
In gesprek over betekenis;
De impact van workshops weerspiegelt in conflictverhalen

Additioneel Evaluatierapport
DiversityJoy 2008 - 2009

Augustus 2009

MSc. T.J.P. Couzij & MSc. I. Halfman

Inhoudsopgave

<i>Samenvatting:</i>	3
Hoofdstuk 1: Aan- en Inleiding	3
Hoofdstuk 2: De nieuwe evaluatiemethodiek	5
2.1. Herkomst en achtergrond.....	5
2.2. Conflictverhalen, Twin-Stories en de analyse ervan.....	5
2.3. Praktische uitvoering.....	7
Hoofdstuk 3: Analysepresentatie	9
3.1. Ter inleiding	9
3.2. Analyse Twin-Story 'Schoenlepel'	9
3.2.1. Neutralere beschrijving van 'de ander'	10
3.2.2. Eigen verantwoordelijkheid	11
3.2.3. Kwetsbare opstelling	12
3.3. Analyse Twin-Story 'I.D.'	12
3.3.1. Openheid en ontvankelijkheid voor andere opvattingen.....	13
3.3.2. Vertrouwen in andere mensen.....	14
3.3.3. Geloof in eigen kunnen.....	15
3.4. Analyse Twin-Story 'Roddelen'	15
3.4.1. Toenemende ruimte voor personageontwikkeling van 'de ander'	16
3.4.2. Verschuivende ideeën over verantwoordelijkheid	16
Hoofdstuk 4: Conclusies en Aanbevelingen	19
4.1. Conclusies aan de hand van de narratieve analyse	19
4.2. Korte discussie aan de hand van drie thema's	20
4.2.1. Verhullend en sociaal wenselijk taalgebruik?	20
4.2.2. De 'ik-boodschap' als vaardigheid of als sociale competentie	21
4.2.3. Sociale competenties voor constructieve interactie!	21
4.3. Aanbevelingen naar aanleiding van de narratieve analyse	22
4.4. Algemene aanbevelingen naar aanleiding van overige ervaringen	23
Hoofdstuk 5: De ontwikkeling van de evaluatiemethodiek	25
5.1. Opvallende waarnemingen uit het analyseproces.....	25
5.2. Verder ontwikkelen van het bestaande analyseproces	27
5.3. Verhoging rendement 'geschikte' Twin-Stories.....	29
5.4. Wat weten we over wat we niet weten?.....	29
5.5. Experimenten en suggesties voor aanvullend onderzoek	30
5.6. Heeft deze evaluatiemethode toekomst?	31
Bibliografie	33
Bijlagen	34
1. Conflictverhalen.....	34
2. Gebruikte instructies om de conflictverhalen te verkrijgen	38
3. De vragen die tot nu toe gebruikt zijn als wegwijzer voor de narratieve analyse.....	43
4. Discussie over kernwaarden	45

In gesprek over betekenis;

De impact van workshops weerspiegelt in conflictverhalen

Samenvatting:

In dit evaluatierapport presenteren de auteurs Tijn Couzij en Ivar Halfman de bevindingen die zij aan de hand van een door hen zelf ontwikkelde narratieve analysemethode hebben gegenereerd. Deelnemers aan het workshopprogramma van de Nederlandse Stichting DiversityJoy hebben zowel vóór als ná de training één en hetzelfde persoonlijk meegemaakte conflict beschreven. Couzij en Halfman hebben de verschillen tussen die twee verhaalversies bestudeerd, geanalyseerd en geïnterpreteerd.

De geanalyseerde verhalen laten over het algemeen een positieve ontwikkelingstrend zien die zich voornamelijk afspeelt rond sociaalpsychologische thema's als 'vertrouwen' (in zelf en anderen), 'respect' (voor zelf en anderen), en 'verantwoordelijkheid'.

Naast de uitkomsten van dit eerste evaluatieonderzoek, bespreken de auteurs ook de mogelijkheden en de uitdagingen die het gebruik en de ontwikkeling van deze methodiek met zich meebrengen.

Hoofdstuk 1: Aan- en Inleiding

Het op waarde schatten van trainingen zoals die gegeven worden door de Nederlandse Stichting DiversityJoy en haar Zuid-Afrikaanse partner Phaphama¹ Initiatives, is uitdagend. In veel gevallen wordt gebruik gemaakt van het zogenaamde 'klant-tevredenheid-onderzoek' waarin vooral vragenlijsten centraal staan. Deze onderzoeken geven vaak een goed beeld van hoe deelnemers hun deelname ervaren hebben en of zij zelf geloven iets van de training te hebben geleerd. De vraag is echter in welke mate klant-tevredenheid-onderzoeken helderheid verschaffen over de inhoudelijke impact van een training.

Dit geldt vooral voor trainingen die – zoals de trainingen van DiversityJoy en Phaphama – gericht zijn op brede sociale ontwikkelingen van individuen en groepen. Deze trainingen hebben onder andere als doel om het gedrag waar mensen zich minder bewust van zijn, te beïnvloeden. 'Klant-tevredenheid-onderzoeken' en veel andere traditionele vormen van evaluatie waarin vragenlijsten en interviews worden gebruikt, zijn vaak onvoldoende uitgerust om dit soort veranderingen op te merken en te documenteren.

Vanuit deze overwegingen is een zoektocht begonnen naar methoden waarmee de impact van de door DiversityJoy en Phaphama aangeboden trainingen, op een nieuwe, kwalitatieve, meer omvattende en diepgravende manier in beeld gebracht kan worden.

Belangrijke stappen naar zo een nieuwe kwalitatieve evaluatiemethode zijn gezet tijdens een afstudeeronderzoek aan de Universiteit van Amsterdam in 2008.² De belangrijkste uitkomst

¹ 'Phaphama', spreek uit als papáma.

² Omdat het onderzoeksproject in een kader van ontwikkelingssamenwerking geïnitieerd werd door de Nederlandse Stichting DiversityJoy en haar Zuid-Afrikaanse partner Phaphama Initiatives, is OxfamNovib bereid gebleken het project grotendeels te financieren.

van dit onderzoek – dat zowel in Nederland als in Zuid-Afrika heeft plaatsgevonden – is de focus op verhaalanalyse oftewel; evaluatie door middel van een narratieve analysemethode.

Verhaalanalyse is gebaseerd op het idee dat het wereldbeeld van mensen, ofwel het begrip dat mensen van de (sociale) wereld hebben, weerspiegeld wordt in de verhalen van die mensen. *De manier waarop zij over een situatie vertellen* is daarin doorslaggevend. Vooral als mensen spreken over gebeurtenissen die hen persoonlijk diep raken, speelt hun eigen wereldbeeld een centrale rol in de manier van vertellen. Daarom ook, zijn de verhalen in dit rapport – waarmee de door de workshop teweeggebrachte veranderingen geïllustreerd worden – verhalen over persoonlijk meegemaakte conflicten, geschreven door workshopdeelnemers zelf.

Om iets van kwalitatieve *verandering* te kunnen zien is aan workshopdeelnemers gevraagd om zowel vóór als ná de workshop hetzelfde persoonlijk meegemaakte conflict te beschrijven. Het eerste en het tweede conflictverhaal van één deelnemer tezamen vormen een dubbelverhaal of, zoals wij dat zijn gaan noemen, een ‘Twin-Story’. Als een Twin-Story bekeken wordt, worden de verschillen tussen de twee versies van het conflictverhaal zichtbaar. Door vervolgens met een groep geïnstrueerde belanghebbenden te discussiëren over de betekenis van deze verschillen, ontstaat er intersubjectieve evaluatieve betekenis. Deze betekenis, zo hebben wij ervaren, geeft op verschillende manieren een nieuwe kijk op de ontwikkeling van deelnemers, en op mogelijkheden voor de ontwikkeling van het workshopprogramma. In dit rapport presenteren wij die intersubjectief ontstane evaluatieve betekenis.

Het rapport begint met een verdieping in de nieuwe evaluatiemethode. Daarna wordt de praktische uitvoering van dit evaluatieonderzoek beschreven. Hierin is ook ruimte voor het evolutieproces van de methode zelf. Vervolgens worden de analyseresultaten gepresenteerd en volgt een hoofdstuk met conclusies en aanbevelingen. We sluiten af met een discussie over uitdagingen aangaande de evaluatiemethode die wij zelf zijn tegengekomen en we reiken een aantal handvatten aan waarmee de evaluatiemethodiek verder ontwikkeld zou kunnen worden. Nu eerst iets over de huidige vorm van de nieuwe evaluatiemethode en onze bevindingen.

Hoofdstuk 2: De nieuwe evaluatiemethodiek

2.1. Herkomst en achtergrond

Het vertellen van verhalen is een van de oudste en daarmee misschien wel een van de belangrijkste vormen van interpersoonlijke communicatie. Door verhalen te vertellen delen we onze smart en onze blijdschap. Verhalenderwijs bouwen en onderhouden (en verbreken) we onze relaties. Oftewel, door het vertellen van verhalen geven we uitdrukking aan, vormen we onze ideeën over, en beïnvloeden we de wereld om ons heen.

Dat verhalen zoveel betekenis hebben in het (inter-) menselijke bestaan, blijkt ook uit de verschillende contexten waarin het vertellen, het hervertellen, en het analyseren van verhalen wordt gebruikt. Te denken valt bijvoorbeeld aan politie en justitie waar het verhoren van verdachten en getuigen cruciaal is voor de schuldbepaling. Een andere context is de medische wereld waar één-op-één gesprekken tijdens de anamnese het begin vormen van de meeste diagnostische onderzoeken. Nog relevanter is het voorbeeld van de narratieve psychotherapie waar, naast het intakegesprek, ook de behandeling, én de evaluatie van die behandeling bestaan uit het vertellen, het analyseren, en het opnieuw construeren van deze verhalen.

Een belangrijke overweging voor deze narratieve manier van werken in de psychotherapie, ligt in de veronderstelling dat de patiënt tijdens het vertellen van een verhaal uit zijn leven, zijn eigen – vaak problematische – wereldbeeld laat zien. Al tijdens het intakegesprek zal de therapeut de patiënt stimuleren om over zijn of haar probleem te praten. Zowel de inhoud van het verhaal als de manier waarop het verteld wordt zijn informatief voor de therapeut. Een patiënt die in het dagelijkse leven bijvoorbeeld makkelijk nieuwe contacten legt zal in zijn verhalen anders omgaan met personages die hij nauwelijks kent dan iemand die minder makkelijk nieuwe contacten legt.³ Doordat de therapeut en de patiënt tijdens de behandeling met elkaar in gesprek gaan ontstaan er kleine veranderingen in de verhalen die de patiënt vertelt. Deze veranderingen kunnen duiden op een verandering in het wereldbeeld van de patiënt. Hiertoe is het wel noodzakelijk dat de patiënt zichzelf met zijn verhaal kan identificeren. Om dit te bereiken zal de narratieve therapeut iedere nieuwe versie van het verhaal een initiatief van de patiënt laten zijn. De rol van de therapeut ligt in eerste instantie dan ook vooral in het stimuleren van de patiënt om op zijn eigen verhaal te reflecteren. Zo verandert de patiënt zijn ideeën over zichzelf en over zijn relaties met andere mensen. Hij verandert zijn wereldbeeld. Zijn ideeën over de realiteit veranderen met als doel dat hij in het vervolg zelf ook anders kan handelen in die nieuw begrepen realiteit.⁴

Voor de totstandkoming van de nieuwe narratieve evaluatiemethode hebben wij deze logica van de narratieve therapie omgekeerd: als het mogelijk is om het (sociale) wereldbeeld van mensen te veranderen door hen de eigen verhalen te laten analyseren en te veranderen, dan geldt andersom evenzeer dat veranderingen in de verhalen van mensen inzicht kunnen verschaffen in veranderingen die plaats hebben gevonden in hun begrip van de (sociale) wereld.

2.2. Conflictverhalen, Twin-Stories en de analyse ervan

In de trainingen van DiversityJoy en Phaphama is geen sprake van therapie, noch van patiënten. Dit betekent dat de workshopdeelnemers – in tegenstelling tot de patiënten in

³ Oudenhoven & Hofstra (2001) spreken in dit verband over verschillende hechtingsstijlen. Zij hebben hiervoor ook een schaal gemaakt waarmee een hechtingsstijl geïdentificeerd kan worden. Voor meer informatie verwijzen wij u naar Oudenhoven & Hofstra (ibid.).

⁴ Dit levert een circulaire interactie op: met zijn begrip van de wereld geeft de mens betekenis aan zijn ervaringen; gebruik makende van die betekenis neemt een mens beslissingen; door die beslissingen verandert de wereld die weer opnieuw geïnterpreteerd zal worden.

narratieve therapie – een gezond⁵ wereldbeeld hebben waardoor veranderingen in dat wereldbeeld moeilijker terug te vinden zijn. Ten einde verhalen binnen de context van DiversityJoy en Phaphama toch te kunnen analyseren is een bepaalde focus nodig. Omdat de wortels van de door DiversityJoy en Phaphama aangeboden workshops liggen in het *Alternatives to Violence Project* (AVP), dat gericht is op het aanreiken van ‘alternatieven voor geweld’, is gekozen voor een focus op verhalen over persoonlijk meegemaakte conflicten. Die verhalen geven inzicht in de verandering van *conflictattitudes*.

Doordat de deelnemers een *echt persoonlijk meegemaakt* conflict beschrijven ontstaat tevens de gewenste verbondenheid tussen de conflictbeschrijving en de belevingswereld van de verteller. Want, net als bij de narratieve psychotherapie, is het belangrijk dat de verteller zich volledig kan identificeren met zijn verhaal. We willen erachter komen hoe workshopdeelname de *conflictbeleving* van mensen verandert (als uitvloeisel van veranderingen in het wereldbeeld) en we zijn niet geïnteresseerd in hoe goed iemand is in het verzinnen en vertellen van willekeurige verhaaltjes.

Workshopparticipanten beschrijven zowel vóór als na hun deelname één (en hetzelfde) persoonlijk meegemaakte conflict. Beide verhaalversies tezamen noemen we een dubbelverhaal of ‘Twin-Story’. Het analyseproces met bijkomende moeilijkheden begint eigenlijk pas wanneer de twee verhaalversies van één Twin-Story naast elkaar liggen en de verschillen tussen de twee versies zichtbaar worden. Hoe deze verschillen te interpreteren?

Voor de analyse van een conflictverhaal kunnen verschillende perspectieven gebruikt worden. De basis voor een groot deel van deze perspectieven komt voort uit het idee dat een conflictverhaal in feite een theorie over verantwoordelijkheid⁶ is. Het gaat dan om de verdeling van verantwoordelijkheid in het beschreven conflict. De perspectieven die uit dit basisprincipe voortvloeien zijn eigenlijk methoden die een auteur in zijn verhaal bewust en onbewust toepast om die conflictverantwoordelijkheid te verdelen. Op inhoudelijk vlak kan de auteur er bijvoorbeeld gewoon voor kiezen om bepaalde zaken wel of niet te beschrijven. Ook kan de auteur bepaalde beelden schetsen van de andere personages,⁷ of zich een deel van het conflict toe-eigenen of juist afstoten. Verder kan een verteller met zijn woordkeuze (denk aan woorden als; ‘altijd’, ‘nooit’, ‘natuurlijk’, ‘gewoon’ of ‘uiteeraard’) en zinswendingen de mening van toehoorders beïnvloeden.

Naast het basisidee over conflictverantwoordelijkheid gebruiken wij thema’s die we met vertegenwoordigers van DiversityJoy en Phaphama als ‘kernwaarden’ van de trainingen hebben geïdentificeerd. Deze kernwaarden zijn veelal sociale competenties die binnen de praktijk van AVP-trainingen als belangrijk worden beschouwd en die een bijdrage kunnen leveren aan wat wij ‘Constructieve Sociale Interactie’ (CSI)⁸ hebben genoemd. Onder deze competenties vallen bijvoorbeeld ‘(zelf)vertrouwen’, ‘vertrouwen in eigen kunnen’, ‘sensitiviteit en ontvankelijkheid voor andere opvattingen en ideeën’, ‘de openheid om eigen opvattingen onder de loep te nemen’ alsook ‘het nemen en geven van verantwoordelijkheid’.

De uiteenlopende manieren waarop zowel deze sociale competenties als het basisidee over conflictverantwoordelijkheid in een Twin-Story tot uiting komen is veelzijdig. Daarom is

⁵ Binnen de traditie van het sociale constructivisme, waar ook deze evaluatiemethode binnen valt, heeft de term ‘gezond’ enkel betekenis voor zover dat door de relevante maatschappelijke context is gedefinieerd. In zekere zin zouden we kunnen stellen dat een wereldbeeld ‘gezond’ is wanneer ze niet door een daarvoor bevoegde persoon of instantie als ‘ziek’ is beoordeeld.

⁶ Zie Cobb in Hansen (2003).

⁷ De auteur kan ‘de ander’ of ‘de anderen’ in het conflict naar eigen inzicht invullen. Het gevolg hiervan is dat het ik-personage in de meeste conflictverhalen het goedwillende, maar hulpeloze slachtoffer is van de kwaadwillende machtuitoefenende ‘ander’. Het gaat om ‘het plaatje’ dat de auteur neerzet van de personages. Een treffende vergelijking is die met sprookjes waarin een ‘prins’, een ‘prinses’ en een ‘draak’ voorkomen. De prinses is niets meer dan mooi, lief en machteloos. De prins op het witte paard is dapper en knap. De draak is vervolgens het spreekwoordelijke haasje.

⁸ Zie bijlage 4 over de discussie met betrekking tot de AVP-kernwaarden.

het simpelweg lezen van een Twin-Story meestal onvoldoende om belangrijke verschillen op te merken. Een implicatie hiervan is dat de analyse van conflictverhalen aan waarde wint wanneer er interactie tussen, en uitwisseling van interpretaties tussen de analisten plaatsvindt. Vanuit die wetenschap hebben we ons gedurende het ontwikkelen van de analysemethode gericht op de vraaggestuurde dialoog waarin 2 tot 5 personen hun ideeën uitwisselen (hierover meer in de volgende paragraaf). Inmiddels is het zo dat wij in ieder geval altijd met elkaar (dus de twee onderzoekers) een Twin-Story bespreken. Zo ontstaat een intersubjectieve evaluatieve betekenis die we in dit rapport gebruiken om de impact van de workshops weer te geven.

2.3. Praktische uitvoering

Verzamelen en selecteren. Het verzamelen van conflictverhalen is de eerste stap in dit evaluatieproces. Tot nu toe zijn er drie methoden gebruikt om, voor de zogeheten ‘nulmeting’, conflictverhalen te verzamelen; door middel van een klassikale schrijfofdracht (op scholen), door middel van een individuele schrijfofdracht thuis, en door middel van een individuele schrijfofdracht tijdens de eerste dag van de basisworkshop als voorbereiding op een oefening.⁹ Bij de eerste twee verzamelmethoden is de schrijfofdracht ongeveer een week voor aanvang van de workshop gedaan. De instructie voor de opdracht is bij alle drie de methoden kort en bondig en komt op het volgende neer:

‘Beschrijf in 20 tot 30 regels een conflict waar je zelf een belangrijke rol in speelt of speelde, dus een conflict dat je zelf hebt meegemaakt of waarin je nu verwickeld bent. Wat gebeurde er? Wat deed je? Wat voelde je? Wat wilde je bereiken? Beschrijf de gebeurtenissen zo precies mogelijk. Doe dit alsof je jouw verhaal aan iemand vertelt.’¹⁰

Het verzamelen van het vergelijkingsmateriaal – de verhaalversies van ná de workshop – is vooralsnog op twee verschillende manieren gedaan; door middel van een klassikale schrijfofdracht (op scholen), en door middel van een individuele schrijfofdracht thuis. Het streven is om binnen een week na de workshop de tweede versies binnen te krijgen. Hier hebben we voor gekozen om de meetmomenten zo dicht mogelijk op de workshop te houden zodat er zo min mogelijk andere factoren van invloed kunnen zijn op het wereldbeeld van de deelnemer. Andere factoren zouden de gegevens kunnen ‘vervagen’. Ook nu is de schrijfofdracht weer kort en bondig en komt op het volgende neer:

‘Beschrijf in 20 tot 30 regels het conflict dat je vóór de workshop beschreven hebt nog een keer. Wat gebeurde er? Wat deed je? Wat voelde je? Wat wilde je bereiken? Beschrijf de gebeurtenissen zo precies mogelijk. Doe dit alsof je jouw verhaal aan iemand vertelt.’¹¹

Wanneer een deelnemer twee keer hetzelfde persoonlijk meegemaakte conflict gedetailleerd heeft beschreven, spreken we van een ‘Twin-Story’.

Vanaf oktober 2008 is bij een aantal workshops begonnen met het verzamelen van Twin-Stories. Vooralsnog is het verzoek aan deelnemende schoolklassen het meest succesvol gebleken¹² zowel vóór als ná de workshop is er een klassikale opdracht geweest waarin de deelnemende docenten én leerlingen een persoonlijk meegemaakt conflict hebben beschreven.

