

Cultuursensitief werken met TOPOI

Netwerkevent Cultuursensitieve zorg 30/05/24



Doelstellingen

- **Doelstellingen**

- Inzichten in verschillende benaderingen van cultuur(verschillen)
- Kennismaking met het TOPOI-model



Situatie met intercultureel contact ?

Sorry, dit gaat
nu niet, ik
ben vandaag
de arts van
dienst

Anna,
Belgische
arts



Ik wil dit graag
met een
mannelijke arts
bespreken

Eugène,
Rwandese
patiënt

Situatie met intercultureel contact ?

Sorry, dit gaat
nu niet, ik
ben vandaag
de arts van
dienst

Heleen,
Belgische
arts



Ik wil dit graag
met een
mannelijke arts
bespreken

Hubert,
Belgische
patiënt

Intercultureel contact ?

In welke situatie is er sprake van intercultureel contact?

1. Enkel in situatie 1
2. Enkel in situatie 2
3. In beide situaties
4. In geen van beide situaties

WAT IS VOLGENS JOU HET JUISTE ANWOORD?

Intercultureel contact?

Het antwoord hangt af van...

- WAT we onder 'CULTUUR' verstaan
- + HOE we kijken naar cultuur en naar mensen



Intercultureel contact?

Grossomodo: 2 soorten benadering:

1. Culturaliserende benadering (bvb: Hofstede, Pinto)
2. Inclusieve benadering (bvb: Hoffman, Bellaart)



1. Culturaliserende benadering

- Mensen worden vooral gezien als **vertegenwoordigers** van hun nationale, etnische of religieuze groep (niet als unieke individuen)
- De voornaamste verklaring voor hun gedrag ligt in hun **nationale cultuur of hun religie**. Hun gedrag wordt dus gedetermineerd door cultuur of religie
- Cultuur=**onveranderlijk geheel** aan waarden, normen, symbolen, tradities, rituelen, gedragsvormen en taalgebruik eigen aan een land, volksgemeenschap of religie

Culturaliserende benadering: gevolgen

- We zien mensen vooral als het product van hun cultuur en zien onszelf of onze hulpverlening als iets neutraals
- Hierdoor maken we mensen buitengewoon anders: exotisering + risico op veralgemeningen, stereotypering en vooroordelen
- We zien vooral verschillen, minder overeenkomsten
- Leidt snel tot aanpassingsstrijd: 'wij doen dit hier zo, dus doe jij dit nu ook maar zo' – zonder ruimte voor reflectie

Culturaliserende benadering: gevolgen

- Leidt tot handelingsverlegenheid: want wat kan je doen bij een cultuurverschil? Dit zet je uit jouw kracht als hulpverlener
- We denken dat we veel kennis over andere culturen/religies nodig hebben om met patiënten uit die culturen/religies te werken

