



TOPOI-model

In het TOPOI-model zijn vijf gebieden te onderscheiden waar, met betrekking tot de communicatie, culturele verschillen en misverstanden kunnen worden opgespoord. Deze vijf gebieden zijn Taal, Ordening, Personen, Organisatie en Inzet. Het model biedt tevens verschillende algemene communicatie en interventiestrategieën.

De vijf gebieden van het TOPOI-model komen in de praktijk van de communicatie gelijktijdig voor. Gesprekspartners zullen in de communicatie met al deze gebieden tegelijk te maken krijgen. Ze zijn zeer nauw met elkaar verweven en lopen door elkaar heen. De gebieden zijn slechts kunstmatig onderscheiden om ze duidelijk herkenbaar aan te geven en om zodoende meer hypothesen te kunnen opstellen wat de mogelijke communicatiestoornissen zijn.

In het TOPOI-model is per gebied een aantal vragen opgenomen waarmee een beroepskracht kan nagaan waar de communicatie misloopt of misgelopen is. Hoe meer vragen men kan opstellen hoe meer mogelijkheden om de communicatie open en werkbaar te houden. Drie vragen staan centraal bij elk gebied:

- Wat is mijn aandeel?
- Wat is het aandeel van de ander?
- Wat is de invloed van de heersende beelden, waarden, normen, betekenissen en opvattingen van de sociale omgeving op de communicatie van een ieder?

Daarnaast biedt het model bij elk gebied suggesties voor de aanpak van de ontstane misverstanden. Deze zijn vooral gericht op zelfreflectie, verheldering en onderzoek.

Het TOPOI-model is te gebruiken tijdens de communicatie als reflectiekader, wanneer zich misverstanden voordoen. Een beroepskracht kan dan even voor zichzelf de gebieden nalopen om te zien waar mogelijke verschillen en misverstanden liggen. Het TOPOI-model kan tevens achteraf als reflectiekader gebruikt worden om een gesprekssituatie te analyseren op welk gebied het is mis- of vastgelopen en wat men een volgende keer anders zou kunnen doen.

Geraadpleegde literatuur

Hoffman, E. Interculturele gespreksvoering, theorie en praktijk van het topoi-model

Het TOPOI-model

<p style="text-align: center;">Analyse: Wat kun je je afvragen?</p>	<p style="text-align: center;">Interventies: Wat kan je doen?</p>
<p style="text-align: center;">Taal <i>Betekeningen van de verbale en non-verbale taal</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ In wiens taal spreekt ieder (dominantie van de eigen taal)? ▪ Wat is de betekenis van wat ieder zegt? ▪ Wat betekenen ieders lichaamstaal en non-verbale taal? ▪ Wat zijn de interpretaties van elkaars woorden en gedrag? ▪ Wat is de invloed van ieders omgeving op wat ieder zegt, doet en van elkaar begrijpt? 	<p style="text-align: center;">Taal <i>Betekeningen van de verbale en non-verbale taal</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De woorden en de non-verbale taal waarnemen met alle zintuigen. ▪ Betekenissen onderzoeken ofwel navragen. ▪ Betekenissen uitleggen. ▪ Feedback geven. ▪ Feedback vragen. ▪ Onderzoeken wat de invloed is van ieders omgeving op de betekenisgeving.
<p style="text-align: center;">Ordering <i>Zienswijze en logica</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wat is ieders kijk en logica? ▪ Wat is ieders invalshoek, belang of loyaliteit? ▪ Wat is ieders referentiekader; waarden en normen? ▪ Wat is gemeenschappelijk? ▪ Wat zijn de verschillen? ▪ Wat is de invloed van ieders omgeving op ieders zienswijze en logica? 	<p style="text-align: center;">Ordering <i>Zienswijze en logica</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vragen naar de zienswijze/logica van de ander. ▪ Actief luisteren (erkennen). ▪ Inleven en invoelen. ▪ Betekenissen onderzoeken/navragen. ▪ De eigen zienswijze/logica toelichten. ▪ Het gemeenschappelijke voorop zetten. ▪ Onderzoeken wat de invloed is van ieders omgeving op de zienswijze/logica.
<p style="text-align: center;">Personen <i>Identiteit en betrekking</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wie, in welke rollen, is men voor zichzelf? ▪ Wie, in welke rollen is ieder voor de ander? ▪ Hoe zijn in dit opzicht de wederzijdse verwachtingen? ▪ Hoe ziet ieder de onderlinge relatie? ▪ Wat is de invloed van ieders omgeving op wie men voor elkaar en voor zichzelf is? 	<p style="text-align: center;">Personen <i>Identiteit en betrekking</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Onderzoeken vanuit welke rollen (als wie) en verwachtingen de ander spreekt. ▪ Actief luisteren. ▪ Inleven en invoelen. ▪ Jezelf afvragen en/of uitleggen vanuit welke rollen/verwachtingen je zelf spreekt. ▪ Onderzoeken hoe ieder de onderlinge relatie ziet. ▪ Onderzoeken wat de invloed is van ieders omgeving op hoe een ieder zichzelf en de ander ziet.