⁹ De workshopoefening waar het hier om gaat is de zogenaamde ‘ik-boodschap’ of ‘I-message’. Voor meer informatie over de inhoud van de oefeningen verwijzen wij u naar de AVP handleiding (AVP 2002).

¹⁰ Voor de formulieren die bij de conflictverhaal-schrijfofdrachten zijn gebruikt zie bijlage 2.

¹¹ Bij de instructies voor de tweede schrijfofdracht staat inmiddels ook expliciet vermeld dat het niet de bedoeling is om te beschrijven ‘hoe je het nu – na de workshop – gedaan zou hebben’, maar dat het erom gaat dezelfde conflictsituatie weer voor de geest te halen, te herinneren, en om vervolgens vanuit die nieuwe herinnering (want na de workshop) hetzelfde conflict opnieuw te beschrijven.

¹² Het te laat indienen van een verzoek aan deelnemers om een conflict te beschrijven, en onduidelijke instructies tijdens de workshop, lijken belangrijke oorzaken voor de matige respons bij de andere twee methoden.

Sommigen hebben hun verhaal getypt, anderen hebben het met de hand geschreven. Dit rapport baseert zich op die verhalen. De hier gepresenteerde evaluatieanalyse heeft daarom in ieder geval betrekking op workshops die gegeven zijn binnen een uitwisselingsproject tussen twee Nederlandse middelbare scholen.

In totaal deden 39 mensen aan het uitwisselingsproject mee. Dit waren zowel leerlingen als docenten. Zij hebben allemaal een eerste conflictverhaal geschreven. Ná de workshop hebben in totaal 22 deelnemers ook daadwerkelijk een tweede verhaalversie ingeleverd. Van deze 22 Twin-Stories voldeden er 9 aan de gegeven instructies¹³ waardoor ze met de narratieve evaluatie methode geëvalueerd konden worden.

Analyseren van Twin-Stories. Het analyseproces is begonnen met drie Twin-Stories. Wij hebben aan de hand van een serie vragen¹⁴ deze verhalen geanalyseerd. Vervolgens hebben 3 workshopbegeleiders onder onze leiding en aan de hand van diezelfde vragen, eerst individueel en daarna middels een groeps gesprek, twee Twin-Stories¹⁵ geanalyseerd.

De tijdens deze twee bijeenkomsten gegenereerde data¹⁶ hebben, naast een beeld over de impact van de workshop, geholpen bij het verder ontwikkelen van de methodiek. Zo is bijvoorbeeld de vragenlijst aangepast waardoor er meer nadruk is komen te liggen op een vraaggestuurde dialoog. Verder zijn er interessante aanknopingspunten voor andere analyse-experimenten boven tafel gekomen. Deze aanknopingspunten komen in een later hoofdstuk aan bod.

De verleiding is groot om nog veel meer groepsanalyses te doen en door te gaan met het ontwikkelen van de methodiek, maar de beschikbare middelen staan dat op dit moment helaas niet toe. Daarom hebben wij besloten om te beginnen met het schrijven van dit rapport daarbij gebruikmakend van de gegevens die we nu hebben. Voor het rapport betekent dit dat de groepsanalyses van twee Twin-Stories gecombineerd worden met onze eigen analyses van die Twin-Stories en dat daarop aanvullend informatie gepresenteerd wordt van verhalen die wij met zijn tweeën hebben geanalyseerd.

De manier waarop wij uiteindelijk zelf te werk zijn gegaan in het analyseren van Twin-Stories is ietwat minder gestructureerd dan de voorgestelde vraaggestuurde groepsdialoog. Belangrijke overwegingen hiervoor waren onze waarnemingen uit eerdere groepsanalyses waaruit bleek dat de vragen vooral behulpzaam zijn om mensen die voor het eerst een verhaalanalyse doen op een specifieke analytische manier naar een verhaal te laten kijken. Omdat wij ons dit analytische perspectief reeds eigen hadden gemaakt, hebben we de te analyseren Twin-Stories gelezen waarna we voor onszelf de opvallende verschillen noteerden. Vervolgens hebben we de meeste tijd gestoken in het bespreken van onze waarnemingen om het uiteindelijk eens te worden over de juiste interpretatie van de versieverschillen. Tot slot hebben we de, in onze ogen, belangrijkste versieverschillen uitgelicht en hieraan onze interpretaties en uitleg toegevoegd. Die uitleg hebben we steeds proberen te koppelen aan de eerder genoemde ideeën over ‘conflictverantwoordelijkheid’ en ‘sociale competenties’.

¹³ Belangrijke afwijkingen van de gegeven instructies waren 1) het beschrijven van een ander conflict; 2) het beschrijven van hetzelfde conflict op een manier waaruit blijkt hoe de auteur de situatie ‘nu zou hebben aangepakt’; 3) het geven van een samenvatting van hetzelfde conflict.

¹⁴ Deze analysevragen ontstonden tijdens een pre-evaluatie onderzoek van Couzij en Halfman, en zijn terug te vinden in bijlage 3.

¹⁵ Dit zijn het ‘I.D.’ verhaal – waarvan de volledige analyse in dit rapport wordt gepresenteerd – en het verhaal ‘Pesten’, welke is meegenomen in de samenvatting van overige Twin-Stories en als bijlage is toegevoegd.

¹⁶ Deze data bestonden uit ingevulde vragenlijsten en opnamen van een groepsdiscussie.

Hoofdstuk 3: Analysepresentatie

3.1. Ter inleiding

De narratieve evaluatiemethodiek komt het best tot haar recht wanneer de analyseresultaten vergezeld gaan van de originele Twin-Story. Per Twin-Story betekent dit ongeveer drie pagina's aan tekst. Om de lezer een indruk te geven van de daadwerkelijke inhoud van een Twin-Story analyse hebben wij besloten om in dit rapport drie van dergelijke analyses met de originele verhalen te presenteren.

De originele verhalen staan steeds gespiegeld op tegenover elkaar liggende pagina's met gemarkeerde (gekleurde) tekstfragmenten. Op de linker pagina staat steeds het verhaal zoals het geschreven is vóór workshopdeelname, en op de rechter pagina staat steeds het verhaal zoals het geschreven is ná workshopdeelname. Uit leesbaarheidsoverwegingen en vanwege de privacy van de auteurs hebben we waar nodig de originele verhalen overgetypt en verwijzingen naar namen, plaatsen en data verwijderd. Verder hebben we ieder conflictverhaal zelf een werktitel gegeven. De werktitels van de hier gepresenteerde conflictverhalen zijn achtereenvolgens 'Schoenlepel', 'I.D.' en 'Roddelen'. Rondom de originele verhalen staan de analyses. Aan de hand van een twee- of drietal thema's, die gekoppeld zijn aan de versieverschillen die wij het belangrijkste of interessantst achten, bespreken we steeds per Twin-Story de met kleur geselecteerde tekstfragmenten.

Na de uitgebreide presentatie van drie Twin-Stories zullen wij in het volgende hoofdstuk (hoofdstuk 4.) verder in gaan op de hieronder beschreven analyses. Het zal dan vooral gaan over de door ons geobserveerde verschillen en overeenkomsten tussen meer verzamelde Twin-Stories, om zo ook een wat algemener beeld te schetsen van onze bevindingen. Maar nu eerst de drie uitgewerkte Twin-Story analyses.

3.2. Analyse Twin-Story 'Schoenlepel' (zie box op pagina's 9 en 10)

Twin-Story 'Schoenlepel' Versie 1 (geschreven vóór workshopdeelname)

Ik werkte in de zomervakantie bij een schoenenzaak. Het was mijn eerste baantje, dus vond het best leuk om te leren werken. Ik leerde daar al vanaf dag één hoe je met klanten om moest gaan. De regels: 1 Begroet altijd de klant; 2 wanneer je iet dat de klant aan het passen is, vraag of de schoen goed zit. 3. Als de klant begint te zitten om te passen neem altijd een schoenlepel mee. Er komt dan een klant binnen. Een man, hij heeft best een eng koppie, maargoed. Ik doe wat er gevraagd wordt, haal de schoenen in zijn maat en neem een schoenlepel mee. Hij maakt gebruik van de schoenlepel. Hij past de schoenen en vindt dat ze goed staan. Hij wilt ze kopen. Dus zeg ik tegen hem 'Ik zet de schoenen alvast bij de kassa'. Waarop hij antwoordt 'Ja, is goed hoor'. Als hij eenmaal bij de kassa is, ik ben op dat moment in de magazijn, vraagt hij aan mijn collega 'Ik neem de schoenlepel mee, mag dat, okè?!' Mijn collega zegt 'Nee, dat geven wij niet zomaar weg, wij verkopen ze!' Hij antwoordt dan: 'Laat maar, ik vraag je andere collega wel, zij heeft mij ten slotte geholpen'.

Ik kom weer terug bij de kassa en hij vraagt nu aan mij of hij de schoenlepel mag meenemen. Ik werk er natuurlijk pas en weet eigenlijk niet wat ik moet zeggen. Dan zeg ik: "Nee, sorry dat kunnen wij niet zomaar meegeven": Hij wordt steeds irriteranter en zegt "Wat sorry? Ik neem het gewoon mee". Mijn collega wordt boos en zegt "Hoezo je neemt het mee?!" Waarop de man antwoordt "Ja, ik neem het gewoon mee ja!?". Mijn collega zegt dan: "Waarom doe je zo lullig!?". Ik: "Ja?!". Dan zegt hij: 'Ahahaha grapje! hoor ik neem het niet mee!'. Ik zeg dan: "Okeey.... wat een raar grapje :s". Ik en mijn collega kijken heel boos naar hem en overhandigen de tas met zijn schoenen erin. We waren blij dat hij weg ging, rare, enge man.

Het conflictverhaal 'Schoenlepel' gaat over het eerste baantje van de auteur en speelt zich af in de schoenenzaak waar de auteur is gaan werken. Wanneer er een klant binnenkomt doet de auteur 'wat er gevraagd wordt'. Alles loopt soepel totdat blijkt dat de klant zonder te betalen een schoenlepel mee naar huis wil nemen.

In dit verhaal komt een aantal stereotyperende aspecten terug die illustrerend zijn voor conflictverhalen. Zo bevat dit conflictverhaal bijvoorbeeld naast het ik-personage en 'de ander' (de klant) ook nog een 'helper' (de collega van de auteur). Daarnaast is de wijze waarop de beschrijving van 'de ander' verandert opvallend en komt het aspect van eigen

verantwoordelijkheid in deze Twin-Story duidelijk terug. Verder hangt het nemen van eigen verantwoordelijkheid in dit verhaal sterk samen met het aanvoelen – en durven uiten – van je eigen kwetsbaarheid/gevoelens.

De nauw met elkaar verbonden thema's aan de hand waarvan we deze Twin-Story analyseren zijn: de 'neutralere beschrijving van 'de ander'', 'eigen verantwoordelijkheid' en 'kwetsbare opstelling'.

3.2.1. Neutralere beschrijving van 'de ander'

In iedere beschrijving van inter-persoonlijke conflicten is sprake van een 'ander', iemand die in het conflict de tegenhanger van de auteur was. In het verhaal 'schoenlepel' is dit de klant.

'De ander' is in een conflictverhaal volledig in de macht van de auteur, daarom moet 'de ander' gezien worden als vertelgereedschap van de auteur. 'De ander' (als personage) wordt gebruikt om de interpretatie van het conflict door de auteur aan de lezer over te brengen. Dit betekent dat de manier waarop 'de ander' door de auteur beschreven wordt een directe afspiegeling is van hoe de auteur 'de ander' (in het algemeen) beziet en hoe het conflict (zowel nu specifiek, als in het algemeen) begrepen wordt.

De manier waarop deze auteur de klant in haar eerste verhaalversie neerzet is typerend voor veel conflictverhalen: "Er komt dan een klant binnen. Een man, hij heeft best een eng koppie, maargoed." En aan het einde van haar verhaal weer: "We waren blij dat hij weg ging, rare, enge man." Aanvullend hierop staat halverwege de eerste versie ook nog: "Hij wordt steeds irritanter (...)". 'De ander' wordt duidelijk beschreven als 'eng' en 'raar', waarmee de auteur probeert de lezer aan haar kant te krijgen. Hierdoor veranderen de verhoudingen binnen het verhaal; de auteur wordt geloofwaardiger en 'de ander' wordt geloofwaardigheid ontnomen. Dit is een tamelijk geijkte methode voor auteurs van conflictverhalen om de verhoudingen binnen een verhaal te kantelen in het eigen voordeel.

Twin-Story 'Schoenlepel' Versie 2 (geschreven ná workshopdeelname)

In de zomervakantie had ik mijn eerste baantje als verkoopmedewerker bij een schoenenzaak. Ik vond het best spannend allemaal, want ik wist niet echt wat ik precies moest doen en hoe ik met klanten moest communiceren. Na een paar dagen gewerkt te hebben, was ik wel gewend aan de –winkel– systeem.

Op een dag stond ik gewoon in de winkel om klanten te helpen met schoenen passen en de juiste maat. Er kwam een man naar me toe om te vragen of ik een bepaalde schoen in zijn maat had. Ik zei: "momentje, meneer ik zal voor u kijken." Gelukkig was zijn maat er nog wel. Hij zat inmiddels op een stoel. Ik bracht hem de schoenen en bood hem een schoenlepel aan. Hij paste de schoenen en ik vroeg hoe het zat en of hij het mooi vond staan. Hij vond die schoenen perfect zitten en dus wilde hij ze kopen. Ik zei: 'goed, dan breng ik ze alvast naar de kassa'. Waarop hij antwoorde 'is goed hoor'. Ik ging eventjes naar de magazijn en toen kwam ik weer terug... wat bleek... dat hij en mijn collega wat discussie hadden. Ik vroeg aan mijn collega 'wat is er aan de hand?' Zij zei: 'Nou, die meneer wil die schoenlepel meenemen'. Ik zei toen 'Ja, dat kan toch, maar dat kost dan wel €2,-' Mijn collega antwoordde terug 'Ja, maar hij wilt het meenemen zonder te betalen'. Ik zei toen tegen de man 'Sorry meneer, maar dat kunnen wij niet doen, wij verkopen dat net als wij schoenen verkopen'. De man vond het natuurlijk niet leuk en zei 'Nee, hoor grapje, laat maar zitten'.

Mijn collega en ik zeiden 'Het is al goed hoor,' dus u wilt deze schoenen afrekenen?' Hij zei 'ja'.

Dus uiteindelijk kwam er toch een goed einde en niemand was gelukkig boos.

In haar tweede verhaalversie is niet langer sprake van een man met 'een eng koppie' of van een 'rare, enge man'. Voor de schrijfster blijkt het niet meer nodig om de klant, waarmee ze destijds een probleem ervoer, af te schilderen als eng, irritant en vreemd. Ze schrijft simpelweg: "Er kwam een man naar me toe om te vragen of ik een bepaalde schoen in zijn maat had." Vanuit het hierboven beschreven perspectief is dit een heel grote verandering. De auteur geeft 'de ander' hier veel meer ruimte om een 'neutrale' persoon te

zijn i.p.v. weggezet te worden als ‘eng’ en ‘raar’. Wanneer we hieronder dieper ingaan op andere aspecten van het verhaal wordt duidelijk waar mogelijke verbanden liggen.

3.2.2. *Eigen verantwoordelijkheid*

In de eerste verhaalversie van deze Twin-Story neemt de auteur weinig eigen verantwoordelijkheid. Zo kiest de auteur ervoor om te beginnen met een opsomming van de, volgens de auteur, geldende regels in de winkel:

“Ik leerde daar al vanaf dag één hoe je met klanten om moest gaan. **De regels: 1** Begroet altijd de klant; **2** wanneer je iet dat de klant aan het passen is, vraag of de schoen goed zit. **3**. Als de klant begint te zitten om te passen **neem altijd een schoenlepel mee.**”

Door deze regels zo expliciet te noemen, is de auteur bezig externe legitimatie voor haar eigen gedrag te geven, ofwel haar eigen gedrag als ‘conform de regels’ te presenteren. Iets later refereert de auteur impliciet weer naar deze regels: “**Ik doe wat er gevraagd wordt, haal de schoenen in zijn maat en neem een schoenlepel mee.**” Hiermee lijkt de auteur te zeggen dat ze heel netjes de regels heeft opgevolgd. In de tweede verhaalversie is dit anders. De auteur refereert niet meer naar de regels van de winkel. Deze lijken niet meer nodig om het handelen van haarzelf te verklaren. Ze lijkt zekerder van zichzelf en zekerder over de situatie waardoor ze het aandurft om zichzelf meer verantwoordelijkheid toe te schrijven.

Een ander tekstfragment dat heel direct te maken heeft met het nemen van de eigen verantwoordelijkheid uit de eerste verhaalversie:

“Als hij eenmaal bij de kassa is, **ik ben op dat moment in de magazijn**, vraagt hij aan mijn collega ‘Ik neem de schoenlepel mee, mag dat, okè?!’ Mijn collega zegt ‘Nee, dat geven wij niet zomaar weg, wij verkopen ze!’ Hij antwoordt dan: ‘Laat maar, ik vraag je andere collega wel, zij heeft mij ten slotte geholpen.’”

Dit is een interessant stukje tekst uit de eerste verhaalversie om twee redenen. Ten eerste is het een stuk tekst waarin iets beschreven wordt waar de auteur zelf helemaal nooit bij is geweest. Ten tweede is het interessant omdat deze passage in zijn geheel niet meer terug komt in de tweede versie: “**Ik ging eventjes naar de magazijn en toen kwam ik weer terug... wat bleek... dat hij en mijn collega wat discussie hadden.**”

Net als het uitschrijven van de winkelregels, fungeert dit stuk tekst uit de eerste conflictbeschrijving als extra legitimatie van het beeld dat de auteur heeft van het conflict en van de betrokken personages. De auteur legt nog eens uit – aan de hand van haar collega – hoe ‘vreemd’ die klant zich gedroeg. Doordat de auteur dit tekstdeel – en de andere reeds genoemde tekstdelen – in haar tweede beschrijving weglaat trekt de auteur meer verantwoordelijkheid naar zich toe. Immers, wanneer de winkelregels geen onderdeel meer zijn van het conflictverhaal, de klant niet langer eng, vreemd en irritant is, ligt de verantwoordelijkheid voor het (verloop van) het conflict ook in de handen van de auteur.

Een nadruk op die veranderende verantwoordelijkheid blijkt in de tweede verhaalversie ook uit de beschrijving van de situatie na terugkomst bij de kassa:

“**Ik vroeg aan mijn collega** ‘wat is er aan de hand?’ Zij zei: ‘Nou, die meneer wil die schoenlepel meenemen’. **Ik zei toen** ‘Ja, dat kan toch, maar dat kost dan wel €2,-’ Mijn collega antwoordde terug ‘Ja, maar hij wilt het meenemen zonder te betalen’. **Ik zei toen tegen de man** ‘Sorry meneer, maar dat kunnen wij niet doen, wij verkopen dat net als wij schoenen verkopen’.”

Vergeleken met haar eerste conflictversie, neemt de auteur hier zelf het heft in handen, terwijl zij zichzelf in haar eerste verhaal veel meer een afwachtende houding toedeelt. Waar de collega in het eerste verhaal veel meer de rol van ‘helper’ heeft, geeft de auteur haar collega

in haar tweede versie veel minder zeggenschap over het conflictverloop. De auteur trekt veel dus meer verantwoordelijkheid naar zichzelf toe waardoor haar collega minder belangrijk wordt. De rollen van het ik-personage en de collega lijken zowat verwisseld. De uitspraak: ‘ja, dat kan toch, maar dat kost dan wel €2,-’ zou zelfs kunnen klinken als: ‘doe niet zo moeilijk, je weet toch dat dit kan?!’ Oftewel, de schrijfster heeft zichzelf hier een meer assertieve rol gegeven dan in haar eerste verhaalversie.

3.2.3. Kwetsbare opstelling

Een belangrijk laatste verschil, dat wellicht veel van de bovenstaande versieverschillen in een verhelderend licht zou kunnen zetten, is helemaal in het begin van de Twin-Story beschreven. Vergelijk maar eens: “Het was mijn eerste baantje, dus vond het **best leuk** om te leren werken” uit de eerste versie, met in de tweede versie:

“In de zomervakantie had ik mijn eerste baantje als verkoopmedewerker bij een schoenenzaak. Ik vond het **best spannend** allemaal, want **ik wist niet echt** wat ik precies moest doen en **hoe ik met klanten moest communiceren.**”

In dit blok citaat uit de tweede versie staat in feite waar het in deze Twin-Story steeds om draaide, namelijk de onzekerheid van het ik-personage, het relatief matige vertrouwen in eigen kunnen en het vertouwen in andere personen (en dus ook de lezer). Het bijzondere in dit tweede deel van de Twin-Story is dat het uitspreken van die onzekerheid aan het begin van het verhaal, samengaat met a. een neutrale omschrijving van ‘de ander’; b. de afwezigheid van gedragsbevestigende ‘winkelregels en collega’; en c. een meer assertief en initiatiefrijk beschreven ‘zelf’.