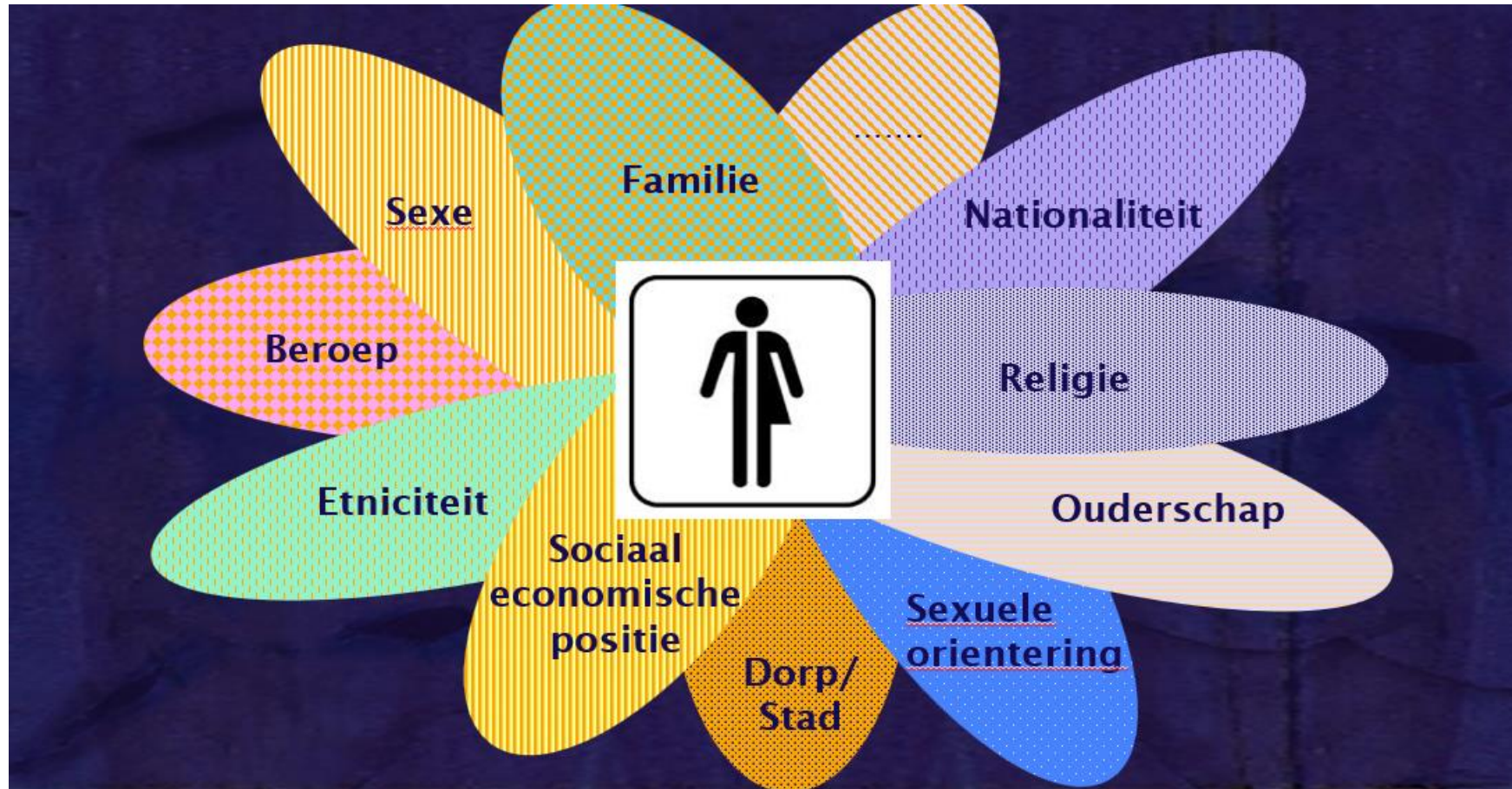


2. Inclusieve benadering

- Iedere persoon neemt tegelijk deel aan verschillende sociale groepen van personen
- Iedere sociale groep heeft een cultuur
- Cultuur = gewoontes, denkbeelden en afspraken die gelden binnen een sociale groep: waarden, normen, symbolen, tradities, rituelen, gedragsvormen, taalgebruik,... die aan **verandering** onderhevig zijn
- Er zijn zoveel culturen als er sociale groepen bestaan



Inclusieve benadering: sociale groepen waar iedereen deel aan heeft



Inclusieve benadering: gevolgen

- Mensen als unieke individuen in verschillende sociale groepen
- Mensen hebben **meervoudige identiteit**:
vb: niet alleen patiënt, maar ook vader, Gentenaar, generatie van 1974, hoog opgeleid, lid van wandelclub, bewoner van een wijk, atheïst, enz.
- Je weet niet op voorhand van waaruit mensen gedrag stellen
- Voorkennis over culturele inhouden is niet het belangrijkste
- Wel belangrijk: **in gesprek kunnen gaan vanuit de vaststelling van een cultureel verschil**, waarbij we beseffen dat zowel de ander als wijzelf en onze hulpverlening cultureel gekleurd zijn (er bestaat geen 'neutraliteit')

represent de social profile

Inclusieve benadering: gevolgen

Culturele verschillen: vinden hun oorsprong in het verschil in gewoontes, denkbeelden en afspraken tussen sociale groepen – dus **breder** dan afkomst/nationaliteit/religie

Diversiteit: alles waarin mensen van elkaar kunnen verschillen: religieuze en politieke opvattingen, fysiek, leeftijd, gezondheid, opleidingsgraad, afkomst, seksuele voorkeur, enz. – dus **breder** dan afkomst/nationaliteit/religie



Taal

Verbale en nonverbale taal?

Inzet

Motieven, emoties, behoeften, waarden, spiritualiteit?

TOPOI

- Ieders aandeel?
- Invloed van sociale representaties?

Ordering

Zienswijze en Denkwijze?

Organisatie

Organisatorische en maatschappelijke context?

Personen

Identiteiten, rollen, en betrekking?

Tweeledig doel van het TOPOI-model

- In plaats van te culturaliseren of meteen verwijten van discriminatie/racisme te maken, met de TOPOI-lens inzoomen op het gesprek en reflecteren wat de mogelijke verschillen en misverstanden zijn in de communicatie.
- Gevoelig te maken voor mogelijke vreemdheidservaringen: de vele verschillende en niet-vertrouwde manieren waarop mensen kunnen denken, voelen en handelen in de communicatie.



