonlijke interculturele gespreksituaties

Zoals je onder andere in paragraaf 3.5 en hoofdstuk 6 hebt kunnen lezen, hebben je eigen aannames, waarden en beeldvorming grote invloed op de kwaliteit van je manier van communiceren en je interventies. Deze oefening is bedoeld om je bewust te worden van je eigen referentiekader (hoe je geneigd bent om te denken en handelen) en hoe dit kader beïnvloed is en wordt door jouw sociale omgeving. In de Reflector TOPOI stel je in kolom 1 je eigen referentiekader ter discussie. Je probeert (tijdelijk) je eigen meningen en overtuigingen op te schorten. Luisteren en de ander erkenning geven zijn hierbij de sleutelwoorden. In kolom 2 staan voorbeelden van inviterende (uitnodigende) vragen. Jouw manier van vragen stellen bepaalt of de ander zijn of haar verhaal vertelt (zie paragraaf 5.3 over presentie en 5.8 over de kernvaardigheden van de dialoog). Het stellen van inviterende vragen leidt tot een veilige dialogische ruimte. Door de ander uit te nodigen en erkenning te geven, voelt de ander geen belemmering, geeft open antwoorden, waardeert zichzelf en komt tot zelfinzicht.

### Instructie

*Stap 1: Individuele zelfreflectie op de invloeden van jouw sociale omgeving*

- Neem een recente gespreksituatie voor ogen waarin er naar jouw idee sprake was van misverstanden die te maken hadden met culturele verschillen en botsende waarden. Deze culturele verschillen kunnen betrekking hebben op meerdere intersectionele aspecten (zie paragraaf 1.5). Ze hoeven dus zeker niet alleen betrekking te hebben op interetnische of interreligieuze verschillen. Het kan gaan om een gespreksituatie in je leergroep, op het werk of in je privéleven.
- Reflecteer op een aantal invloeden uit de sociale omgeving op jouw manier van communiceren aan de hand van de aspecten in de linker kolom van de reflector. Wat herken je van de vijf TOPOI-gebieden bij jezelf?

- Je reflecteert eerst individueel aan de hand van de volgende kernvragen:
  - 1 Wat valt op aan de wijze waarop ik communiceer? Waar let ik op in mijn verbale en non-verbale taalgebruik? Welke taalgewoonten van huis uit, vrije tijd of opleiding spelen hierin een rol? (*taal*)
  - 2 Volgens welke lijnen is mijn levensloop geordend? Welke visie heb ik op belangrijke gebeurtenissen? Hoe hebben bepaalde cruciale levenservaringen op het gebied van (culturele) diversiteit en in- of uitsluiting mijn denken gevormd? Welke invloed heeft dit referentiekader op mijn manier van communiceren? (*ordering*)
  - 3 Wie zijn voor mij belangrijke personen (geweest)? Hoe verhoud ik mij tot verschillende personen uit mijn persoonlijke netwerk of breder sociaal netwerk (stage of werkkring)?  
Welke invloed hebben de relaties met bepaalde personen op mijn zelfbeeld, het beeld van mijn gesprekspartner en de onderlinge relatie? (*personen*)
  - 4 Welke wet- en regelgeving op macro- of mesoniveau geldt voor mij en volgens welke regels organiseer ik mijn leven, studie of werk? Welke invloed heeft de regelgeving op de manier waarop ik communiceer? (*organisatie*)
  - 5 Met welke inzet breng ik mijn leven en dat van anderen op een hoger plan? Wat zijn mijn dieperliggende drijfveren, waarden en verlangens? Welke invloed heeft dit op hoe ik communiceer en de communicatie van de ander ervaar? (*inzet*)

#### Stap 2: Dialoog in drietallen

- Ga gezamenlijk in dialoog over je persoonlijke bevindingen.
- Een groepslid start bijvoorbeeld met het TOPOI-onderdeel *taal* en schetst aan de hand van een anekdote hoe hij/zij verschillen in taal in de betreffende situatie heeft trachten te overbruggen en welke invloed de eigen sociale omgeving hierop had.
- Een volgend groepslid vervolgt met bijvoorbeeld een anekdote met betrekking tot het begrip *ordering* en geeft een voorbeeld aan hoe gebeurtenissen in de sociale omgeving van invloed kunnen zijn op de verschillen in zienswijze op bepaalde kwesties.
- Vervolgens worden op soortgelijke wijze drie andere begrippen/plaatsen van TOPOI besproken.
- Bij de afronding wordt in een evaluatie van 10 minuten besproken in hoeverre de dialoog met medegroepsleden suggesties heeft opgeleverd ter bewustwording en verbetering van interculturele communicatie volgens het TOPOI-model.
- Schrijf in de derde kolom bij een of meerdere gebieden welke acties je gaat ondernemen ter bewustwording en verbetering van je communicatie.

## Onderdeel 2

### TOPOI-rollenspel

- Je gaat in groepjes van minimaal drie personen een TOPOI-rollenspel spelen.
- Kies een van de casussen uit het boek, een van de verhalen op de website of een eigen praktijksituatie en maak er een korte casus/samenvatting van.
- Maak een rolverdeling, waarin in ieder geval de rollen cliënt, professional en observator voorkomen. Afhankelijk van het aantal groepsleden en de casus kun je hier rollen aan toevoegen.
- Bedenk enkele toepasselijke interventies die jullie uit willen spelen.
- De observator bekijkt of de professional uitnodigende vragen stelt en feedback geeft op het gebied van Taal, Ordening, Persoon, Organisatie en Inzet (TOPOI) én welke effecten deze interventies op de cliënt heeft.
- Houd een nabespreking over de kwaliteit van de vragen en feedback, waarbij je in elk geval deze hoofdvragen beantwoordt.
  - Waaraan zag je dat de cliënt zich erkend voelde en de eigen kracht aanwendde?
  - Hoe kun je dit in je eigen werkpraktijk bewerkstelligen?

Hierna staat een aantal observatie- en feedbackvragen per gebied.

### Vragen per gebied voor de nabespreking

- **Taal:** Hoe hebben hulpverlener en cliënt elkaars taal opgepakt, geïnterpreteerd? In hoeverre wist de professional zijn taalgebruik (verbaal en non-verbaal) af te stemmen op het taalgebruik (verbaal en non-verbaal) van de cliënt? Wat was de invloed van de sociale omgeving op het taalgebruik en de interpretatie ervan?
- **Ordening:** Waarin verschillen cliënt en professional in zienswijze op de (probleem)situatie en waarin komen ze overeen? Wat is de invloed van de sociale omgeving op ieders zienswijze en logica?
- **Persoon:** In hoeverre is de onderlinge (functionele) relatie verduidelijkt? Hoe presenteerde de hulpverlener zich aan de cliënt en hoe presenteerde de cliënt zich aan de hulpverlener? Hoe zien ze elkaar? Wat is de invloed van de sociale omgeving?
- **Organisatie:** Hoe informeert de professional de cliënt over organisatorische procedures en regels die hij moet volgen om tot een oplossing te komen van problemen? Wat voor beeld heeft de cliënt van de organisatie en de institutionele context?
- **Inzet:** In hoeverre worden beweegredenen, emoties, behoeften, waarden van hulpverlener en cliënt gedeeld en erkend? Wat is de invloed van de sociale omgeving op ieders inzet?