De auteur durft zich hier kwetsbaarder op te stellen. Ze durft haar eigen twijfels over haar eigen kunnen in het tweede verhaal met de lezer, en dus ook met zichzelf, te delen. Het is daarom niet meer nodig bevestiging/legitimatie van buitenaf (winkelregels, collega) te benadrukken, het is daardoor tevens niet meer nodig ‘de ander’ negatief af te schilderen (nare enge man), en het blijkt ineens mogelijk een meer assertief zelfbeeld te presenteren. Wat hier in onze ogen centraal staat is een toename aan zelfvertrouwen, waardoor de auteur zich de genoemde veranderingen in het tweede verhaal durft te permitteren.

3.3. Analyse Twin-Story ‘I.D.’ (zie box op pagina’s 13 en 14)

In het conflictverhaal ‘I.D.’ staat de confrontatie tussen de schrijfster en een uitsmijter van een uitgaansgelegenheid centraal. De conflictsituatie ontstaat wanneer de uitsmijter de auteur vraagt naar haar legitimatiebewijs terwijl zij deze thuis heeft laten liggen. De auteur wil, na een vermoeiende week, de disco in en zich uitleven, de uitsmijter wil haar identiteitsbewijs zien zodat hij kan nagaan of ze inderdaad 16 jaar of ouder is.

Omdat onze analyse ooit begonnen is bij deze Twin-Story, heeft onze interpretatie van de versieverschillen een aanzienlijke rijping doorgemaakt. Gaandeweg zijn we meer en meer interessante aspecten tegengekomen en gaandeweg zijn er nieuwe vragen ontstaan. Als we willen spreken over ‘*best practices*’ of ‘onderzoeksparels’ dan zou het ‘I.D.’ verhaal waarschijnlijk het onze zijn. Voor ons is dit dan ook een belangrijke reden om juist dit verhaal hier te presenteren.

Ook deze analyse doen we aan de hand van drie thema’s die de versieverschillen leken te weerspiegelen. Volgens ons sluiten de thema’s goed aan bij de thema’s van de eerdere verhaalanalyse zonder veel in herhaling te vallen. Het zijn de thema’s ‘**openheid en ontvankelijkheid voor andere opvattingen**’, ‘**vertrouwen in andere mensen**’ en ‘**geloof in eigen kunnen**’. Wederom thema’s die nauw met elkaar samenhangen.

Twin-Story 'I.D.' Versie 1 (geschreven vóór workshopdeelname)

Het is zaterdagavond. Ik heb een vermoeiende week gehad met genoeg aan mijn hoofd en ik heb nu zin om even helemaal los te gaan! Eerst zitten we gezellig met de vriendinnen bij iemand thuis om vervolgens uit te gaan naar een discotheek in de buurt.

Eenmaal bij de discotheek aangekomen merk ik dat ik mijn ID ben vergeten. Wat stom! Dat gebeurt nu net vanavond, terwijl ik lekker stoom af wou blazen. Maar we lopen gewoon door, hopelijk vraagt de uitsmijter gewoon niet naar mijn ID. **Ik ben 16 en ik vind dat ik toch ook wel uitzie als 16.** Maar blijkbaar dacht de uitsmijter daar anders over. Of ik keek te zenuwachtig...

"Ja, laat je ID maar is even zien", zegt de niet al te vriendelijk uitzierende uitsmijter tegen mij. "Sorry meneer, ik vind het heel vervelend maar ik ben hem vergeten." probeer ik zo eerlijk mogelijk te zeggen. Ik weet zelf ook dat hij dat elke avond waarschijnlijk wel duizend keer om zijn oren krijgt, maar het is echt waar. **Ik ben mijn ID vergeten, maar ik ben 16 dus ik vind dat hij me gewoon binnen moet laten.** Maar ook hier dacht de uitsmijter anders over. "Ja ja, dat hoor ik vaker," zegt hij zoals ik precies had verwacht. Ik vertel hem dat ik weet dat hij dat vaker hoort, maar dat ik toch echt de waarheid spreek. "Nou," zegt de uitsmijter erg chagrijnig, "hoe oud ben je dan?". Tja, ik ben 16, maar ik begin te twifelen of hij mij zal geloven. Ik besluit heel verontwaardigd te zeggen: "Ja 16 natuurlijk. Ik kom hier veel vaker en dan word er nooit naar mijn ID gevraagd!" Dat was waarschijnlijk niet de goede aanpak. De uitsmijter begint wat geprikkelder te worden en legt mij vervolgens haarfijn uit hoe het zit met ID kaarten meenemen: "Wat is dat nou voor stom iets om je ID te vergeten. Wij controleren heel vaak op ID kaarten en als er dan straks in de zaal aan je wordt gevraagd door een inspectie hoe oud je bent en er blijkt dan dat je geen ID kaart bij je hebt krijg jij ten eerste een hoge boete, maar de discotheek ook nog eens." En ja, wat moet ik daar nou op zeggen. Van die boetes wist ik niet eens, maar ik wil toch nog wel heel graag naar binnen. Terug naar huis om mijn legitimatie op te halen is ook geen optie, want ik moet een half uur fietsen. Dan ben ik een uur verder voor ik weer terug ben en dan worden er alleen nog mensen van 18+ toegelaten. Omdat ik niks weet te zeggen besluit ik het maar te doen met: "Ik weet het, maar ik ben echt 16 en ik ben echt mijn ID vergeten."

Volgens mij ziet de uitsmijter dat ik het meen en dat ik dat zal blijven herhalen. Of hij is gewoon het gezeur zat en wil weer doorgaan met andere mensen controleren. Dat denk ik eigenlijk eerder, want we stonden al wel zo'n 10 minuten met elkaar te praten en de rij voor de discotheek werd er niet korter op. In ieder geval zegt hij –eindelijk maar toch– de magische woorden "Vooruit, loop maar door. Maar de volgende keer niet je ID vergeten!"

"Nee meneer, zal ik niet doen!"

3.3.1. Openheid en ontvankelijkheid voor andere opvattingen

In het denken over – wat wij zijn gaan noemen – 'Constructieve Sociale Interactie' is een zekere, gezonde vorm van zelftwijfel een belangrijke rol gaan spelen. Het idee erachter is dat conflicten in ieder geval lastig op te lossen zijn als de conflicterende partijen elkaar geen ruimte geven om zich uit te drukken of verstaanbaar te maken. Wat volgens ons zou kunnen helpen bij het verwerven van een open houding naar andere mensen is het lef om op een gezonde manier te twifelen aan je eigen ideeën en opvattingen. Uiteraard is dit ook sterk verbonden met zelfvertrouwen. In de Twin-Story van het 'I.D.' verhaal is een kleine maar daardoor juist grote verandering op dit vlak terug te vinden.

In de eerste verhaalversie schrijft de auteur: **"Ik ben 16 en ik vind dat ik [er] toch ook wel uitzie als 16."** Tegenover: **"Ik ben 16 en ik dacht dat ik er ook wel uitzag als 16"** in haar tweede verhaalversie. Het verschil tussen iets 'vinden' en iets 'denken' lijkt in eerste instantie misschien vrij klein. In dit verhaal is het echter zo dat dit de enige woorden zijn die de schrijfster in het begin van zowel haar eerste als haar tweede verhaal veranderd heeft. Hierdoor wint het tekstverschil aan betekenis. Omdat de schrijfster in haar tweede versie 'dacht' gebruikt, lijkt haar durf (tot zelftwijfel) te zijn gegroeid zodat er ruimte voor afwijkende opvattingen van andere mensen ontstaat.¹⁷

Even verderop staat ook: **"(...) ik ben 16 dus ik vind dat hij me gewoon binnen moet laten."** Deze manier van communiceren neigt naar het geven van commando's; een structuur waarbinnen nog minder ruimte is voor andere ideeën. Weer iets verder staat:

¹⁷ Een verjaring van 16 naar 17 als verklaring van de oorzaak voor het gebruik van 'dacht' in plaats van 'vindt' lijkt ons onwaarschijnlijk omdat in beide verhaalversies 'ik ben 16' is geschreven.

Twin-Story 'I.D.' Versie 2 (geschreven ná workshopdeelname)

Het is zaterdagavond. Ik heb een vermoeiende week gehad met genoeg aan mijn hoofd en ik heb nu zin om even helemaal los te gaan! Eerst zitten we gezellig met de vriendinnen bij iemand thuis om vervolgens uit te gaan naar een discotheek in de buurt.

Eenmaal bij de discotheek aangekomen merk ik dat ik mijn ID ben vergeten. Wat stom! Dat gebeurt nu net vanavond, terwijl ik lekker stoom af wou blazen. Maar we lopen gewoon door, hopelijk vraagt de uitsmijter gewoon niet naar mijn ID. **Ik ben 16 en ik dacht dat ik er ook wel uitzag als 16.** Maar blijkbaar dacht de uitsmijter daar anders over. Of ik keek te zenuwachtig...

"Ja, laat je ID maar is even zien", zegt de niet al te vriendelijk uitziende uitsmijter tegen mij. **"Sorry meneer, ik vind het heel vervelend maar ik ben hem vergeten. Ik kan me voorstellen dat u dat niet gelooft omdat iedereen dat zegt, maar het is echt waar."** zeg ik. Ik denk ik ga gelijk eerlijk doen tegen de man, dan vertrouwt hij me hopelijk wat sneller. Maar zo makkelijk gaat het nou ook weer niet. **De uitsmijter zegt: "Dat kan wel zijn meisje, maar ik kan nu niet controleren of jij wel 16 bent."** "Geloof u het wel als ik zeg dat ik 21 ben, of helpt dat niet echt?" probeer ik nog grappig te zeggen. Ik zie echter dat hij het niet zo grappig vind dus zeg ik vervolgens: "Meneer, ik weet dat het voor u heel erg vervelend is om uw werk nou goed te doen, maar ik hoop wel dat u mij vertrouwt als ik tegen u zeg dat ik 16 ben." Ik zie op dit moment de uitsmijter twifelen wat hij nu met me moet. **Ik denk niet dat hij dit heel vaak te horen krijgt. Uiteindelijk zegt hij dan ook: "Nou dame, ik geloof je maar anders had ik je zo weer terug laten fietsen naar huis. Loop deze keer maar door, maar vergeet je ID de volgende keer niet weer hè."**

"Ik zal hem in mijn broek naaien, dan heb ik hem altijd bij me in het vervolg! Heel erg bedankt."

"'Nou,' zegt de uitsmijter erg chagrijnig, 'hoe oud ben je dan?'. Tja, ik ben 16, maar ik begin te twifelen of hij mij zal geloven. Ik besluit heel verontwaardigd te zeggen: 'Ja 16 natuurlijk. Ik kom hier veel vaker en dan word er *nooit* naar mijn ID gevraagd!'"

In haar tweede verhaalversie zijn deze stukken verdwenen waardoor er minder stelligheid en boosheid doorklinken. Op deze manier lijkt de auteur ook hier meer ruimte voor 'de ander' en voor andere afwijkende opvattingen te scheppen.

Het lijkt logisch dat deze toename van openheid voor ideeën van anderen voortkomt uit en samengaat met, **vertrouwen in andere mensen** en met een sterker **geloof in eigen kunnen**. Het 'I.D.' verhaal weerspiegelt ook deze twee competenties.

3.3.2. *Vertrouwen in andere mensen*

Het vertrouwen in andere mensen komt binnen het 'I.D.' verhaal vooral naar voren in de ontknoping van de conflictsituatie. In de beschrijving van dit einde verschillen de twee versies op een belangrijk punt. In de eerste verhaalversie staat:

"Volgens mij ziet de uitsmijter dat ik het meen en dat ik dat zal blijven herhalen. Of *hij is gewoon het gezeur zat* en wil weer doorgaan met andere mensen controleren. *Dat denk ik eigenlijk eerder*, want we stonden al wel zo'n 10 minuten met elkaar te praten en de rij voor de discotheek werd er niet korter op. In ieder geval zegt hij –eindelijk maar toch- de magische woorden 'Vooruit, loop maar door. Maar de volgende keer niet je ID vergeten!'"

In haar tweede verhaalversie schrijft ze:

"*Ik denk niet dat hij dit heel vaak te horen krijgt. Uiteindelijk zegt hij dan ook: 'nou dame, ik geloof je* maar anders had ik je zo weer terug laten fietsen naar huis. Loop deze keer maar door, maar vergeet je ID de volgende keer niet weer hè."

In de eerste versie beschrijft de auteur een oplossing waarin de uitsmijter het gezeur zat is en daarom maar besluit het ik-personage binnen te laten. De auteur gelooft hier blijkbaar dat 'de ander' handelt vanuit 'sociale druk' (de groeiende rij wachtende mensen) en niet uit 'goede wil' of vertrouwen in haar (de auteur). In de tweede versie beschrijft de auteur een oplossing waarin de uitsmijter handelt omdat hij haar gelooft. Het feit dat zij (de auteur) dit verhaal nu

op deze manier opschrijft weerspiegelt volgens ons een opener houding naar ‘de ander’ waar een sterker vertrouwen in andere mensen uit spreekt. De auteur lijkt er nu namelijk van overtuigd dat de uitsmijter haar binnenliet omdat hij haar geloofde, en niet omdat hij haar gezeur (of de groeiende rij) zat was. Met deze tweede beschrijving zorgt de auteur er tevens voor dat de lezers een positiever beeld van de uitsmijter krijgen.

3.3.3. *Geloof in eigen kunnen*

Wanneer we de bovenstaande verschuiving in het achterhoofd houden – namelijk de nieuwe overtuiging van de auteur dat de uitsmijter haar geloofde – dan is een link met een sterker geloof in eigen kunnen snel gelegd. Naast het feit dat de auteur nu het idee heeft dat de uitsmijter haar gelooft, weerspiegelt dat idee ook direct de overtuiging die de auteur heeft over haar eigen kunnen. In haar tweede verhaalversie handelt de schrijfster namelijk op een wijze waarmee ze de uitsmijter blijkt te kunnen overtuigen. Het bijzondere in deze Twin-Story is bovendien dat deze verandering in het geloof van eigen kunnen samengaat met een verandering in haar handelen. In de tweede versie beschrijft de auteur een serie gebeurtenissen waarin zij zichzelf meer – in verhouding tot haar eerste versie – als creatief en assertief ’ afschildert:

“De uitsmijter zegt: ‘Dat kan wel zijn meisje, maar ik kan nu niet controleren of jij wel 16 bent.’ ‘Gelooft u het wel als ik zeg dat ik 21 ben, of helpt dat niet echt?’ probeer ik nog grappig te zeggen. Ik zie echter dat hij het niet zo grappig vind dus zeg ik vervolgens: ‘Meneer, ik weet dat het voor u heel erg vervelend is om uw werk nou goed te doen, maar ik hoop wel dat u mij vertrouwt als ik tegen u zeg dat ik 16 ben.’”

De auteur neemt initiatief door een grapje te maken. Dit verandert de toon van de conflictbeschrijving onmiddellijk. Daarbij komt dat deze nieuwe beschrijving van het conflictverloop blijkbaar leidt tot een positievere waardering van de eigen invloed op dat conflictverloop.

Het gaat er nu niet om wat er wel en wat er niet gebeurd is. Het gaat erom dat de auteur in haar tweede verhaalversie zichzelf een assertieve rol toedeelt, die uitmondt in een oplossing waarbij ‘de ander’ het ik-personage gelooft. De in de tweede versie beschreven wijze van handelen (creatief en assertief) heeft, vergeleken met de eerste versie, een positiever effect (de uitsmijter gelooft haar) dan haar handelen in de eerste versie. Anders gezegd, de auteur gelooft in haar tweede versie dat zij in staat is geweest de uitsmijter te overtuigen van het feit dat zij 16 jaar is. In haar eerste versie twijfelt ze hieraan.

3.4. Analyse Twin-Story ‘Roddelen’ (zie box op pagina’s 17 en 18)

In het conflictverhaal ‘Roddelen’ staat een hechte vriendschapsrelatie centraal. Het gaat om de vriendschap tussen een jongeman en een jongedame die elkaar – volgens de beschrijving van de jongedame – beschouwen als ‘broer en zus’ en (dus) niets ‘met elkaar hebben’. De relatie komt onder druk te staan wanneer het gerucht de ronde doet dat de twee wel iets ‘met elkaar hebben’.

Het conflict dat tussen de twee vrienden ontstaat gaat over de vraag wie van hen verantwoordelijk is voor het feit – en let nu goed op – dat de jongen die verdacht wordt de roddel te hebben verspreid te weten is gekomen wie hem als roddelverspreider bij de twee vrienden heeft aangegeven.

Hoewel het verhaal gaat over een hechte vriendschapsrelatie, hebben de verschillen die tussen de twee verhaalversies bestaan, vooral te maken met de manier waarop de auteur ‘de ander’ neerzet of, anders gezegd, met de mate waarin de auteur in haar verhaal ruimte biedt aan ‘de ander’ om als begrijpelijk, menselijk personage te ontwikkelen. Hoe meer

ruimte ‘de ander’ voor deze ontwikkeling krijgt, hoe minder vanzelfsprekend de lezer of toehoorder van het verhaal ‘de ander’ als hoofdverantwoordelijke voor het conflict zal accepteren. Het ligt daarom voor de hand dat deze **toename in ‘ruimte voor de ander’** verband houdt met **verschuivende ideeën over verantwoordelijkheid**.

3.4.1. Toenemende ruimte voor personageontwikkeling van ‘de ander’

De schrijfster probeert op verschillende momenten in haar tweede verhaal de vriend als ‘eerlijker’ of ‘beter’ persoon neer te zetten. Zo staat er in het eerste verhaal: “(...) **want hij werd op msn aangevallen door me [mijn] beste vriend (mijn zogenaamde broer :p).**” In de tweede versie is het woord ‘aangevallen’ verdwenen. Blijkbaar vindt de schrijfster het niet (meer) nodig om die beste vriend als ‘aanvaller’ neer te zetten.

Verder verschijnt in het tweede verhaal ineens: “Toen zei P: ‘Ja, maar je moet toch wel na gaan dat het kan dat ik het niet hebt verteld welk meisje het is. **Ze gaat toch dan in problemen komen.**” Dit lijkt duidelijk een poging van de auteur om de motivatie van ‘de ander’ te beschrijven waardoor het personage meer diepte krijgt en dus meer als ‘mens’ wordt neergezet. ‘De ander’ is met deze toevoeging een meer empathisch persoon geworden.

In de eerste verhaalversie staat verder: “**En ik hoorde achteraf dat hij het niet goed wou maken en dat hij wel zonder mij kan leven.**” In haar tweede versie houdt de schrijfster het bij: “**Ik hoorde toen via anderen wat hij nog over mij dacht.**”

In het tweede verhaal beschrijft de auteur haar beste vriend veel meer alsof het ook daadwerkelijk haar beste vriend is. Iemand waar ze ook rekening mee wil houden wanneer ze met hem in conflict is en wanneer ze over hem vertelt. Met betrekking tot het geel gemarkeerde tekstfragment geldt voor de tweede verhaalversie zelfs dat ‘wat hij nog over mij dacht’ ook in een positief licht gelezen kan worden. In de eerste versie is dit niet het geval.

3.4.2. Verschuivende ideeën over verantwoordelijkheid

Het idee over de verdeling van verantwoordelijkheid verschilt tussen beide verhaalversies. In de eerste versie van het verhaal ligt het zwaartepunt van de verantwoordelijkheid duidelijk bij ‘de ander’. Dit gebeurt niet alleen letterlijk, ook de ‘toon’ van het verhaal lijkt beschuldigend. In de tweede versie van het verhaal trekt de auteur duidelijk meer verantwoordelijkheid naar zich toe, waardoor de verantwoordelijkheidsbalans verschuift. In de eerste versie staat:

“[De] **Volgende dag kwam mijn (beste) vriend naar me toe en zei ‘waarom heb je het doorverteld dat *** dat zei.’ Ik zei ‘omdat ik erover ging praten met die jongen.’ Toen zei hij ‘maar ik had hem geen naam gezegd. Ik had niet gezegd dat het *** is.’ Toen zei ik hem, ‘maar dat wist ik niet. Als je me dat eerder had gezegd had ik dat niet doorgezegd.’**”

De boodschap die hieruit lijkt te klinken is: ‘dan had jij mij maar moeten vertellen dat je die naam nog niet doorgegeven had... het is je eigen schuld!’ In de tweede versie schrijft de auteur:

“**De volgende dag komt P naar mij toe en begint heel hard te praten. Hij zei: ‘Waarom heb je X verteld welk meisje mij alles heeft verteld.’ Ik zei: ‘Ow sorry, maar je hebt mij ook niet gezegd dat ik het niet mocht doorvertellen. Hoe moet ik nou weten dat je X niet hebt verteld welk meisje het is.’ Toen zei P: ‘Ja, maar je moet toch wel na gaan dat het kan dat ik het niet hebt verteld welk meisje het is. Ze gaat toch dan in problemen komen.’ Ik: ‘Ja sorry.’**”

In de tweede versie zien we duidelijk dat de auteur ‘de ander’ nu presenteert met, “Toen zei P: ‘Ja, maar je moet toch wel na gaan dat het kan dat ik het niet hebt verteld welk meisje het is. Ze gaat toch dan in problemen komen.’ **Ik: ‘Ja sorry’**”. Dit zorgt ervoor dat de lezer, niet slechts de verantwoordelijkheid voor de escalatie van het conflict als behorend bij ‘de ander’

gepresenteerd krijgt, maar juist leest dat ook de auteur een deel van de verantwoordelijkheid draagt. Zij schrijft immers dat zij zelf het argument (“... je moet toch wel na gaan dat het kan dat ik het niet hebt verteld welk meisje het is. Ze gaat toch dan in problemen komen”) begrijpt en als geldig en ter zake doend beschouwd (‘Ja sorry’). Dit in tegenstelling tot de eerste versie waarin dit gedeelte nog niet staat, waardoor een totaal andere weerspiegeling ontstaat van de situatie die geschetst wordt.