Analyse: Wat kun je je afvragen?	Interventies: Wat kan je doen?
<p style="text-align: center;">Organisatie <i>Regelingen en machtsrelaties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wat is de invloed van de eigen organisatie; machtsposities, plaats van het gesprek, functie, verantwoordelijkheden, beschikbare tijd, de agenda, de doelen, regels, afspraken, procedures etc.? ▪ Wat is de invloed van de organisatie van de ander; machtsrelaties, tijdoriëntatie, kennis en beeld van de organisatie, procedures, regels etc.? ▪ Wat is de invloed van de communicatie van de 'organisatie' in ieders ruime omgeving; machtsposities, rechtsposities, procedures, beschikbare voorzieningen en middelen, omgangsvormen, wet en regelgeving etc.? 	<p style="text-align: center;">Organisatie <i>Regelingen en machtsrelaties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rekening houden met de machtsrelaties. ▪ De eigen 'organisatie' uitleggen. ▪ De eigen 'organisatie' anders regelen. ▪ De 'organisatie' van de ander onderzoeken en erkennen. ▪ De invloed van de 'regelingen' en de machtsrelaties in de ruimere omgeving op de communicatie.
<p style="text-align: center;">Inzet <i>Motieven of beweegredenen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wat zijn ieders motieven; beweegredenen, behoeften, angsten, wensen? ▪ Waar doet ieder zijn/haar best voor? ▪ Wat ziet ieder van elkaars onderliggende motieven? ▪ Wat ziet ieder van de ander waar hij/zij zijn/haar best voor doet? ▪ Wat ziet ieders omgeving als 'zijn best doen' en welke invloed heeft dit? ▪ Hoe laat een ieder elkaar merken dat hij/zij ziet dat de ander zijn/haar best doet? ▪ Voelt ieder zich gezien/erkend in zijn/haar motieven of beweegredenen? ▪ Voelt ieder zich gezien/erkend in hoe hij/zij zijn/haar best doet? ▪ Ziet ieder het onderscheid tussen bedoelingen en effecten van hoe hij/zij zijn/haar best doet? 	<p style="text-align: center;">Inzet <i>Motieven of beweegredenen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Onderzoeken (erkennend vragen) wat de onderliggende motieven zijn van de ander. ▪ Erkennen van de onderliggende motieven van de ander. ▪ Onderzoeken waar de ander zijn best voor doet. ▪ Inleven en invoelen in waar de ander zijn best voor doet. ▪ Laten merken, zeggen dat men de inzet van de ander ziet. ▪ Onderzoeken wat de ander als erkenning ervaart. ▪ Vragen waar en van wie de ander erkenning voelt. ▪ Onderzoeken wat de invloed is van de omgeving op 'zijn best doen'. ▪ Uitleggen waar men zelf zijn best voor doet. ▪ (Laten) kijken naar de effecten van hoe ieder zijn best doet. ▪ (Laten) werken met de effecten van de communicatie.