Het TOPOI-model: de verbale Taal

- Moedertaal, tussentaal, vreemde taal
- Taalbeheersing
- Woordenschat; betekenis van woorden
- Beleefdheid: hoe je iemand aanspreekt, woordkeus, iets verzoeken, feedback, ...
- Communicatiestijl: direct of indirect, eerst hoofdzaken dan bijzaken of andersom
Spreekwoorden, gezegdes, zegswijzen, vaktaal/jargon
- Humor
- Ja- en neen zeggen
- (Taboe)-onderwerpen
- Gespreksregels: afwisseling in het gesprek; actief vorm geven door antwoorden, suggesties, instemming, tegenargumenten; al dan niet in de rede vallen,

Het TOPOI-model: de nonverbale Taal

- Waarneming
- Beelden
- Gebaren
- Lichaamsbewegingen
- Intonatie
- Pauzes, stiltes
- Positionering in de ruimte



Het TOPOI-model Ordening

Inhoudsniveau in de communicatie: zienswijze en denkwijze

- Zienswijze: Eenieder heeft een eigen kijk op (een eigen lezing van) de werkelijkheid (Interpunctie) en een eigen denkwijze.
- Denkwijze ofwel logica: de manier waarop mensen de werkelijkheid waarnemen, informatie verzamelen, denken en 'juist' redeneren.
- Ieders kijk en denkwijze is een mogelijkheid: niet dé waarheid, niet dé juiste manier van denken.

represent de social profile

Vlamingen zeggen de migranten radicaliseren de samenleving

Vlamingen zeggen: de migranten radicaliseren de samenleving.

Vlamingen, zeggen de migranten, radicaliseren de samenleving.

Het TOPOI-model Personen: Identiteit en Betrekking

Het betrekkningsniveau in de communicatie: Identiteit en Betrekking

- Wie is eenieder voor zichzelf en voor de ander? Rollen en verwachtingen?
- Beelden (stereotypen) van de ander?
- Hoe mensen zich tot elkaar verhouden :
 - Hiërarchisch of meer gelijkwaardig
 - Status: verworven (opleidingen, werkervaring) / toegeschreven (leeftijd, familie)
 - Groepsgericht of meer Persoonsgericht
 - Competitief, assertief /humaan, zorgend
 - Regels, wetten gelden voor iedereen of uitzondering voor familie/vrienden/...

respectful social profile

Het TOPOI-model **Organisatie**: organisatorische en maatschappelijke omgeving

De maatschappij

- Wetgeving
- Politieke context
- Sociaal-economische, juridische context

De organisatie, de instelling

- Regels
- Procedures
- Faciliteiten
- Aankleding en uitstraling gebouw

De concrete gespreksituatie

- De ruimte
- Het tijdstip, de beschikbare tijd
- De aanwezigen

represent de social profile

Het TOPOI-model Inzet: motieven, emoties, behoeften, waarden, spiritualiteit.

- Achter elk gedrag zit een positieve inzet: aanname van de goede wil
- Iedere persoon heeft goede redenen waarom zij/hij/hen zo doet.



Een voorbeeld: het ziekenhuisbezoek

Tijdens het bezoekuur in een ziekenhuis worden maximaal vier bezoekers per bed toegestaan. Een Afghaanse patiënte krijgt er regelmatig meer dan vier. Het verplegend personeel laat dit aanvankelijk oogluikend toe. Eigenlijk weten ze niet goed raad met de situatie: 'Zo doen ze nu eenmaal,' zeggen ze, 'het hoort bij hun cultuur.' Op een dag zijn er echter maar liefst acht bezoekers: het dubbele van wat toegestaan is. De hoofdverpleegkundige besluit nu dat dit niet kan. Ze gaat de kamer binnen en zegt: 'Zo kan het niet! Er zijn veel te veel bezoekers bij mevrouw! Er mogen maar vier mensen bij het bed.' Als hier niet onmiddellijk op gereageerd wordt, zegt zij: 'De regels gelden voor iedereen, ook voor buitenlanders!' Hierop merkt één van de bezoekers nijdig op: 'Zeker omdat we bruin zijn hè, altijd worden we hier gediscrimineerd!' De hoofdverpleegkundige is verbouwereerd en geïrriteerd tegelijkertijd. Maar in de gegeven situatie weet ze zich geen houding te geven. Het was absoluut niet haar bedoeling om discriminerend over te komen, ze vond gewoon dat de regels nageleefd moesten worden.

TOPOI

Analyse

Interventie

Taal

Non-verbaal en verbaal: “Zo kan het niet!”
“de regels gelden voor iedereen, ook voor buitenlanders!”

Rust en kalmte. Intonatie.
Woordkeuze

Ordering

Culturele kwestie of een organisatorische kwestie van teveel bezoek?

Zie en benoem de kwestie binnen de context van het ziekenhuis.

Personen

- Afghaanse familie?
- Bezoekers – patiënt?
- Zwart-wit? Verpleegkundige?
- Invloed sociale representaties: “de regels gelden voor iedereen, ook voor buitenlanders!”

Binnen de context van het ziekenhuis de mensen als bezoekers en patiënten benaderen.

Organisatie

Geen duidelijke regelgeving en regelhandhaving.

Verheldering en handhaving regelgeving.

Inzet

Zorg en aandacht voor de patiënt.

Benoemen, verhelderen en erkennen van ieders positieve inzet