Iets verderop in de tweede verhaalversie beschrijft ze nog explicieter haar idee over de verdeling van verantwoordelijkheid: “En via anderen heeft hij ook gehoord dat ik heb gezegd dat ik wel vind [dat] het mijn schuld is maar ook die van hem, want P heeft mij niet gezegd dat ik het niet door mocht vertellen.”

Deze verschillen staan direct in verband met het nemen van eigen verantwoordelijkheid. In dit specifieke conflictverhaal komt die eigen verantwoordelijkheid terug in de verklaring voor het gedrag van ‘de ander’. In de eerste versie van het

Twin-Story ‘Roddelen’ Versie 1 (geschreven vóór workshopdeelname)

Een paar dagen terug kreeg ik ruzie met één van me beste vrienden. Hij en ik zijn heel goed bevriend. Ik beschouw hem als een broer en hij mij als een zusje. Alhoewel bepaalde mensen soms denken dat we met elkaar hebben ofzo. Op een dag kwam wij erachter dat een jongen die we allebei kennen een roddel heeft verspreid dat wij met elkaar hebben. Dit had een meisje verteld die ook wij allebei kennen. Ze heet ***. Dus op een dag komt die jongen op msn tegen me praten die de roddel had verspreid. Hij vroeg aan mij van wat er precies is gebeurd want hij werd op msn aangevallen door me beste vriend (mijn zogenaamde broer :p). Dus ik vertelde hem alles van wat er precies is gebeurd. Toen zei hij mij dat hij die roddel helemaal niet heeft verspreid. Hij heeft dat nog nooit gezegd aan iemand. Zo gingen we door praten. En ik noemde de naam van ***, dat zij mijn beste vriend had gezegd dat jij die roddel had verspreid. Volgende dag kwam mijn (beste) vriend naar me toe en zei “waarom heb je het doorverteld dat *** dat zei.” Ik zei “omdat ik erover ging praten met die jongen.” Toen zei hij “maar ik had hem geen naam gezegd. Ik had niet gezegd dat het *** is.” Toen zei ik hem, “maar dat wist ik niet. Als je me dat eerder had gezegd had ik dat niet doorgezegd.” Toen gingen wij gewoon weer normaal tegen elkaar praten. Maar opeens na de zomervakantie sprak hij niet meer tot me. Dus ik ging ook niet naar hem toe om te praten. En ik hoorde achteraf dat hij het niet goed wou maken en dat hij wel zonder mij kan leven. Dat vond ik echt hard aankomen. Ik was ook heel erg boos geworden. Een keer op de metro station gingen we bekvechten. Het raarste vond ik dat hij voor de vakantie nog wel met mij ging praten na de vakantie opeens niet meer, maar ja. Na 3 weken niet praten kwam hij zelf naar mij toe. Hij vroeg om iets en ik gaf hem dat. Zo gingen we weer met elkaar praten. Het lijkt nu alsof er nog nooit wat is gebeurd. We praten nu weer goed als vroeger.
Xx-Einde-xxx

conflictverhaal geeft de auteur geen verklaring voor de radiostilte die haar beste vriend na de zomervakantie tegen haar schijnt te hebben ingesteld: “Maar opeens na de zomervakantie sprak hij niet meer tot me” en even verderop in dezelfde versie schrijft ze nog eens: “Het raarste vond ik dat hij voor de vakantie nog wel met mij ging praten [en] na de vakantie opeens niet meer, maar ja.”

In de tweede versie van haar conflictverhaal lijkt de schrijfster zich bewust van haar eigen rol in het creëren van de radiostilte:

“In de zomervakantie had P mij een bericht gestuurd. Het ging weer over waarom ik dat meisje had verraden. Ik had hem toen geen bericht teruggestuurd. Ik wou hem gewoon alles weer persoonlijk uitleggen. Hele zomervakantie had ik P niet gesproken. Na de zomervakantie sprak hij niet met mij. Ik wist al waarom hij niet tot me sprak. Hij was nog boos.”

Doordat de auteur nu zelf met mogelijke motieven voor het – in de eerste versie nog – onverklaarbare gedrag van ‘de ander’ komt, steekt de auteur, in haar tweede verhaalversie, de hand in eigen boezem. Ze schrijft een verhaal waarin ze veel sterker ook haar eigen invloed laat zien (en waarschijnlijk ook zelf inziet/begrijpt).

Door onze verhaalanalyse wordt duidelijk dat de auteur na workshopdeelname haar eigen aandeel in het conflict heeft leren zien/herkennen. Ze neemt hier vervolgens ook, middels haar verhaal, verantwoordelijkheid voor. Door het op te schrijven zoals zij dat heeft

gedaan, geeft zij zowel expliciet als impliciet weer hoe haar opvattingen omtrent de verantwoordelijkheidsbalans in dit conflict verschoven zijn. Deze verschuiving laat in onze ogen een diepgaander besef van conflictverhoudingen zien en een hieruit voortkomende constructievere conflicthouding. In deze nieuwe houding zijn conflicten minder problematisch en kunnen ze makkelijker aangegaan en verwerkt worden.

De hierboven gepresenteerde verhaalanalyses zijn *real-life* voorbeelden ter illustratie van de gebruikte methode. Wij hebben deze specifieke analyses gekozen omdat zij op verschillende manieren duidelijk laten zien hoe het analyseproces in de praktijk werkt en welk soort bevindingen eruit kunnen komen. Hoewel de bovenstaande analyses in zekere zin representatief zijn voor vele geanalyseerde conflictverhalen, zijn het geen directe conclusies. Daarom zullen wij in het volgende hoofdstuk (*Conclusies en Aanbevelingen*) verder ingaan op ontdekte trends en opvallende overeenkomsten uit de verhaalanalyses.

Twin-Story 'Roddelen' Versie 2 (geschreven ná workshopdeelname)

Ik heb meerdere conflicten gehad, maar die zijn voor een groot aantal conflicten tussen mij en iemand van mijn familie. Daarom heb ik een conflict gekozen tussen mij en een goede vriend P. De gebeurtenis vond plaats voor de zomervakantie.

P kwam naar mij toe om te zeggen dat een jongen over ons roddelt, dat wij met elkaar hebben. Terwijl dat helemaal niet zo is. Ik beschouw P als een broer en hij mij als een zusje. P had het gehoord van een meisje dat een jongen over mij en hem roddelt. Op een dag kwam die jongen online op msn. Toen vroeg hij mij wat er precies aan de hand was. Ik heb hem (X) dus alles verteld en ook bij verteld welk meisje het was, die zei dat X roddelt.

Achter af hebben P en X elkaar ook gesproken. De volgende dag komt P naar mij toe en begint heel hard te praten. Hij zei: 'Waarom heb je X verteld welk meisje mij alles heeft verteld.' Ik zei: 'Ow sorry, maar je hebt mij ook niet gezegd dat ik het niet mocht doorvertellen. Hoe moet ik nou weten dat je X niet hebt verteld welk meisje het is.' Toen zei P: 'Ja, maar je moet toch wel na gaan dat het kan dat ik het niet hebt verteld welk meisje het is. Ze gaat toch dan in problemen komen.' Ik: 'Ja sorry.' Na deze gesprek gingen we weer normaal tegen elkaar praten. In de zomervakantie had P mij een bericht gestuurd. Het ging weer over waarom ik dat meisje had verraden. Ik had hem toen geen bericht teruggestuurd. Ik wou hem gewoon alles weer persoonlijk uitleggen. Hele zomervakantie had ik P niet gesproken. Na de zomervakantie sprak hij niet met mij. Ik wist al waarom hij niet tot me sprak. Hij was nog boos. Ik voelde me gekwetst omdat hij mij had beschuldigd om iets, wat eigenlijk niet helemaal mijn fout was. Ik hoorde toen via anderen wat hij nog over mij dacht. En via anderen heeft hij ook gehoord dat ik heb gezegd dat ik wel vind het mijn schuld is maar ook die van hem, want P heeft mij niet gezegd dat ik het niet door mocht vertellen. En dat het me spijt. Na 3 weken niet gesproken te hebben had P mij opeens gebeld. Hij had een kortingspasje nodig. Ik ben dus in de pauze naar hem toe gegaan. Ik heb hem toen mijn kortingspasje gegeven van de filiaal waar ik werk. Zo hadden wij een klein gesprekje. Nadat gingen we weer als vroeger tegen elkaar praten. Het leek alsof er niks was gebeurd. Ik voelde me echt blij omdat het weer goed was tussen ons, want ik had behoefte aan een goede vriend.

Hoofdstuk 4: Conclusies en Aanbevelingen

In dit hoofdstuk presenteren wij onze conclusies, bespreken we een aantal van de ‘hete hangijzers’ en geven wij aanbevelingen naar aanleiding van alles dat in de voorgaande hoofdstukken ter sprake is gekomen.

In het eerste deel van dit hoofdstuk trekken wij conclusies (4.1.) en bespreken we een drietal thema’s die met die conclusies samenhangen (4.2.). In het tweede deel van het hoofdstuk doen wij een aantal aanbevelingen die deels gebaseerd zijn op onze narratieve analyse (4.3.) en deels op de intensieve ervaringen die wij hebben opgedaan gedurende het ontwerpen en het in de praktijk brengen van de narratieve evaluatiemethode (4.4). Ook putten we bij het doen van deze algemene aanbevelingen uit de ervaringen die wij, als workshopbegeleiders voor DiversityJoy, hebben meegekregen. Nu eerst de conclusies.

4.1. Conclusies aan de hand van de narratieve analyse

De conclusies in deze paragraaf gaan over de impact van DiversityJoy’s workshops. Die conclusies zijn ontstaan na intensief evaluatieonderzoek. De gebruikte methodiek is gebaseerd op de analyse van conflictverhalen van deelnemers; een narratieve analyse dus.

Het evaluatieonderzoek is begonnen met de vraag aan workshopdeelnemers om zowel vóór als ná workshopdeelname één (en hetzelfde) persoonlijk meegemaakte conflict te beschrijven. Tezamen vormen de twee verhaalversies de Twin-Story van een deelnemer. Door met minimaal twee geïnstrueerde personen naar de verschillen tussen de twee verhaalversies te kijken en die verschillen met elkaar te bespreken, ontstond de evaluatieve betekenis zoals opgenomen in hoofdstuk 3. Aan de hand van die evaluatieve betekenis presenteren wij nu onze conclusies over de impact van DiversityJoy’s workshops.

Wij willen hier direct bij aantekenen dat dit het eerste evaluatieonderzoek is waarbinnen de analyse van conflictverhalen op deze manier is toegepast. Controlegroepen hebben wij in dit onderzoek nog niet gebruikt. Mede daarom zijn wij voorzichtig in het trekken van stellige conclusies. Desalniettemin zijn wij ervan overtuigd een aantal ‘stellige’ uitspraken te kunnen doen over de impact van de workshops. Die uitspraken – met een korte uitleg – staan hieronder.

- Deelnemers hebben **verschillende sociale ontwikkelingsniveaus** wanneer ze aan een workshop van DiversityJoy beginnen. Hoewel de deelnemers aan de – in dit rapport – onderzochte workshops in dezelfde leeftijdscategorie zaten, stapten ook zij vanuit verschillende ontwikkelingsniveaus in het workshopproces. Anders gezegd, aan het begin van een workshop heeft iedereen zo zijn of haar eigen specifieke uitdagingen.
- De **omvang van de workshopimpact verschilt** per deelnemer; bij sommige deelnemers zijn de verschuivingen groter dan bij anderen. Echter, bij alle geanalyseerde Twin-Stories lijkt de invloed van de workshop zichtbaar aanwezig.
- De **inhoud van de workshopimpact verschilt** per deelnemer. Zo ligt de nadruk van de impact bij de een bijvoorbeeld op een toename in zelfvertrouwen, en bij de ander op een toegenomen ontvankelijkheid voor opvattingen en ideeën van andere mensen.
- De workshopimpact op één deelnemer bestaat vrijwel nooit uit verandering in één component; er is altijd **ontwikkeling binnen meerdere samenhangende sociale competenties**.

- Deelname aan een workshop van DiversityJoy beïnvloedt bij een aantal deelnemers **de manier waarop zij zich tot andere mensen verhouden**. Dit uit zich voornamelijk in een *toename van vertrouwen* in andere mensen en in een *grotere ontvankelijkheid voor ideeën en opvattingen* van anderen.

- Deelname aan een workshop van DiversityJoy beïnvloedt bij een aantal deelnemers **de wijze waarop zij naar conflictverantwoordelijkheid kijken**. Dit uit zich bijvoorbeeld in het *inzien van het eigen aandeel* in conflictsituaties en het *nemen van verantwoordelijkheid* voor dat aandeel.

- Deelname aan een workshop van DiversityJoy beïnvloedt bij een aantal deelnemers **de manier waarop zij met hun gevoelens omgaan**. Na de workshop lijken deelnemers zich *meer bewust van hun eigen gevoelens*, en deelnemers kunnen die *gevoelens verwoorden*.

- Deelname aan een workshop van DiversityJoy **beïnvloedt het zelfbeeld** van een aantal deelnemers. Sommige deelnemers zijn zichzelf meer gaan zien als *creatief en assertief*. Ook zijn het *zelfvertrouwen* en het *vertrouwen in eigen kunnen* van sommige deelnemers toegenomen.

4.2. Korte discussie aan de hand van drie thema's

De uitspraken die wij hierboven hebben gepresenteerd zijn uitspraken waar wij volledig achter staan. Dat wil echter niet zeggen dat er geen kanttekeningen en vraagtekens gezet kunnen worden bij de vertaling van waarnemingen (het ontdekken van verschillen tussen versies van conflictverhalen) naar conclusies over de workshopimpact. Hieronder bespreken we kort drie thema's die aandacht verdienen bij het interpreteren van de verschillen tussen de verhaalversies van één Twin-Story.

4.2.1. Verhullend en sociaal wenselijk taalgebruik?

Zoals gezegd en geschreven zijn wij er altijd van uitgegaan dat deelnemers hun tweede verhaalversie anders schrijven dan hun eerste verhaalversie. Een belangrijke reden hiervoor is, zoals wij reeds veronderstelden, dat slechts weinig mensen uit hun herinnering een verhaal exact kunnen kopiëren. Er is dan ook geen enkele Twin-Story met twee identieke verhaalversies.

Een belangrijke observatie die wij hebben gedaan is dat deelnemers het binnen de AVP-gemeenschap veelvuldig gebruikte vocabulaire vaak overnemen, en vervolgens in hun verhalen gaan gebruiken. Zo op het eerste gezicht lijkt deze verandering een tamelijk logische en weinig verrassende, misschien zelfs oppervlakkige verandering. Toch gaat deze redenering niet helemaal op als we ons beseffen dat het taalgebruik van mensen in conflictsituaties sterk van invloed is op het conflictverloop. Zelfs wanneer het veranderde taalgebruik volledig toegeschreven kan worden aan sociaal wenselijk gedrag (omdat de auteurs na workshopdeelname een behoorlijk goed beeld hebben van de mensen die hun conflictverhaal gaan lezen) kunnen we stellen dat de auteurs sensitief zijn geworden voor mensen die andere ideeën hebben over conflicthantering dan zichzelf. Een flauwe redenering? Misschien.

Misschien ook niet. Wanneer het namelijk gaat om workshopimpact wordt duidelijk dat deelnemers weldegelijk met iets nieuws in aanraking zijn gekomen; iets dat zij nu trachten te imiteren. Misschien is het (nog) niet zover dat het hen eigen is geworden, maar het feit dat ze deze taal implementeren in hun eigen verhalen geeft een zekere verandering weer. De impact van deze verandering op het conflictbegrip is misschien (nog) niet groot, maar het heeft er zeker invloed op, temeer omdat taal het medium is waarmee wereldbeelden worden uitgewisseld, beïnvloed en veranderd.

Verder is het gebruik van dit nieuwe vocabulaire mogelijk een teken dat de deelnemer een nieuw idee heeft gekregen van wat 'sociaal wenselijk' conflictgedrag zou kunnen zijn. Wat dus in het eerste verhaal nog ervaren werd (door de deelnemers) als 'wenselijk' gedrag, kan nu in het tweede verhaal als 'onwenselijk' ervaren worden, waardoor het in de ogen van de deelnemer verhult dient te worden achter het wenselijk geachte nieuwe vocabulaire.

Die verhulling zijn wij, in combinatie met een mildere beschrijving van 'de ander', een paar keer tegengekomen. Volgens ons duidt dit erop dat de auteur tijdens de workshop weldegelijk een bepaald inzicht heeft verkregen in zijn eigen handelen tijdens het beschreven conflict. Dit inzicht is echter nog niet gekoppeld aan de overtuiging dat het anders kan, aan de kennis hoe het anders kan, of de wil het anders te doen. Echter, wederom bekeken vanuit workshopimpact, is dit diepere besef van het eigen gedrag in conflictsituaties een belangrijk 'effect' van de workshop. Het lijkt ons daarom ook verstandig om deze verhullende en wellicht *sociaal wenselijke* conflictbeschrijvingen toch serieus te nemen en ze binnen de eigen context te begrijpen.

4.2.2. De 'ik-boodschap' als vaardigheid of als sociale competentie

Het is ons opgevallen dat veel auteurs, zonder dat wij ernaar vragen, een 'ik-boodschap' verwerken in hun tweede conflictbeschrijving. Soms gebeurt dit in de beschrijving van een gesprek waar ineens een 'ik-boodschap' in voorkomt, soms gebeurt dit in de uitleg naar de lezer toe.¹⁸

Omdat de 'ik-boodschap' een centraal onderdeel van de basisworkshop vormt en wordt gezien als sociale 'vaardigheid', of liever als sociale competentie,¹⁹ vinden wij het op z'n minst interessant dat veel deelnemers een poging doen om in hun tweede verhaalversie een 'ik-boodschap' te verwerken. De frequentie waarmee dit gebeurt geeft volgens ons weer dat dit workshoponderdeel veel indruk heeft gemaakt en dat deelnemers geloven in het nut van de communicatievaardigheid, of althans het belang van de oefening binnen de context van de workshop hebben ervaren.

Daarmee is nog niet alles gezegd over het gebruik van de 'ik-boodschap'. Het is ons namelijk ook opgevallen dat de ingevoegde 'ik-boodschap' meestal wel een constructieve bedoeling²⁰ lijkt te hebben, maar ook vaak een beschuldigend element²¹ bevat. De reden hiervoor lijkt te liggen in de mate waarin de deelnemers in contact staan met, en zich bewust zijn van hun eigen gevoelens. Een aanbeveling is dan ook om hier tijdens de workshops (waar mogelijk) intensief aandacht aan te besteden. In deel twee van dit hoofdstuk komt deze aanbeveling verder uitgewerkt terug.

4.2.3. Sociale competenties voor constructieve interactie!

Naast verhullende beschrijvingen, hebben we veel onthullende beschrijvingen gezien waarin voor de lezer ineens 'de aap uit de mouw' lijkt te komen. Het gaat dan niet meer om 'trucjes' of 'vaardigheden', maar om een veranderende manier van conflicthantering, om sociale competenties die mensen zich verwerven om op een constructieve manier sociale omgang te kunnen hebben. Het lijkt in die gevallen echt te gaan om een intrinsiek veranderde houding.

Belangrijke verschuivingen lijken te liggen in de openheid waarmee deelnemers in de tweede conflictbeschrijving het eigen aandeel aan het conflict durven te delen met het lezerspubliek. Het gaat dan niet zozeer om 'eerlijkheid'²² over het eigen gedrag, maar om de

¹⁸ Zie bijvoorbeeld conflictverhaal 'roddelen' elders in dit document.

¹⁹ De reden voor dit onderscheid ligt in de mogelijkheid vaardigheden manipulatief in te zetten, terwijl competenties naar onze mening meer intrinsiek verbonden zijn met de manier waarop iemand in het sociale leven staat.

²⁰ De constructieve bedoeling is hier de wens van de auteur aan te willen geven hoe hij/zij zich voelt.

²¹ Het beschuldigende element komt bijvoorbeeld terug in: 'Ik voelde me gekwetst', waarbij het woord 'gekwetst' voor de auteur een gevoel weerspiegelt, maar tegelijkertijd 'de ander' beschuldigt van kwetsen.

²² Het woord 'eerlijkheid' is sowieso lastig te gebruiken omdat niet te achterhalen is wat er 'echt' is gebeurd.

veranderende wijze waarop de auteur de context plus het verloop van de conflictsituatie en 'de ander' beschrijft.²³ Hiermee trekken de auteurs meer conflictverantwoordelijkheid naar zich toe en dragen zij zorg voor het beeld dat de lezer van 'de ander' krijgt. Zo lijkt het erop alsof deelnemers op een positievere wijze tegenover 'de ander' staan. De auteurs creëren ruimte in hun verhaal zodat 'de ander' tot volwaardiger personage kan ontwikkelen. De auteurs lijken zich bewuster in te leven in de positie van 'de ander'.

Naast andere beschrijvingen van de context of het verloop van het conflict hebben we ook heel kleine veranderingen ontdekt waarvan wij de waarde hoog inschatten. Het ging dan om het aanpassen van één of twee woordjes. De veranderde woorden weerspiegelden naar onze mening het ontstaan van openheid voor afwijkende opvattingen van anderen²⁴ en een verschuiving van een agressieve, aanvallende houding naar een mildere, rustigere houding.²⁵ Beide verschuivingen lijken direct te maken te hebben met een groeiend zelfvertrouwen en/of een groeiend vertrouwen in eigen kunnen.²⁶

Alle hierboven beschreven sociale competenties zijn afgeleid uit veranderingen die wij in conflictverhalen zijn tegengekomen. Ze komen zelden allemaal tegelijk voor en het is lastig om in één Twin-Story niet minimaal één sociale competentie te ontdekken. Dit wil zeggen dat wij in de verhalen die we geanalyseerd hebben eigenlijk altijd beweging binnen één of meer sociale competenties hebben waargenomen.

4.3. Aanbevelingen naar aanleiding van de narratieve analyse

De hieronder beschreven aanbevelingen hebben we opgesplitst in twee afzonderlijke stukken. Eerst behandelen we de aanbevelingen die we doen naar aanleiding van de narratieve analyse en daarna behandelen we de aanbevelingen die we doen naar aanleiding van onze andere ervaringen. Vooral de tweede serie aanbevelingen heeft een wat algemeen karakter en gaat verder dan de gegevens die alleen uit de narratieve analyse naar voren zijn gekomen.

Hieronder sommen we een aantal belangrijke aanbevelingen op die zijn voortgekomen uit ons gebruik van de narratieve analyse methodiek. We doen zowel inhoudelijke aanbevelingen als aanbevelingen die meer te maken hebben met het onderzoeksproces en de toekomstmogelijkheden van de narratieve evaluatiemethodiek.

Aanbeveling 1. Let op voldoende aandacht aan eigen gevoelens. Zoals beschreven bij de conclusies onder 4.1. blijkt dat de wijze waarop de 'ik-boodschap' in tweede verhaalversies wordt toegepast nog wel eens wat te wensen overlaat. Wat vooral 'mis' lijkt te gaan is het beschuldigen van 'de ander'. Dit zou volgens ons veel minder het geval zijn wanneer de deelnemers leren om echt in contact te komen met hun gevoelens, en vervolgens leren om die gevoelens in een 'ik-boodschap' te verwerken en te gebruiken in hun communicatie. Wij denken dat voldoende aandacht aan de eigen gevoelens een positieve bijdrage zou kunnen leveren aan de manier waarop deelnemers in hun sociale leven de 'ik-boodschap' met de achterliggende bedoeling, zullen aanwenden.

Aanbeveling 2. Train trainers met Twin-Stories. De trainers die tot nu toe betrokken zijn geweest bij het bestuderen en interpreteren van conflictverhalen hebben aangegeven waarde te zien in deze oefening. Het lijkt erop alsof het trainers in staat stelt op een andere manier naar het workshopproces te kijken en opvallende uitspraken van deelnemers tijdens de workshop te

²³ Zie bijvoorbeeld het conflictverhaal 'schoenlepel' waar, in de eerste paar regels, de context van het verhaal een totaal andere vorm aanneemt.

²⁴ Een goed voorbeeld is de inleiding van het 'ID' verhaal waarin 'denken' het woord 'vinden' vervangt.

²⁵ Een voorbeeld hiervan is in de bijlagen te vinden in het verhaal 'Pesten' waarin commanderend taalgebruik verandert naar meer vragende vormen van communicatie.

²⁶ *Self-efficacy*.

herkennen. Door de analyse van conflictverhalen in te bouwen in de training van workshopbegeleiders ontstaat de mogelijkheid nieuwe perspectieven op het trainingsproces te ontwikkelen.

Aanbeveling 3. Maak verhaalopdracht onderdeel van trainingsproces. We hopen dat, wanneer de opdracht (eventueel in een andere vorm) onderdeel is van de training, het rendement van te analyseren materiaal groeit en dat deelnemers de opdracht zien als onderdeel van de training en minder als 'evaluatieonderzoek'. Een ander punt dat positief hieraan zou kunnen zijn is dat het vertellen van conflictverhalen op zich al een vorm is van bezig zijn met het eigen conflictgedrag. De evaluatiemethodiek kan zo bijdragen aan het zelfinzicht onder participanten en dus ook als inhoudelijk onderdeel van de workshop gezien worden.

Aanbeveling 4. Genereer theorieën over werking trainingsprogramma. Wij stellen voor dat er concepttheorieën ontstaan waaruit blijkt hoe de workshop via de AVP-kernwaarden²⁷ en sociale competenties bijdraagt aan Constructieve Sociale Interactie (CSI). Dit kan bijvoorbeeld door met een groep trainers bij elkaar te gaan zitten en hierover te brainstormen. Wij geloven dat de impact van trainingen nog duidelijker wordt wanneer bijvoorbeeld helder en overtuigend uitgelegd is hoe een toegenomen zelfvertrouwen bijdraagt aan CSI. Bovendien wordt zo duidelijker wat binnen de AVP-gemeenschap als Constructieve Sociale Interactie gezien wordt en wat de trainingen beogen te bereiken. Hier doelen wij op een brede interne discussie over de kernwaarden, over de specifieke doelen van de organisatie en over de wijze waarop deze onderling gekoppeld zijn aan de sociale ontwikkeling van deelnemers. Hoe specifiek deze doelen geformuleerd zijn, hoe eenvoudiger het wordt om overtuigend te kunnen onderbouwen op welke manier het trainingsprogramma die doelen helpt te bereiken. Dit zou heel veel helderheid kunnen scheppen, zowel naar binnen als naar buiten toe.

Aanbeveling 5. Investeer in ontwikkeling evaluatiemethodiek. Deze suggestie is niet alleen bedoeld voor DiversityJoy, ook voor andere organisaties die op zoek zijn naar nieuwe methoden om de impact van *broad-aim* programma's te kunnen weergeven. Wel is het zo dat DiversityJoy als pionier het voortouw kan nemen en op zoek kan gaan naar wegen waarlangs zij kan bijdragen aan de toekomst van deze en andere soortgelijke kwalitatieve, meer holistische²⁸ evaluatiemethoden.

4.4 Algemene aanbevelingen naar aanleiding van overige ervaringen

Tijdens onze participatie in het programma, het verzamelen van verhalen, en het interviewen van vele participanten²⁹ is een aantal meer algemene dingen duidelijk geworden die in onze ogen kunnen bijdragen aan de kwaliteit van het programma van DiversityJoy en Phaphama. Dit zijn wat meer 'algemene' aanbevelingen.

Algemene aanbeveling 1. Documenteer 'Critical Moments' uit workshops. De facilitator debriefingen na de workshops zouden meer aangewend kunnen worden om informatie voor de organisatie te verzamelen. Hiervoor zou het in onze ogen goed zijn als facilitators, tijdens de debriefing die na de workshop plaatsvindt, 'Critical Moments'³⁰ bespreken en deze vervolgens meenemen in een klein documentje. Op deze manier genereert het team van begeleiders niet alleen informatie over hoe zij het proces zelf hebben ervaren, het genereert

²⁷ Zie bijlage: Kernwaarde discussie.

²⁸ Holisme: Opvatting, dat er een samenhang bestaat in de werkelijkheid die enkel uit een beschouwing van het geheel blijkt en niet of nauwelijks terug te vinden is in de separate onderdelen.

²⁹ Zie Halfman & Couzij (2008).

³⁰ Leary (2004).

ook informatie over de dynamiek van deelnemersgroepen tijdens verschillende trainingen. Omdat veel evaluatiemethoden trachten de individuele impact van de workshop in kaart te brengen, zou deze wijze van informatiewinning wellicht uitkomst kunnen bieden in het structureel zoeken naar informatie over de impact op de groep.

Algemene aanbeveling 2. Introduceer ‘facilitatorboekje’. Tijdens de bestaande debriefingen geven de facilitators elkaar een zogeheten ‘sandwich’. Een ‘sandwich’ is bedoeld als terugkoppeling waarin facilitators van hun teamleden te horen krijgen wat er goed ging en wat voor verbetering vatbaar is. Deze ‘sandwiches’ worden nu nog mondeling gegeven en daar blijft het meestal bij. Sommige begeleiders schrijven hun sandwiches wel op. Onze ervaring is echter dat dit commentaar (ook als het genoteerd wordt) vaak verloren gaat. Het zou in onze ogen goed zijn om ook deze sandwiches op een bepaalde manier te bewaren.

Wij zien hier de mogelijkheid om een soort ‘facilitatorboekje’ te introduceren. Het is een boekje dat elke facilitator krijgt bij zijn of haar eerste workshopbegeleiding.³¹ In dit boekje kan de begeleider de ontvangen sandwiches documenteren en zijn of haar eigen ontwikkeling als facilitator door de tijd heen in beeld brengen. Zo wordt de ontwikkeling die een begeleider doormaakt voor hem of haar inzichtelijker en, omdat facilitators onregelmatig faciliteren, is het met het boekje makkelijker om de leerpunten van de vorige keer terug te halen.

Door de uitdagingen en leerpunten in een persoonlijk boekje te formaliseren kunnen de persoonlijke ontwikkeling en de begeleiding van beginnende facilitators gestructureerd worden aangepakt. Dit kan van groot belang zijn voor de organisatie, aangezien zij gebaat is bij een kwalitatief goede en snelle ontwikkeling van haar facilitators. Om te voorkomen dat facilitators het gevoel krijgen constant te worden geëvalueerd door andere begeleiders is het belangrijk dat deze facilitatorboekjes persoonlijk zijn en persoonlijk blijven.

Algemene aanbeveling 3. Zorg voor postworkshop contactmogelijkheden. Een ander punt van aanbeveling is dat de workshops een vervolg krijgen. Participanten en begeleiders hebben met enige regelmaat gemeld het gevoel te hebben na een workshop in een ‘zwart gat’ te vallen. Bij hen is de interesse voor en een overtuiging van het nut van deze workshops gewekt maar na een basisworkshop (voor deelnemers), na de T4F (training voor facilitators) of na een eerste workshopbegeleiding (voor facilitators) ontstaat er ‘radiostilte’.

Vele verschillende vormen zijn denkbaar om dit in te vullen en een deel daarvan is ook al in uitvoering. Er valt te denken aan: de ‘Intervisie Dag’, het ‘HIPPP’ model, de actieve zelforganiserende facilitator-groep, virtuele ontmoetingsplaatsen voor facilitators en wellicht in de toekomst ook voor participanten. Deze initiatieven zijn een goed begin, en verdienen aandacht, vervolg en uitbreiding.

Algemene aanbeveling 4. Naam van DiversityJoy. De naam van de organisatie, DiversityJoy, lijkt niet altijd en voor iedereen een aantrekkelijk uithangbord. Regelmatig lijkt deze naam bij mensen een gevoel van ‘zweverigheid’ of ‘sekteachtige’ connotaties op te roepen. Dit kan een kennismaking met open vizier in de weg staan.

Of men de naam daadwerkelijk zou moeten veranderen valt te bezien, aangezien de gevolgen van een naamsverandering wellicht de soms negatieve gevolgen van de huidige naam overtreffen. Dit zou een onderwerp voor discussie en bewustwording kunnen zijn. Het zou bijvoorbeeld aangekaart kunnen worden in presentaties.

³¹ Bijkomstigheid is wel dat er op deze manier een (al dan niet gewenst) onderscheid ontstaat tussen begeleiders die door DiversityJoy ‘geactiveerd’ zijn en begeleiders die (nog) niet door DiversityJoy ‘geactiveerd’ zijn.

Hoofdstuk 5: De ontwikkeling van de evaluatiemethodiek

Het doel dat wij het afgelopen anderhalf jaar voor ogen hebben gehad was de ontwikkeling van een volwaardige narratieve evaluatiemethodiek waarmee op gestructureerde wijze de impact van trainingen op het gebied van constructieve sociale interactie weerspiegeld zou kunnen worden. In dit hoofdstuk willen wij iets explicieter ingaan op de ervaringen, observaties en uitdagingen die wij zijn tegengekomen tijdens het ontwikkelingsproces. Ook willen we wat praktische suggesties doen voor de mogelijke verdere ontwikkeling van deze methodiek. Voor wie deze verdere ontwikkeling ook voor zijn rekening zal gaan nemen – misschien wijzelf, misschien iemand anders – wij geven hier wat aanknopingspunten.

5.1. Opvallende waarnemingen uit het analyseproces

Tijdens de verschillende onderdelen van ons onderzoek, zijn punten naar voren gekomen die wij graag willen delen ter ondersteuning van de verdere ontwikkeling van de methodiek. Veel van deze punten zijn observaties welke we verbonden hebben aan mogelijke verklaringen. Hieronder volgen de 7 in onze ogen meest opvallende van deze waarnemingen. Sommige zijn al eerder genoemd en worden hier voor de volledigheid nogmaals naar voren gebracht.

1. Van de 22 verzamelde verhalen voldoen er 9 aan de gestelde criteria waardoor ze d.m.v. van de narratieve evaluatiemethode analyseerbaar zijn.

Een reden voor dit lage percentage conflictverhalen dat in aanmerking komt voor analyse kan zijn dat de begeleidende tekst die voorgelegd wordt aan de deelnemers niet scherp of duidelijk genoeg geformuleerd is, waardoor niet iedereen de schrijfp opdracht geheel en al begrijpt.

2. Er zijn bijna altijd verschillen tussen het eerste en het tweede verhaal.

Dit is een eerste observatie, die onze aanname hieromtrent bevestigt; wij gaan ervan uit dat wanneer mensen tweemaal eenzelfde conflictverhaal schrijven met een tussenpose van ongeveer een week (waarin de workshop plaatsvindt), deze verhalen meestal (licht tot sterk) van elkaar zullen verschillen.

3. In het tweede verhaal zijn vaak subtiele veranderingen in het conflictvocabulaire waar te nemen. Woorden als '(ge)voel', en 'behoefte' doen hun intrede.

Een aannemelijke verklaring hiervoor is dat het nieuwe conflictvocabulaire opgepikt is tijdens de workshop, aangezien dit in de workshops gebezigd wordt. Een interessante vraag hierbij is echter wat het gebruik van deze nieuwe woorden betekent.

A) Een mogelijk antwoord zou kunnen zijn dat mensen dit nieuw geleerde vocabulaire nu beter vinden passen bij hoe zij het conflict ervaren en daarom de nieuwe woorden gebruiken in hun tweede conflictverhaal. Wat hier mogelijk mee kan spelen is dat sommige mensen (misschien vooral mannen?) zich niet vaak bedienen van woorden die een sterke emotionele conotatie hebben. Door sommige mannen worden deze woorden geassocieerd met zwakte/labiliteit dat indruist tegen een soort 'niet zeiken maar pompen' instelling. Wanneer deze associatie met sterk emotionele woorden positief gewaardeerd wordt en voordelen blijkt te hebben tijdens de workshop, kunnen de woorden een nieuwe betekenis en functionaliteit krijgen in het uitdrukken van de eigen gevoelens.

B) Een andere verklaring kan zijn dat deelnemers beseffen dat deze woorden positief worden gewaardeerd door docenten/workshopbegeleiders en dat ze daarom deze woorden gaan gebruiken om een positief beeld van zichzelf te presenteren.

Deze twee verklaringen lijken ons beiden plausibel. De vraag hierbij is, hoe men in de analyse deze twee verschillende redenen voor het gebruik van het nieuwe vocabulaire, uit

elkaar kan houden. Onze eigen ervaring is dat dit redelijk goed gaat door gebruik te maken van de context waarin deze nieuwe woorden worden gebruikt. Door het gebruik van nieuwe woorden te plaatsen in de gehele context van het verhaal en na te gaan of de nieuwe woorden consistent zijn met de rest van het verhaal kan vaak worden afgeleid met welke intentie de auteur de nieuwe woorden gebruikt.

4. Alle verhalen hebben een zelfde soortgelijke structuur: inleiding in de situatie, beschrijving van het conflict, en tot slot een (meestal) korte conclusie.

Conflictverhalen lijken over het algemeen een zelfde structuur aan te houden. Zelden wordt hier een uitzondering op gemaakt. In de inleidende situatieschets wordt een aanvangssituatie beschreven waar de verteller over het algemeen niks kwaads in de zin heeft. Vervolgens beschrijft de auteur hoe hij/zij door omstandigheden in de conflictsituatie terecht komt. Dan begint de beschrijving van het conflict zelf. Hierin doet meestal 'de ander' iets waardoor de auteur niet anders kan handelen dan dat hij/zij doet. Over het algemeen reageert de auteur op een provocatie of actie van 'de ander'. Na de uiteenzetting van het conflict en de escalatie, wordt meestal een soort van afronding beschreven waarin het conflict ofwel opgelost is, doodbloedt, of gewoon vermeden wordt.

In eigenlijk alle conflictverhalen is sprake van pogingen van de auteur om empathie van de lezer te winnen. Dit doet de auteur meestal door verantwoordelijkheid voor de situatie buiten zichzelf te plaatsen en deze dan liefst bij 'de ander' te deponeren. Het gekke is dat macht (verantwoordelijkheid) binnen het conflict wordt ingeruild voor empathie van de lezer.

Soms verschuift deze balans in het tweede verhaal en 'durft' de auteur zelf ook wat van de verantwoordelijkheid voor de conflictsituatie op zich te nemen. Wij zeggen hier opzettelijk 'durft', aangezien het een kwestie van vertrouwen lijkt te zijn. De auteur moet vertrouwen in het feit dat zowel hij/zijzelf als de mogelijke lezer hem/haar (de auteur dus) niet zullen veroordelen om hoe hij/zij zich binnen het conflict heeft gedragen, hoe hij/zij met zijn/haar verantwoordelijkheid is omgesprongen. Pas als de auteur dit vertrouwen in zichzelf en de mogelijke lezer heeft verkregen, durft hij/zij meer verantwoordelijkheid op zich te nemen. Met als logisch gevolg dat 'de ander' minder verantwoordelijkheid wordt toegeschoven door de auteur en dus zo meer empathie van de lezer mag ontvangen (minder verantwoordelijkheid = meer empathie en andersom).

5. De auteur beschrijft zichzelf in het eerste verhaal bijna per definitie als onschuldig of niet-verantwoordelijk en 'de ander' als aanstichter of verantwoordelijke voor het (escaleren van het) conflict. In tweede verhalen verandert dit soms op subtiele wijze.

Door 'de ander' als de verantwoordelijke/aanstichter van het conflict te beschrijven, hoopt de auteur empathie van de lezer te krijgen (zoals hierboven beschreven). Of dit ook altijd werkt is onduidelijk. Het feit dat vertellers geloven op deze manier empathie te winnen is echter veelzeggend. Het onderstreept de negatieve conotatie dat 'conflict' bij velen heeft. Blijkbaar wordt conflict vaak gezien en ervaren als een negatieve gebeurtenis die vermeden of opgelost dient te worden. Daarom is ook de aanstichter van een conflict de 'slechte' of in ieder geval degene die het minste medeleven verdient; hij/zij is immers "begonnen".

Wat we hiermee willen zeggen is dat de meeste mensen zichzelf zien als 'goed'. Dit zelfbeeld proberen we over het algemeen, zowel naar onszelf als naar de buitenwereld toe, in stand te houden en te versterken. Hiertoe moeten we onze beslissingen en daden verantwoorden tegenover onszelf en tegenover anderen. Om dit te bereiken moet ons eigen handelen in overeenstemming zijn (of worden gebracht!) met wat door onze omgeving als 'sociaal aanvaard gedrag' wordt beschouwd. Dit 'in overeenstemming brengen' met de heersende ideeën over 'sociaal aanvaardbaar gedrag' doen we in ons hoofd en in de verhalen die we vertellen.

6. ‘De ander’ krijgt over het algemeen minder aandacht in de conflictverhalen dan het ik-personage. Er wordt nauwelijks over motivatie voor gedrag, of mogelijke behoeften van ‘de ander’ nagedacht, of gespeculeerd. In de tweede verhalen neemt de ruimte voor ‘de ander’ vaak toe.

Zoals beschreven heeft ‘de andere’ vaak een instrumentele functie in een conflictverhaal. ‘De ander’ dient als contrast waartegen de auteur zijn eigen ‘goed’ of ‘gelijk’ kan laten afsteken. Deze contrasterende rol lijkt vaak de belangrijkste rol te zijn die ‘de ander’ krijgt toebedeelt. Wanneer er echter door de auteur aandacht besteed wordt aan motivaties achter het gedrag van ‘de ander’, begint ‘de ander’ meer te worden als de auteur (een rationeel denkend en voelend wezen), en verliest hij/zij een deel van haar kracht als contrasterende tegenspeler. Het zwart-wit verhaal dat langzaam meer invulling krijgt, wordt genuanceerder en verliest daardoor misschien een deel van haar sensatiewaarde, haar actie. Of anders gezegd, het verhaal verandert van een flitsende Hollywood-productie, naar een gecompliceerdere en gelaagde cultfilm. Het verhaal wordt een verhaal over conflicterende wensen en gedrag van mensen in plaats van een strijd tussen ‘goed’ en ‘kwaad’. Veranderingen die op dit vlak plaatsvinden wijzen in onze ogen dan ook op een grote impact in het wereldbeeld van een persoon.

7. Het tweede verhaal is 2 van de 3 keer korter dan het eerste. Het tweede verhaal lijkt zo nu en dan op een samenvatting van het eerste.

Een mogelijke verklaring hiervoor is dat mensen ‘tweede-verhaal-moe’ worden. Ze hebben het gevoel dat ze het al een keer hebben opgeschreven en daarom wordt het wellicht als ‘saai’ en ‘onnozel’ ervaren om hetzelfde conflict nog eens te moeten beschrijven. Een andere verklaring is dat mensen het gevoel hebben dat ze de tweede keer minder gedetailleerd hoeven te zijn; de lezer heeft het eerste verhaal immers al eens gelezen. Een derde mogelijke verklaring is dat de auteur door het verhaal al een keer beschreven te hebben, nu met minder woorden afkan; het conflict is duidelijker in zijn/haar beleving waardoor het voor hem/haar minder omschrijving behoeft. Aangezien het samenvatten en weglaten van details in het tweede verhaal het analyseproces bemoeilijkt lijkt het ons raadzaam om hier aandacht aan te besteden wanneer er nieuwe verhalen verzameld gaan worden.

De hier genoemde punten zijn bedoeld om onze meest opvallende ervaringen te delen, zodat zij bij kunnen dragen aan het begrip van de methode. Ook kunnen deze observaties een beeld geven waar de ontwikkeling van de methode zich op dit moment bevindt.

5.2. Verder ontwikkelen van het bestaande analyseproces

Wanneer we kijken naar het totaalplaatje van de narratieve methodiek tot nu toe, dan ligt de grootst mogelijk te boeken vooruitgang in de verdere ontwikkeling van het analyseproces; het betekenis geven aan de gevonden verschillen. Natuurlijk zijn andere fronten ook voor verbetering vatbaar, maar als we de huidige verzamelmethode voorlopig laten voor wat zij is, dan ligt een grote stap voorwaarts in het volwassen maken van het analyseproces.

Een van de grootste uitdaging maar daarmee ook de grootste mogelijkheid voor DiversityJoy en Phaphama ligt volgens ons in het vinden van een gedeeld en redelijk omlind perspectief van waaruit een Twin-Story bekeken kan worden. Wij hebben het hier over een perspectief van waaruit de veranderingen betekenis kunnen krijgen. Nu is het nog vaak zo dat de ideeën van de analisten omtrent ‘positieve verandering’ ver uit elkaar liggen. Vaak worden wel dezelfde begrippen (bijv. *vertrouwen*) gebruikt maar blijken er, als de discussie zich verdiept, grote verschillen te bestaan tussen de invulling van deze begrippen. Om tot een gedeelde betekenis – van de gevonden verhaalverschillen – te kunnen komen is het dan ook van belang dat er een kader wordt gevonden van waaruit ‘positieve verandering’ gedefinieerd

kan worden, zodat vervolgens deze ‘positieve’ verandering ook terug gevonden kan worden – of niet natuurlijk – in de verschillen tussen de verhalen.

Zolang dit overkoepelende kader er niet is, wordt het in overeenstemming brengen van de ideeën omtrent de betekenis van de gevonden verschillen een onbegonnen zaak. Hierom hebben wij ook een aanzet gegeven tot een discussie over kernwaarden die wellicht tot zo’n kader kan leiden. Deze discussie loopt nog niet heel vlot dus een vervolg met een structurele verdieping gericht op het maken van een ‘eigen’ omljnd idee over welke veranderingen positieve veranderingen zijn, lijkt ons zeer belangrijk.

Direct hiermee verbonden is de vraag hoe deze ‘positieve veranderingen’ in verhalen herkend kunnen worden. Deze vraag is tot op heden niet afdoende beantwoord. Nadat is vastgesteld wat ‘positieve’ veranderingen in het wereldbeeld van deelnemer inhouden moeten deze veranderingen ook in tekstverschillen herkend worden. Het gaat nu dus niet meer om het simpelweg identificeren van verhaalverschillen, maar om het waarderen van die verschillen. Liefst moet dit gebeuren op een manier zodat de verschillende analisten er gezamenlijk achter kunnen staan. Mogelijke aanwijzingen die bij de ontwikkeling van een dergelijke analysemethode kunnen helpen zijn wij ook tegengekomen.

Een eerste stap in de richting van een mogelijke oplossing zou een lijst van signaalwoorden kunnen zijn waarmee gericht gezocht kan worden naar belangrijke en dus betekenisvolle verhaalelementen. Een van de meest belovende bevindingen van de eerder gedane analyses is de rol die voornaamwoorden kunnen spelen; en dan specifiek de persoonlijke voornaamwoorden en de bezittelijke voornaamwoorden.

Persoonlijke voornaamwoorden kunnen inzicht verschaffen in de demarcatie van de *in-group* en de *out-group*; waar beleeft de auteur zichzelf als deel van een groep (dit wordt vaak aangegeven door het gebruik van inkluderende persoonlijk voornaamwoorden als; wij en ons) en waar plaatst de auteur zichzelf juist buiten een groep (hier worden dan persoonlijke voornaamwoorden gebruikt die uitsluiten zoals; hun, hen, zij, en jullie)?

Bezittelijke voornaamwoorden zijn sterke indicatoren wanneer het gaat om de beleving van ‘verantwoordelijkheid’. Hoe ziet de auteur zijn of haar eigen rol (verantwoordelijkheid) in verhouding tot die van anderen in het conflictverhaal? Bezittelijke voornaamwoorden zoals mijn, onze, zijn, hun, en jouw, verwijzen naar eigenaarschap. Met eigenaarschap bedoelen wij hier niet het eigendomsrecht over een goed, maar ‘*owning what you say*’; het proces van verantwoordelijkheid nemen voor een bepaalde situatie, voor het eigen handelen, voor beslissingen, spreken, en soms zelfs voor de eigen gevoelens.

Duidelijk is geworden dat voornaamwoorden als wegwijzer kunnen dienen bij het blootleggen van bepaalde delen van de wereldbeschouwing van de auteur. Zij zouden heel goed een bijdrage kunnen leveren aan het ‘gedeeld’ bepalen van de betekenis van verhaalverschillen.

Iets anders waar uitvoeriger bij stilgestaan kan worden is het effect dat bepaalde verhaalelementen hebben op het beeld dat de auteur schetst van zichzelf en van ‘de ander’. Wanneer we conflictverhalen zien als theorieën over conflictverantwoordelijkheid dan is een voortdurende koppeling tussen verhaalelementen en het geschetste beeld van de personages bijzonder waardevol. Zo kan de passage waarin een verteller claimt te hebben gevraagd ‘of de ander ok was’ iets zeggen over het inlevingsvermogen van de verteller of over zijn drang zichzelf in een goed daglicht te zetten. Dit is een groot onderscheid dat meestal wel op te maken is uit de context van het verhaal, maar soms ook erg moeilijk kan liggen. Het is belangrijk dat hier aandacht aan besteed wordt bij het verder ontwikkelen van de evaluatie- en analysemethode.

Eigenlijk zou het analyseproces bijzonder gebaat zijn bij een compact, begrijpelijk en doeltreffend analysepakket bestaande uit een aantal duidelijk sturende vragen waarmee in korte tijd inhoudelijke en redelijkerwijs gedeelde aannemelijke conclusies over de betekenis van de verschillen binnen een Twin-Story getrokken kunnen worden. Hiermee kan dan een weloverwogen oordeel over de impact van de workshop op de ontwikkeling van een deelnemer worden gegeven.

5.3. Verhoging rendement 'geschikte' Twin-Stories

Hoewel wij het huidige rendement van 9 bruikbare Twin-Stories uit 39 deelnemers natuurlijk interpreteren als een glas dat voor ongeveer één kwart vol is, zien ook wij liever meer evaluatiemateriaal. Ervan uitgaande dat de Twin-Stories blijven bestaan in de huidige vorm – dat wil zeggen een conflictbeschrijving vóór en een conflictbeschrijving ná de interventie – dan lopen we tegen een aantal zaken aan.

Een eerste uitdaging is het mondeling of schriftelijk geven van goede en enthousiasmerende instructies. Hier valt ook nog het een en ander aan bij te schaven. Vooral wanneer de Twin-Stories onbruikbaar worden omdat er twee verschillende conflicten beschreven zijn of als een beschrijving gaat over een conflict waar de auteur zelf geen rol in speelde, is het geven van duidelijke instructies belangrijk.

Een ander obstakel, bestaat uit wat wij noemen 'tweede versiemoeheid' of 'tweede verhaalmoeheid'. De opdracht, om voor de tweede maal hetzelfde persoonlijk meegemaakte conflict te beschrijven, kan voor workshopdeelnemers vervelend en saai zijn. Dit verklaart misschien waarom tweede verhaalversies regelmatig korter zijn dan de eerste versies. Als deze 'tweede versiemoeheid' inderdaad optreedt, kan dat de beschrijvingen ook inhoudelijk beïnvloeden. Onze waarneming dat een aantal tweede versies eerder samenvattingen zijn van de eerste verhaalversie dan nieuwe gedetailleerde beschrijvingen, zou hier mee kunnen samenhangen. Overigens, wanneer de twee opdrachten tijdens de training worden gegeven heeft 'tweede versiemoeheid' misschien nog wel een grotere invloed. Na de workshop willen mensen misschien liever naar huis...

Een van de grote uitdagingen op het gebied van rendementsverhoging is om de deelnemers geïnteresseerd te maken voor de opdracht. Dit zou op verschillende manieren geprobeerd kunnen worden. Zo is het wellicht mogelijk om de opdrachten een grotere rol te geven binnen het workshopproces waardoor de opdracht ook in de ogen van de deelnemers 'zinvoller' zou kunnen lijken.

Daarnaast staan ook andere opties, waarbij de wijze van verzamelen wordt veranderd, open. Te denken valt bijvoorbeeld aan een opgenomen verbale conflictbeschrijving of een video-opname. Het uitproberen van deze ideeën heeft overigens ook direct invloed op de analysemogelijkheden. In bepaalde opzichten worden deze vergroot. De intonatie en lichaamstaal van iemand kunnen extra informatie verschaffen die niet voorhanden is in een geschreven variant. Dit kan helpen om het interpretatieproces van versieverschillen te vergemakkelijken. Tegelijkertijd kan een nieuwe lading aan materiaal het analyseproces ook vertragen.

5.4. Wat weten we over wat we niet weten?

Wanneer we uitzoomen naar het grotere geheel van deze evaluatiemethode dan lijkt er een spanningsveld te bestaan tussen verschillende methodeonderdelen en methodewensen/vereisten. Aan de ene kant willen we een bruikbare evaluatiemethode ontwikkelen die eenvoudig toepasbaar is en snel resultaat laat zien. Aan de andere kant is de methode bedoeld voor het weerspiegelen van de impact van bijzonder brede sociale processen.

Is het mogelijk om dit snel en effectief te doen zonder daarbij oogkleppen op te zetten, wellicht belangrijke gegevens mis te lopen en aan geloofwaardigheid in te boeten?

Misschien moeten we deze twee kanten zien als een weegschaal: hoe meer gerichte focus op een verhaalelement waarmee snel een goede interpretatie van versieverschillen mogelijk is, hoe groter de kans dat de methode andere (potentieel minstens zo belangrijke) verhaalelementen misloopt. Dit lijkt redelijk logisch, maar misschien is het denken in termen van zo'n weegschaal ook wel heel misleidend, en belemmert dit denken een effectieve zoektocht naar evaluatiemethoden waarin geen concessies ten aanzien van wensen, vereisten, en mogelijkheden nodig zijn.

Hoe dan ook, de huidige methode – de analyse van conflictverhalen – lijkt een grote bijdrage te kunnen gaan leveren aan kennis omtrent het begrip van de sociale wereld. Geen enkele (uitgewerkte, toepasbare en gestructureerde) methode die ons bekend is genereert een diepere inkijk in de sociale belevingswereld van mensen, en geen andere methode kan subtielere verschuivingen waarnemen. Dit komt voor een deel doordat we verder proberen te kijken dan wat mensen bewust leren. Ook de invloed die een training onbewust heeft gehad wordt belicht. Daarom zijn wij sterk gaan geloven in de waarde van narratieve analyses van conflictverhalen. En juist omdat het gaat om heel brede sociale inzichten, is het belangrijk om de methode flexibel te houden zodat een zo breed mogelijk spectrum aan veranderingen in het vizier gehouden kan worden.

5.5. Experimenten en suggesties voor aanvullend onderzoek.

Om inderdaad ook een aantal praktische aanwijzingen te geven voor mogelijk verder onderzoek hebben we hier wat van onze eigen ideeën genoteerd. Een aantal van deze ideeën gaat voorbij aan het gebruik van Twin-Stories zoals wij gedaan hebben. Ook benadrukken wij dat de suggesties hieronder hoogstwaarschijnlijk weer nieuwe uitdagingen met zich meebrengen.

Controlegroepen. Tot op de dag van vandaag hebben wij geen gebruik gemaakt van controlegroepen. Wij denken echter dat dit een waardevolle aanvulling zou kunnen zijn. Een belangrijk argument voor het gebruik van controlegroepen is de mogelijke invloed die het beschrijven van een persoonlijk meegemaakt conflict heeft op de beleving van dat conflict. Immers, het zwart op wit stellen van een persoonlijk meegemaakt conflict is direct ook een moment waarop de auteur geconfronteerd wordt met zijn/haar versie van het verhaal. Het zou weleens een belangrijke vorm van zelfreflectie kunnen zijn. Verder zou hier interessant vergelijkingsmateriaal uit voort kunnen komen met betrekking tot de interpretatie van de verschillen tussen de verhalen, die nu soms nog problematisch is.

Verbonden met het gebruik van controlegroepen is het idee om niet alle deelnemers zowel vóór als ná de workshop een conflict te laten beschrijven, maar de helft vóór, en de andere helft ná de interventie te laten schrijven. Zo zou de impact van de workshops meer op groepsniveau kunnen worden weergegeven, en is de evaluatiemethode minder op het individu gericht. Bovendien zou het goed kunnen dat het rendement van bruikbaar evaluatiemateriaal groeit. Het is wel noodzakelijk dat er een duidelijk gestructureerde vorm voor de analyse bestaat omdat het anders heel lastig wordt om verhalen van verschillende personen met elkaar te vergelijken.

Naast het schrijven van een conflictverhaal kan een proef begonnen worden met verbale conflictbeschrijvingen. Sommige mensen kunnen immers makkelijker praten dan schrijven, en vice versa.

Wat een andere interessante optie kan zijn voor het verzamelen en analyseren van de verhalen is deelnemers ná de interventie hun eerste verhaal terug te geven met de vraag er naar te kijken en er commentaar op te geven als ze dat willen. 'Valt je iets op aan je verhaal?'

en ‘Als je iets aan je verhaal zou mogen veranderen, wat zou je dan anders schrijven/vertellen?’ en ‘Kun je uitleggen wat voor jou aanleiding is om je eerste verhaal aan te passen?’ Of ‘schrijf je gedachten en gevoelens over je eigen handelen op’. Op deze manier worden de verschillen tussen de twee versies heel snel zichtbaar en is er al betekenis gegeven aan de verschillen door de auteur zelf. Hierdoor zou een belangrijke bijdrage, aan het interpretatie proces, geleverd kunnen worden.

Een andere mogelijkheid zou kunnen zitten in twee gestandaardiseerde (conflict)verhalen waarover de deelnemers vóór de interventie (eerste verhaal) en vervolgens ná de interventie (tweede verhaal) hun ideeën opschrijven. Het idee hierachter is dat het wereldbeeld van een deelnemer niet alleen terug te vinden is in zijn/haar eigen conflictverhalen, maar ook in zijn/haar interpretatie van conflictverhalen van anderen. Dit is onder andere naar voren gekomen toen de deelnemers tijdens één van onze analysesessies het niet eens konden worden over de volgorde waarin de twee versies van een Twin-Story geschreven zouden zijn. Het leek erop alsof de veronderstelde versievolgorde sterk samenhang met de verhaalinterpretatie van de analysedeelnemers.

Om iets van ‘negatieve impact’ te kunnen laten zien is het wellicht een idee om de ‘most significant change technique’³² toe te passen op een serie Twin-Stories: een groep van begeleiders moet met elkaar overeenstemming bereiken over de Twin-Story die de belangrijkste veranderingen representeert, en over de Twin-Story die de kleinste, minste of slechtste veranderingen representeert.

Om meer inzicht te krijgen in de conflictverhalen kan het handig zijn om meer professionals bij deze studie te betrekken. We denken dan bijvoorbeeld aan sociaal psychologen en mensen uit de psychoanalytische praktijk. Het zou heel interessant zijn hen een aantal conflictverhalen voor te leggen en te vragen naar hun mening.

Verder is er een studie gedaan door Oudenhoven, J.P. van & Hofstra, J, naar ‘Hechtingsstijlen’.³³ Deze studie gaat in op de manier waarop mensen zich tot anderen en tot zichzelf verhouden in termen van vertrouwen. Deze ‘hechtingstijl’ ontstaat in de eerste levensjaren van een kind door de omgang met de ouders. Veel van de zaken waar het AVP-programma invloed op probeert uit te oefenen wordt in deze ‘hechtingstijl’ beschreven. Daarom zou bovengenoemde studie een aanvulling of een nieuwe ingang tot het evalueren van brede sociale ontwikkelingsprogramma’s kunnen zijn.

Ter afsluiting willen we nog drie ‘out of the box’ mogelijkheden met u delen. Het zou voor AVP-organisaties bijvoorbeeld zeer waardevol kunnen zijn om 1. in de opleiding van hun trainers ook het lezen en analyseren van conflictverhalen op te nemen. 2. deelnemers van een workshop in groepjes één Twin-Story versie te laten naspelen, dit middels video op te nemen en te vergelijken met het videomateriaal van de gespeelde andere Twin-Story versie. 3. een gehele deelnemersgroep aan de hand van één verhaalversie tekeningen te laten maken en deze te vergelijken met de tekeningen die gemaakt zijn aan de hand van de andere verhaalversie.

5.6. Heeft deze evaluatiemethode toekomst?

De toekomst van deze methode lijkt ons veelbelovend. Het hangt echter af van een aantal belangrijke doorbraken op verschillende hierboven genoemde vlakken. Er moet een aantal grote stappen gemaakt worden zodat de methodiek volwassen kan worden. Voor ons is dit rapport in ieder geval de afsluiting van een belangrijk onderzoek naar de mogelijkheden van alternatieve evaluatiemethoden voor *broad-aim programs*. Of wij zelf verder zullen werken aan deze methode is op dit moment nog onzeker.

³² Dart & Davies (2003).

³³ Oudenhoven, J. P. van, & Hofstra, J. (2001). *De Hechtingsstijlijst (HSL); Handleiding*, Rijksuniversiteit Groningen.

Daarmee ligt een groot deel van de toekomst van deze methode niet meer uitsluitend in onze handen. Het ligt ook in de handen van collega-wetenschappers, studenten, onderzoeksbureaus en organisaties die belang hebben bij de verdere ontwikkeling van deze narratieve evaluatiemethodiek. Wij denken dat er veel mee te bereiken is, veel onontgonnen terrein mee te verkennen is, en dat de mogelijkheden die de methode biedt, een heel andere kijk op sociaal kwalitatief evaluatieonderzoek tot gevolg kunnen hebben.

Rest ons niet veel meer dan de hoop uit te spreken dat anderen (eventueel met ons) de uitdaging aan durven en verder willen werken aan de ontwikkeling van een breed inzetbare narratieve evaluatiemethodiek. Iedereen die zich bezighoudt met de evaluatie van persoonlijke en sociale ontwikkeling en zich wil verdiepen in onze veelbelovende methode nodigen wij hierbij uit om het erop te wagen. Veel succes en we hopen snel van u te horen.

Bibliografie

AVP (2002). *Alternatives to Violence Project; Manual basic course*, revised 2002 by the education committee Alternatives to Violence Project / USA.

Blaak, G., Couzij, T., Deelen-Meeng, L. van, Halfman, I., Schram, T., Vroegop, I. (2009). *SAN Samenwerking Amsterdam Nijverdal; een burgerschapsproject over noaberschap / neighbourhood*, Amsterdam/Nijverdal: SG Reigersbos, CSG Reggesteyn, Stichting DiversityJoy. <http://www.diversityjoy.nl/downloads/files/SAN-boekje%20juni%202009.pdf>

Dart, J. & Davies, R. (2003). *A dialogical, Story-Based Evaluation Tool; The most significant change technique*, In: American Journal of Evaluation, Vol. 24, No. 2, 2003, p. 137-155.

Halfman, I. & Couzij, T. (2008). *Narrative Conflict & Evaluation*, Amsterdam: ISHSS, Conflict Resolution and Governance, Universiteit van Amsterdam.
http://74.125.77.132/search?q=cache:SXXRuoEk_lcJ:www.diversityjoy.nl/downloads/files/Narrative%20Conflict%20%26%20Evaluation.pdf+conflict,+evaluation+narrative+tijl+couzij&cd=3&hl=nl&ct=clnk&gl=nl&client=firefox-a

Hansen, T. (2003). *The Narrative Approach to Mediation*,
<http://www.mediate.com/articles/hansenT.cfm>, accessed on 07/03, 2008.

Leary, K. (2004). *Critical Moments as Relational Moments; The centre for humanitarian dialogue and the conflict in Aceh, Indonesia*, In: Negotiation Journal, Vol.20, nr.2, pp. 311-338.

Oudenhoven, J.P. van & Hofstra, J. (2001). *De Hechtingsstijlijst (HSL); Handleiding*, Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.

Bijlagen

1. Conflictverhalen.
2. De gebruikte instructies om de conflictverhalen te verkrijgen.
3. De vragen die tot nu toe gebruikt zijn als wegwijzer voor de narratieve analyse.
4. Discussie over kernwaarden.

1. Conflictverhalen

Briefje van 50 verhaalversie 1

In de zomervakantie werkte ik een schoenenwinkel [***]. Op een dag kwam er een Afrikaanse vrouw binnen. Ze wou een schoen en vroeg haar maat. Ik pakte de schoen en liet haar passen. Toen ze het gepast had, besloot ze het te nemen. De schoen kostte €30 en ze betaalde met een vaste €50. Ik keek of hij echt was. Ze werd boos dat ik dat deed, maar die €50 was nep. Ik riep mijn baas erbij om het nog eens te bekijken. Hij zei dat het nep was. De vrouw begon te stotteren en te zeggen dat ze het net gepind had. Toen we zeiden dat we de politie erbij moesten roepen, begon ze te schreeuwen. We probeerden rustig te praten. Het was ook nog eens moeilijk om te communiceren, want de vrouw schreeuwde en sprak in het engels. Even later kwam haar vriend die begon ook te schreeuwen. We zeiden dat we het konden oplossen, maar ze wouden niet luisteren en liepen heel snel de winkel uit (zowat rennen). Wij belden de politie en hebben de band laten zien. De rest hebben we aan de politie overgelaten.

Briefje van 50 verhaalversie 2

Deze zomer werkte ik in een schoenenwinkel; [***]. Op een dag kwam er een vrouw binnen. Ze koos een schoen uit en vroeg haar maat. Ik zocht haar goeie maat en liet het haar passen. Ze vond het mooi en wou hem. De schoen kost €30. Ze betaalde met een briefje van €50. Ik keek of het briefje echt was. De vrouw werd boos dat ik haar niet geloofde, maar het briefje bleek nep te zijn. Ik riep mijn baas om dubbel te checken. Hij zag ook dat het nep was. Die vrouw begon te stotteren en zei dat ze het net gepind had. We zeiden dat we de politie erbij moesten halen. Toen kwam ook haar vriend naar binnen en ze begonnen te schreeuwen. Wij spraken rustig. Uiteindelijk zijn ze heel snel wegelopen (weggerend). De politie heeft de band bekeken en de rest hebben we aan de politie overgelaten.

Ik ben geen lamp verhaalversie 1

Nou dit conflict heeft kort geleden plaats gevonden ik herinner me het conflict prima.

Op een zaterdagochtend sta ik vroeg op en bereid me voor om te gaan werken. Eenmaal aangekomen kom ik erachter dat ik pas in de avond moet werken. Ik baal er natuurlijk van maar ik accepteer het en kom later die avond terug.

De week daarop sta ik weer vroeg op om te gaan werken en is er weer sprake van een misverstand. Ik word natuurlijk ontzettend boos omdat ik afspraken die avond heb. Ik stond op het punt te ontploffen maar hield me in. Tot dat ik een uur later gebeld wordt of ik om tien uur wil beginnen. Ik kan het nu echt niet meer voor me houden e reageer "Luister dan! Ik ben niet van plan elke ochtend vroeg op te staan om naar huis gestuurd te worden en vervolgens op gebeld te worden om eerder te komen werken! Wat denken jullie wel niet dat ik ben!! Ik ben geen f*cking lamp die je aanzet wanneer je die nodig hebt." Vervolgen hang ik op en vertel aan mijn moeder wat er gebeurd is en die zegt dat ik toch maar moet gaan en dat zulke dingen nou eenmaal gebeuren. Ik ga om tien uur werken en licht mijn collega's in over het probleem en vervolgens mijn afdelingshoofd. Zij kijkt er is misgegaan en sindsdien is het niet meer fout gegaan en werk ik nog steeds.

Ik ben geen lamp verhaalversie 2

Op een zaterdagochtend stond ik op en maakte me klaar om te gaan werken. Eenmaal aangekomen ontdekte ik dat ik pas in de avond moest werken. Ik baalde ontzettend maar ik keerde terug naar huis. Later die dag ben ik toen gaan werken.

De week daarop ging ik weer naar het werk en wat bleek dat ik pas in de middag moest. Dit vond ik heel vervelend omdat ik in de middag afspraken had. Ik vroeg aan de leiding van die dag hoe dit nou komt en zei antwoordde, "het is waarschijnlijk een communicatie fout maar ik heb je middag wel nodig". Dus ik ging naar huis. Later die ochtend belde ze me op en vroeg, " [***] zou je misschien iets eerder kunnen beginnen want ik heb een ziekmelding". Waarop ik antwoordde, "Ik voel me een beetje in de maling genomen als ik telkens voor

niks kom en jij me naar huis stuurt. Ik heb behoefte aan duidelijkheid en ik ga me niet telkens aanpassen aan jullie fouten.”

“Ja, maar zo[u] je toch willen komen”, antwoordde ze. “Ja ik zal kijken of ik het red en dan kom ik”, zei ik. Op het werk vertelde ik een aantal collega’s over het incident en ze gaven mij het advies de leiding moest aanspreken. Zo gezegd zo gedaan enzo is het probleem opgelost.

Ommen verhaalversie 1

In de zomer ben ik met vriendinnen op vakantie gegaan. We logeerden in een stacaravan in Ommen. Het begon allemaal leuk, we deden gezellige dingen en we hebben erg gek gedaan.

Na een paar dagen begon het al, er kwam een soort van spanning in de groep. Een van de meisjes vond dat we ons als ‘aso’s’ gedroegen. Natuurlijk vond de groep het niet zo leuk, dat iemand dit over haar eigen vriendinnen kon zeggen. Het begon steeds slechter te lopen, iedereen irriteerde zich aan het ‘heilige boontjes’ gedrag van haar.

Er zijn natuurlijk meer dingen gebeurd, een van die dingen was het volgende: Een van de dingen die je kan verwachten als je met zes vriendinnen op vakantie gaat is het praten over jongens, natuurlijk is hier niks verkeerd aan. Alleen door een van de meisjes werd dit als seksistisch gezien. Toen wij dezelfde avond een feestje organiseerde en het vriendje van het meisje ook kwam, zegt ze (waar al haar vriendinnen dus bij zitten) tegen hem ‘sorry hoor, maar ik kan er ook niks aan doen dat ze zo hoerig doen en dat ze zo lompe zijn.’ Als toppunt zegt haar vriendje dan ook nog: ‘tja, dat had ik zo al kunnen zien.’ Natuurlijk is dit niet leuk als er zoiets over je gezegd wordt. Maar om geen onnodige ruzie te schoppen hebben we er niks van gezegd.

Later die week betrapte we haar erop, dat ze bij de buurvrouw van ons zat, over ons te roddelen. Die avond aan het eten zegt ze dat de buurvrouw last van ons had en dat zij ook last van ons had, omdat wij niet normaal konden doen en dat we over haar roddelde. Toen wij zeiden dat we gehoord hadden wat ze tegen de buurvrouw en haar vriendje had gezegd en we zeiden dat we dit niet zo leuk vonden begon ze te huilen en zei dat we dat gewoon hadden verzonnen. (Toen wij ’s avonds onze excuses aan de buurvrouw wilden geven, zei zij letterlijk, “waarom, ik heb niks geen last gehad”).

Wij hadden hier natuurlijk genoeg van. Die avond kwam ze zelf met de mededeling dat ze naar huis ging. We gaven haar de sleutel van de caravan, want wij gingen zelf naar een volleybal toernooi op de camping. Tussen de wedstrijden door gingen wij nog snel even kijken of ze niet toevallig onze sleutel had, en ja hoor, ze had de sleutel in haar jaszak, van plan om die mee naar huis te nemen. Bij de caravan kwamen we er achter dat ze alle ramen en deuren dicht had gedaan, zodat wij ’s avonds niet meer in de caravan konden komen, bij onze spullen en natuurlijk het bed waar wij die avond nog in moesten slapen. Dit was bij ons echt de druppel.

Ik heb na de vakantie nog een kwartier met haar gepraat over wat er nu gebeurt was, natuurlijk lag de hele schuld bij ons en zij had niks gedaan. Ik heb toen besloten dat ik met haar geen vriendschap meer wil, ze heeft kansen genoeg gehad om het bij te leggen.

Ommen verhaalversie 2

In de zomer ben ik met vriendinnen naar Ommen op vakantie geweest. We logeerden in een stacaravan in Ommen. Het begon allemaal leuk, we deden gezellige dingen en we hebben erg gek gedaan.

Na een paar dagen kwamen er wat meningsverschillen: Wij waren asociaal aan het doen volgens een meisje. Zelf hadden we dat helemaal niet zo door en vroegen haar wat we dan precies fout deden. Ze zei dat we te veel over jongens praatte en dat onze humor lompe was. Natuurlijk vonden wij het niet leuk dat ze dat over ons zei, want wees nou eerlijk, dat zijn de dingen die op een vriendinnen vakantie gebeuren.

Er zijn natuurlijk meer dingen gebeurd, een van die dingen was het volgende: We vierden ’s avonds een feestje, gewoon omdat we er zin aan hadden. Het vriendje van het meisje dat ook zei dat wij asociaal waren kwam ook. We waren zelf een beetje banaal aan het praten en we waren natuurlijk een beetje gek aan het doen. Ze zei toen tegen haar vriendje: “Ik zei toch, ze zijn een beetje seksistisch en ‘hoerig’.” waarop haar vriendje antwoordde: “Tja, dat had ik zo al wel kunnen zien.” We voelden ons een beetje belazerd, maar we dachten bij ons zelf, laten we er niks van zeggen, straks komt er nog een ruzie dan zijn we er helemaal klaar mee.

Er zijn nog meer dingen gebeurd, die dingen heb ik allemaal beschreven in mijn vorige conflict verhaal. Toen hadden we de ruzie nog niet opgelost, maar nu wel, dat gebeurde als volgt:

We zagen haar op school en vroegen of ze even met ons wilde praten. We hebben ons uitgelegd hoe we ons voelden toen ze zo achteloos die dingen over ons zei. Ze zei dat ze ons wel begreep, maar dat wij wel moesten snappen hoe zij zich gevoeld heeft tijdens onze vakantie. We zeiden dat we haar begrepen. We hebben sorry tegen elkaar gezegd.

Toch zijn we nog niet de vrienden die we waren van voor de tijd. Zelf denk ik ook niet dat het nog weer helemaal zoals voorheen zal gaan. Daarvoor is er te veel gebeurd en zijn we allemaal te verschillend.

Pesten verhaalversie 1

Ik ben niet een persoon die vaak ruzie heeft of vaak ruzie maakt, maar als je me eenmaal boos krijgt ben ik dan ook echt boos. Zo had ik laatst een conflict met een collega van mij. Hij was ongeveer in de zelfde periode als ik begonnen dus voelde ik een soort band met hem. Maar hij ging toch iets te ver. Het is zo'n jongen die best chill is wanneer je alleen met hem bent, maar zodra er andere mensen bij zijn hij anders gedraagt. Hij wil altijd macho zijn tegenover andere mensen, waarmee ik normaal geen probleem tegen heb maar als hij mij erbij betreft of omlaag haalt moet hij oppassen. Anyway, een keer ging hij toch iets te ver, hij bleef me pesten. Het begon met expres 'gay' tegen me te gaan doen zoals zeggen van 'Hey ***, schattebout, gisteravond was lekker he'! Dat vond ik al irritant en dus zei ik hem te stoppen. Toen hield hij zich wel stil. De volgende werkdag begon hij weer met 'Hee ***, ouwe homo, alles goed'? Toen gaf ik toe aan mijn instinct en gaf hem een vuist recht op zijn kaak. Hij gooide ook een rechtse maar werd gestopt door een andere collega. Later had ik mezelf weer in de hand en vroeg hem of hij oke was. Verder hebben wij het uitgepraat en een paar weken later was hij ontslagen, omdat hij pennen meenam naar huis. Dat was dus mijn conflict.

Pesten verhaalversie 2

Nou ik ben geen gewelddadig persoon en maak ook bijna nooit ruzie, maar laatst had ik een conflict met een collega op werk. Het is zo'n jongen die aandacht tekort komt. Als je alleen met hem bent is hij best rustig en gedraagt hij zich normaal, maar gelijk zodra er andere mensen bij komen of zijn gaat hij zich kinderachtig gedragen en brengt hij personen naar beneden of iets dergelijks. Bij mij doet hij dat dus ook. Bij mij gedraagt hij zich als een homo om ermee te suggereren dat ik homo ben of iets dergelijks. Dat vond ik niet fijn dus heb ik hem enkele keren gevraagd te stoppen. Dat deed hij dan ook, maar ging hij de volgende werkdag weer verder. Daar werd ik nogal moe van en voelde de woede opborrelen. Op gegeven moment kon ik mezelf niet meer onder controle houden en gaf ik hem een stoot in het gezicht, het was nogal onverwachts dus deed hij een paar passen achteruit. Toen was hij van plan mij terug te slaan maar hij werd tegengehouden door een andere collega. Verder hebben we het nog uitgepraat en dat was mijn conflict.

[*R*] en [*T*] verhaalversie 1

Ongeveer een jaartje geleden zat ik nog op basketbal. Ik zat in een team waar ik me goed thuis voelde. Maar, zoals meestal bij teams, was er een "buitenbeentje". Hij kon niet goed meekomen met de rest, was altijd stil en was snel geïrriteerd (wat dit met het verhaal te maken heeft, volgt later).
Op een normale dinsdagavond hadden we training. Deze liep goed voor mij en de rest van het team, op twee na. Het buitenbeentje genaamd [*R*] en m'n vriend [*T*].
Er waren spanningen ontstaan, met als gevolg een kleine ruzie met woorden tussen de twee. Deze is goed opgelost door de trainer, en de training verliep verder goed, maar zwaar.
De training was afgelopen, en we gingen met het hele team naar de kleedkamer. Van de 9 man uit het team, dachten er altijd maar een stuk of 4 in de kleedkamers. Waaronder ik, een vriend, [*T*] en [*R*]. [*T*] begon heel vervelend te doen tegen [*R*]. M'n andere vriend en ik probeerden [*T*] te sussen, want [*T*] was boos omdat [*R*] hem tijdens de training zou moeten hebben geslagen. Toen begon [*T*] te schreeuwen tegen [*R*]: "[*R*], ga gewoon zitten met je dikke reet, zodat je dikke lichaam kan uitrusten van een zware training voor dikerds". [*R*] pikte dit niet en stormde op [*T*] af, en gaf hem een schop tegen zijn hoofd. [*T*] knalde met zijn hoofd tegen de muur en bleef even versuft op het bankje zitten. Dat was m'n teken om in te grijpen.
Ik rende naar [*T*] om te kijken of alles goed was. Het ging wel weer want hij begon te schreeuwen tegen [*R*]. Ik liep op [*R*] af om hem te bedaren. Hij begon ook tegen mij te schreeuwen omdat ik een vriend van [*T*] ben. Ik zei dat ik er niets mee te maken wilde hebben, maar dat ik wel wilde dat [*R*] even rustig zou doen. Hij haalde naar mij uit, maar ik kon gelukkig net op tijd bukken. Ik greep [*R*] vast, en zei in z'n oor: "rustig, ik ben hier niet om jou ook nog een pak slaag te geven ... even rustig!" Gelukkig werd [*R*] weer een beetje rustig, en ik m'n vriend nam het van me over.
Hierdoor kreeg ik de tijd naar de trainer te lopen en het verhaal uit te leggen. Hij kwam de kleedkamer binnen, en kreeg de rest onder controle.
Gelukkig is alles goed afgelopen, en heeft niemand blijvende schade van dit "avontuurtje" opgelopen!

[*R*] en [*T*] verhaalversie 2

Zoals mijn vorige verhaal te lezen is, zat ik ongeveer een jaar geleden op basketbal. Het team beviel me goed. Maar 1 jongen, [*R*], lag het team niet zo ... Hij was eigenlijk te hoog ingedeeld. Hij vond ons, de rest van het team, ook niet echt aardig, en was daardoor vaak stil en snel geïrriteerd.

Het is dinsdagavond. Dit is onze trainingsavond. De training ging zoals velen: gewoon goed en soepel. Toch kregen [*R*] en, een vriend van mij [*T*], een meningsverschil die niet zo erg had hoeven zijn. De trainer kwam tussenbeide, maar je merkte dat er toch een sfeer hing die vijandig was. De training was afgelopen, en iedereen ging de kleedkamer in. Toen de niet-douchers naar huis waren gegaan, bleven ik, [*T*], [*R*] en nog een kameraad over om te gaan douchen. Hier ging het mis. [*T*] werd boos op [*R*] om dat [*R*] [*T*] zou moeten hebben geslagen tijdens de training. M'n andere kameraad, die tevens de broer van [*T*] is, probeerde [*T*] te sussen; zonder succes. [*T*] werd nu helemaal boos omdat [*R*] ontkende dat hij hem geschopt zou hebben. [*T*] zei: "Waarom ga je niet gewoon zitten met je dikke reet, want dan kan je dikke lichaam eventjes uitrusten van de zware training voor dikkerds". Het zal misschien niet gek overkomen als ik vertel dat [*R*] dit niet pikte. [*R*] riep zoiets als: "Nu ben je ECHT te ver gegaan!". [*R*] rende op [*T*] af en schopte tegen [*T*]'s hoofd. [*T*] knalde keihard met z'n hoofd tegen de muur en het leek eventjes alsof ie ging flauwvallen. Gelukkig ging het goed. Vanaf dit moment wist ik dat ik iets moest doen. Ik ging direct naar [*T*] om te kijken of het goed met hem ging. Dit werd bevestigd toen [*T*] weer begon te schreeuwen tegen [*R*]. Ik probeerde hem een beetje te sussen, maar m'n andere kameraad nam het over. Ik ging naar [*R*] toe om hem een beetje te sussen. Dit had eerst averechts effect want [*R*] begon tegen mij te schreeuwen. Hij dacht blijkbaar dat ik hem kwaad wilde doen omdat ik een vriend van [*T*] ben. Ik gebruikte gelukkig de goede woorden: "[*R*], rustig ... ik wil er niets mee te maken hebben, maar toch kun je beter rustig doen, want anders draait het nog op iets veel ergers uit." [*R*] snapte me, en begon rustig te worden. [*T*] was ook weer rustig ... maar had nog wel hoofdpijn. Ik fluisterde [*R*] in z'n oren dat hij maar beter even naar [*T*] kon gaan om het uit te praten. Dit deed [*R*] en [*T*] heeft hem vergeven. De trainer is verder niet meer nodig geweest.

(dit is de verandering van wat ik heb geleerd. Een kleine aanpassing, maar die wel belangrijk kan zijn ...)

TV kijken verhaalversie 1

Een jaar geleden had ik ruzie met mijn broer. Ik zat TV te kijken en hij wilde gamen maar kon het spel niet vinden. Ik was de laatste die gespeeld had en hij vond dus dat ik het voor hem moest zoeken. Ik had het in de kast gelegd en zei dat ook tegen hem. Hij kon het nog steeds niet vinden. Ik zei dat het toch niet uitmaakte omdat ik TV zat te kijken, dus hij kon sowieso niet gaan gamen. Toen deed hij de TV uit en zei dat ik dat spel moest gaan zoeken. Toen weigerde ik en deed de TV weer aan.

Toen deed hij het opnieuw uit en ik werd boos, zei dat ik niet wist waar zijn spel was en liep naar boven. Hij vond zijn spel later toch nog, maar we hebben elkaar een paar dagen niet meer gesproken.

TV kijken verhaalversie 2

Een keer zat ik TV te kijken en mijn broer was zijn spel kwijt. Hij vroeg aan mij waar het lag want ik was de laatste die ermee had gespeeld. Ik zei dat het in de kast lag. Hij zocht maar kon het nog steeds niet vinden. Toen zei ik tegen hem dat het niet uit maakte omdat hij nu toch niet kon spelen, want ik keek TV. Toen deed hij de TV uit en zei dat ik het moest gaan zoeken. Ik weigerde en deed de TV weer aan. Toen deed hij het weer uit en werd ik boos. Ik zei dat ik niet wist waar zijn spel was en liep naar boven. Later vond hij het spel toch nog maar we hebben elkaar een paar dagen niet gesproken.

2. Gebruikte instructies om de conflictverhalen te verkrijgen

Conflictverhaal verzamel formulier T1, voor scholen:

Geachte docent,

Binnenkort neemt u, samen met (een aantal van) uw leerlingen, deel aan een workshop van DiversityJoy. Als voorbereiding op deze workshop, zouden wij u willen vragen met uw leerlingen een kleine schrijfofdracht te doen. Deze schrijfofdracht dient twee doelen, te weten een instrumenteel en een inhoudelijk doel. Het instrumentele doel is het vergaren van informatie omtrent de veranderingen die door de workshop teweeg gebracht worden. Het inhoudelijke doel is dat de deelnemers worden aangezet tot het nadenken over eigen conflictsituaties, waardoor zij sneller in staat zijn in te stappen in het workshopproces. De schrijfofdracht krijgt een vervolg direct na de workshop waardoor een vergelijking gemaakt kan worden. Dit vervolg wordt tijdens de workshop verder uitgelegd.

Voor nu worden alle workshopdeelnemers, inclusief de deelnemende docenten, gevraagd om individueel een persoonlijk ervaren 'conflict' te beschrijven. Met 'conflict' bedoelen we een simpel meningsverschil, een onenigheidje met iemand. Het kan gaan om een ruzietje met een leerling, of om een ruzie met een broer, een zus, een ouder, of een collega. Met andere woorden, een 'conflict' hoeft niet per definitie over fysiek geweld te gaan. Het gaat over 'conflicten' in de breedste zin van het woord. Natuurlijk kunnen deelnemers er zelf voor kiezen om te schrijven over zwaardere problemen zoals pesterijen, vechtpartijen, arbeidsconflicten of echtscheidingen. Belangrijk is dat iedereen schrijft over een 'conflictsituatie' waarin hij of zij zelf een centrale rol speelt of heeft gespeeld.

Van u vragen we in eerste instantie deze opdracht voor te leggen aan de deelnemers (leerlingen en leraren). Als docent kunt u natuurlijk zelf het moment kiezen waarop de deelnemers deze opdracht het beste kunnen doen. In ieder geval vóór aanvang van de workshop. Hieronder volgen details over de opdracht.

Opdracht voor de deelnemers:

Beschrijf een conflict, meningsverschil of ruzie waar je zelf een belangrijke rol in speelt of speelde. Probeer de gebeurtenissen zo precies mogelijk te beschrijven. Beschrijf het conflict in een verhaalvorm (beschrijf het verhaal alsof je het vertelt aan iemand). Wat gebeurde er? Wat deed je? Wat dacht je? Wat voelde je? Wat wilde je bereiken? Een indicatie voor de omvang van het verhaal is 20 tot 30 regels.

Mogelijke 'herinneringsteun' bij de schrijfofdracht:

Aangezien deelnemers in eerste instantie soms moeite hebben met het herinneren van een bruikbare conflictsituatie die zij kunnen en willen beschrijven, hebben we de volgende 'herinneringsteun' bijgevoegd. Wij stellen voor dit hulpmiddel pas in te zetten wanneer de deelnemers een aantal minuten na de eerste instructies, zelf aangeven er niet uit te komen.

Hulpvraag:

Kun je herinneren wanneer je voor het laatst boos of verdrietig was? Waar kwamen die gevoelens vandaan? Kun en wil je die situatie gebruiken voor deze opdracht?

Verzamelen van de verhalen:

Nadat ze klaar zijn met schrijven leveren de deelnemers hun papier dichtgevouwen in.

De verzamelde verhalen worden in één enveloppe gestopt en aan het begin van de workshop ingeleverd bij een medewerker van DiversityJoy.

Vertrouwelijkheid:

De verhalen zullen gebruikt worden in het evaluatieonderzoek van DiversityJoy. Dit betekent dat de verhalen gelezen en geanalyseerd worden. Dit zal echter gebeuren zonder dat de lezer weet wie de schrijver is.

Bijgevoegd:

- Schrijfpdrachtformulier (formulier waarop naam, datum, locatie en conflictverhaal komen)

Wij wensen u veel succes met deze opdracht en kijken ernaar uit u en uw leerlingen te ontmoeten tijdens de workshop. Indien u vragen heeft neemt u dan gerust contact met ons op.

Namens DiversityJoy, bedankt.

DiversityJoy

Léon Beckx
Tom Schram

Conflictverhaal verzamel formulier T1:

Geachte heer/mevrouw,

Binnenkort neemt u deel aan een workshop van DiversityJoy. Als voorbereiding op deze workshop, vragen wij u een kort, persoonlijk verhaal te schrijven. Ons verzoek dient twee doelen, te weten een instrumenteel doel en een inhoudelijk doel. Het instrumentele doel is het vergaren van informatie over de veranderingen die door de workshop teweeggebracht worden. Het inhoudelijke doel is u als deelnemer aan te zetten tot het nadenken over eigen conflictsituaties. Hierdoor zult u wellicht makkelijker kunnen instappen in het workshopproces. Uw verhaal zal niet letterlijk gebruikt worden tijdens de workshop tenzij u daar zelf voor kiest.

Nu vragen we u om een persoonlijk ervaren 'conflict' te beschrijven. Een 'conflict' kan een simpel meningsverschil of een onenigheid met iemand zijn, maar ook een arbeidsconflict, een woordenwisseling of zelfs een fysiek gevecht. Het kan bijvoorbeeld gaan om een conflict op werk met een collega, thuis met een partner of familielid, of het kan gaan om een situatie op straat. Een 'conflict' gaat niet per definitie over fysiek geweld. We zijn geïnteresseerd in 'conflicten' in de breedste zin van het woord. U bent daarom vrij in uw keuze. Belangrijk is wel dat u schrijft over een persoonlijk meegemaakte 'conflictsituatie' waarin uzelf een centrale rol speelt of heeft gespeeld.

Opdracht:

Beschrijf een conflictsituatie waar uzelf een belangrijke rol in speelt of in speelde. Probeer de gebeurtenissen zo precies mogelijk te beschrijven. Wat gebeurde er? Wat deed u? Wat dacht u? Wat voelde u? Wat wilde u bereiken? Beschrijf uw conflictsituatie alsof u een verhaal aan iemand vertelt. Een indicatie voor de omvang van het verhaal is 20 tot 30 regels.

Tijdens de workshop kunt u uw (getypte of handgeschreven) conflictverhaal afgeven bij de begeleiders. Omdat het voor ons niet nodig is te weten wie welk verhaal geschreven heeft, hoeft u uw naam niet boven uw verhaal te noteren. En, ter herinnering, uw verhaal vormt geen onderdeel van de workshop tenzij u daar zelf voor kiest.

Mogelijke 'herinneringsteun' bij de schrijfoopdracht:

De ervaring leert dat het lastig kan zijn om een geschikte conflictsituatie te herinneren. Daarom hebben we de volgende 'herinneringsteun' bijgevoegd.

Wanneer voelde u zich in de afgelopen periode boos of verdrietig? Waar kwamen die gevoelens vandaan? Kunt u die situatie gebruiken voor deze opdracht?

Vertrouwelijkheid:

Uw verhaal wordt gebruikt in een effectonderzoek van DiversityJoy. Dit betekent dat uw verhaal gelezen en geanalyseerd wordt. Dit zal echter gebeuren zonder dat de lezer weet wie de schrijver van het verhaal is. Bij eventuele (gedeeltelijke) opname in een evaluatierapport, worden alle namen en referenties naar de auteur uit het verhaal verwijderd.

Veel succes met deze opdracht. Wij kijken ernaar uit u te ontmoeten tijdens de workshop. Indien u vragen heeft neemt u dan gerust contact met ons op.

Namens DiversityJoy, bedankt.

DiversityJoy

Léon Beckx 0615877928

Tom Schram 0651575562

Conflictverhaal verzamel formulier T2, voor scholen:

Geachte docent,

Onlangs heeft u, samen met een aantal leerlingen en docenten van uw school, deelgenomen aan een workshop van DiversityJoy. We hopen dat die deelname voor iedereen een positieve ervaring is geweest. Ook hopen wij dat die ervaring nog steeds leeft want ze is bedoeld als ondersteuning voor de ontwikkeling van sociale vaardigheden. Deze ontwikkeling vindt niet alleen plaats tijdens de workshop, het is een proces waar je, je hele leven aan kunt werken. Deze ontwikkeling is zowel voor de deelnemer als voor DiversityJoy van belang. Van belang voor de deelnemer is dat hij of zij zich vrijer in de sociale wereld kan bewegen en minder moeite ervaart in conflictsituaties. Voor DiversityJoy is de ontwikkeling van sociale vaardigheden van de deelnemers van belang, om de impact van de workshops beter te kunnen begrijpen en zo zelf te blijven leren.

Het vertellen en hervertellen van conflictverhalen is een manier om bezig te zijn met de verschillende vaardigheden die bij sociale ontwikkeling een rol spelen. Ook kunnen deze verhalen inzicht bieden in deze sociale ontwikkeling en zo helpen doelen te stellen voor de toekomst.

Hierom willen wij u vragen als laatste onderdeel van de basisworkshop een tweede schrijfpdracht te doen. In deze schrijfpdracht vragen wij u de conflictsituatie uit uw eerste verhaal, nog eens te beschrijven.

Het is hierbij **!Belangrijk!** te beseffen dat dit voor de deelnemers geen test is. Het gaat er niet om “hoe men het nu gedaan zou hebben” maar om het verhaal van de conflictsituatie te beschrijven zoals het nu herinnerd wordt.

(Tweede) Opdracht voor de deelnemers:

Beschrijf je eerder beschreven conflict, meningsverschil of ruzie waar je zelf een belangrijke rol in speelt of speelde. Probeer de gebeurtenissen je voor de geest te halen en ze nog eens zo precies mogelijk te beschrijven zoals je ze nu herinnerd. Beschrijf het conflict weer in een verhaalvorm (beschrijf het verhaal alsof je het aan iemand vertelt). Wat gebeurde er? Wat deed je? Wat dacht je? Wat voelde je? Wat wilde je bereiken?

Het verhaal mag variëren tussen de 20 en 30 regels.

Inzamelen van de verhalen:

Als de verhalen handgeschreven zijn, kunnen de vellen papier opgevouwen ingeleverd worden. Eenmaal verzameld in een envelop kunnen de verhalen worden opgestuurd naar DiversityJoy. Indien de verhalen op de computer geschreven zijn is e-mail natuurlijk een handige methode om de verhalen te verzamelen en te versturen.

Vertrouwelijkheid:

Het evaluatieonderzoek waarbinnen de verhalen een rol spelen is gebaseerd op volledige vertrouwelijkheid. Er wordt met respect omgesprongen met de inhoud van de verhalen. Wanneer onderdelen van een verhaal bruikbaar zijn voor rapportage worden die onderdelen los van de naam van de schrijver ingevoegd. Namen van mensen en plaatsen die in het verhaal terugkomen en wellicht te herleiden zijn tot de schrijver, veranderen we.

Bijgevoegd:

- Schrijfpdrachtformulier (formulier waarop naam, datum, locatie en tweede conflictverhaal kunnen komen)

Wij wensen u wederom veel succes met deze opdracht en kijken uit naar de verhalen. Zodra wij eerste onderzoeksresultaten hebben brengen wij u natuurlijk op de hoogte. Indien u vragen heeft neemt u dan gerust contact met ons op.

Namens DiversityJoy, bedankt.
Léon Beckx & Tom Schram

Conflictverhaal verzamelformulier T2:

Geachte deelnemer,

Onlangs heeft u deelgenomen aan een workshop van DiversityJoy. We hopen dat uw deelname een positieve ervaring is geweest. Ook hopen wij dat de ervaring nog steeds leeft aangezien ze bedoeld is als ondersteuning voor persoonlijke ontwikkeling. Deze ontwikkeling is zowel voor u als voor DiversityJoy van belang. Voor DiversityJoy is deze ontwikkeling van belang, om de impact van de workshops beter te kunnen begrijpen en zo zelf te blijven leren.

Het vertellen en hervertellen van conflictverhalen is een manier om bezig te zijn met de verschillende vaardigheden die bij persoonlijke en sociale ontwikkeling een rol spelen. Door het feit dat deze verhalen raken aan de verschillende aspecten van de beoogde ontwikkeling kunnen ze ook bijdragen aan waardevolle inzichten omtrent die ontwikkeling. Hierom willen wij u vragen als laatste onderdeel van de basisworkshop een tweede schrijfp opdracht te doen. In deze schrijfp opdracht vragen wij u de conflictsituatie uit uw eerste verhaal, nog eens te beschrijven.

Het is hierbij **BELANGRIJK** te beseffen dat dit geen test is. Het gaat er niet om “hoe u het nu gedaan zou hebben” maar om het conflict uit uw eerste verhaal nog eens te beschrijven zoals u het zich NU herinnert.

Opdracht:

Beschrijf uw eerder beschreven conflict, meningsverschil of ruzie waar u zelf een belangrijke rol in speelt of speelde. Probeer de gebeurtenissen voor de geest te halen en ze nog eens zo precies mogelijk te beschrijven. Beschrijf het conflict weer in een verhaalvorm (beschrijf het verhaal alsof je het aan iemand vertelt). Wat gebeurde er? Wat deed u? Wat dacht u? Wat voelde u? Wat wilde u bereiken? Het verhaal mag variëren tussen de 20 en 30 regels.

Wanneer u het verhaal hebt opgeschreven, zouden we u willen vragen dit naar Leon Beckx (leon@diversityjoy.nl) te mailen. Of u kunt het ook per post sturen naar DiversityJoy, Bredeweg 14huis, 1098 BP, Amsterdam.

Het evaluatieonderzoek waarbinnen de verhalen een rol spelen is gebaseerd op volledige vertrouwelijkheid. Er wordt met respect omgesprongen met de inhoud van de verhalen. Wanneer onderdelen van een verhaal bruikbaar zijn voor rapportage worden die onderdelen los van de naam van de schrijver ingevoegd. Namen van mensen en plaatsen die in het verhaal terugkomen en wellicht te herleiden zijn tot de schrijver, veranderen we.

Wij wensen u wederom veel succes met deze opdracht en kijken uit naar de verhalen. Indien u vragen heeft neemt u dan gerust contact met ons op.

Namens DiversityJoy, bedankt.

Tom Schram & Léon Beckx

3. De vragen die tot nu toe gebruikt zijn als wegwijzer voor de narratieve analyse

Individuele analysevragen ‘Twin-stories’

Titel verhaal :

Versie (omcirkel): ■ of ★

Naam analist :

Datum :

Dit individuele deel van de analyse is als het ware een voorbereidend onderdeel. Het is bedoeld als katalysator voor uw analytische vaardigheden, als geheugen steun, en concrete referentie bron voor het laatste gezamenlijke deel van de analyse. In dit deel van het analyseproces proberen wij u aan te zetten tot het kritisch lezen en herlezen, van de Twin-Story. Beantwoord de vragen zo als U ze begrijpt. U mag ook van het analyseproces genieten, dat is niet per definitie onwetenschappelijk. Dus veel plezier en succes toegewenst.

Termenverklaring:

In de onderstaande analysevragen gebruiken wij een aantal termen die enige introductie vereisen. Met ‘de verteller’ bedoelen wij de persoon die het conflictverhaal heeft geschreven.

Met ‘de ander’ bedoelen wij het personage dat in het verhaal opgevoerd wordt als ‘de tegenstander’ of ‘de ander’ in het betreffende conflict.

Verantwoordelijkheid:

1. Neemt de verteller verantwoordelijkheid voor zijn/haar eigen aandeel in het conflict? Waar vind je dit terug in de tekst, gebruik citaten en regelnummers.

Controle:

2. Zijn er aanwijzingen in de tekst waaruit blijkt dat de verteller beseft invloed te hebben op de conflict situatie? Zo ja, waar vind je dit terug in de tekst, gebruik citaten en regelnummers.

Reflectie, inlevingsvermogen, respect:

3. Geeft de verteller een verklaring voor de behoeften, gevoelens en het gedrag van de personages, inclusief die van de verteller zelf? Zo ja, waar vind je dit terug in de tekst, gebruik citaten en regelnummers.

Vertrouwen, respect, reflectie:

4. Plaatst de verteller het probleem binnen of buiten de personages? Waar vind je dit terug in de tekst, gebruik citaten en regelnummers.

Vertrouwen, reflectie, respect:

5. Hoe presenteert de verteller zichzelf en de ander? Waar vind je dit terug in de tekst, gebruik citaten en regelnummers.

Zelf:

Ander:

Reflectie, inlevingsvermogen, respect:

6. Worden er gevoelens, behoeften en gedachten beschreven? Zo ja van wie en waar vind je dit terug in de tekst, gebruik citaten en regelnummers.

Individuele analysevragen ‘Twin-stories’ ‘verschillen’

Belangrijke verschillen:

Kies en beschrijf de voor jou (3 tot 5) **belangrijkste verschillen** (dit kunnen ook niet eerder genoemde verhaalelementen zijn). Waar vind je deze terug in de tekst, gebruik citaten en regelnummers.

4. Discussie over kernwaarden

In deze initiële discussie hebben de wij (de onderzoekers) een aantal zeer betrokken leden van DiversityJoy en Phaphama gevraagd om op te schrijven wat zij als kernwaarden zagen van het AVP programma. Hierbij zijn wij zelf begonnen met drie kernwaarden die wij belangrijk achten en hebben de anderen hier op ingehaakt. De kernwaarden zijn in onderstaande lijst gekoppeld aan thema's uit de workshop.

Met deze discussie hebben wij getracht een begin te maken aan een formulering (het expliciet maken) en structurering van de theorie die achter het programma zit. Hoewel het programma erg goed doordacht en gevoelsmatig zeer slim in elkaar zit, is er geen echte vaste theorie waar een evaluatie deels aan kan worden opgehangen. Daarom leek het ons zinnig om deze discussie binnen de organisaties te starten zodat men zelf ook een beter beeld krijgt van eigen basiswaarden en zo wellicht ook zelf tot een dieper zelfbegrip kan komen (de discussie is in het Engels gevoerd vandaar dat het van hier in het Engels overgaat).

Tijl Couzy and Ivar Halfman

1. Trust/Confidence in oneself, and others

(expect the best, communication, cooperation, community, thinking before acting, etc)

2. Responsibility for own actions (feelings and needs) and for relations with others

(cooperation, community, thinking before acting, etc)

3. Respect for self and for others

(equality, looking for a non-violent solution, cooperation, community, thinking before acting, etc)

Judy and Jabu

4. Seeing good in all (including self!) - which would find expression in the "Affirmation" pillar that we use, and which would form a basis for trusting and respecting self and other.

5. "Recognizing our interconnectedness"

Tom

6. Non-judgmental and non-accusing in our communication, as counterpart to taking responsibility for own feelings and needs.

7. "Openness" to other perspectives

8. Sensitivity (to other peoples perspectives and needs)

9. Compassion

10. Trust / safety

Mirjana

11. Self relativisation, self reflectiveness.

12. Seeing alternatives

13. Care for yourself and the other.

14. Willingness to examine own assumptions

This is what came out of our first inquisitive round on 'core values'. What we want with these core values is to assemble a framework. A grouping of social values that function as a catalyst to Constructive Social Interaction. In other words, values, which the AVP community believes, contribute to an increase in Constructive Social Interaction.

What is Constructive Social Interaction?

It is a concept that we came up with to solidify a goal for AVP, and to give this goal a name. 'Constructive Social Interaction' is a concept that has no hard-edged borders, however it has clear qualities and objectives. This form of social interaction focuses on win-win situations, finding non-violent solutions, and aiming for the connection of people, instead of their separation. It tries to supply both individuals and groups with a way of expressing and contributing to their communities and societies. It creates a discourse through which people can feel respected, valued, and affirmed for who they are, Constructive Social Interaction is about making individuals and communities interested in- instead of afraid of 'others'. Words like community, group, nationality, and ethnicity shift from words that are mainly used for exclusion to words that are used for inclusion.

'Constructive' refers to building relationships in which both the interests of 'the other' and of 'the self' are equally represented and weighted. Relationships that enable people to learn from, and enjoy interaction with others. Constructive Social Interaction strives for social relations of trust, responsibility, respect and openness.

In our attempts, to assemble the list of mentioned AVP core values to a sensible whole, we came to the following short list of core values and their respective places in a possible framework.

Possible start of a theoretical framework

The two main principles of, the AVP way of thinking, seem to be: '**Seeing good in all**', '**Inter connectedness**'. These two principles are believed to be implicitly present in every human being.

From this it becomes clear that to better cope – in a constructive way – with an increasingly modernizing world (a world that is rapidly becoming more interdependent and divers; religiously, ethnicity wise, culturally, and socio-economically) one needs to start to be aware of these to basic human principles.

The most effective way of making people aware of these principles is believed to be, letting them experience them first hand.

The experience of these two principles is – within the AVP program – achieved by the use of workshops in which these two principles are made explicit through exercises. These exercises make the participants engage in personal interaction with each other. These interactions are guided through the use of different basic psychological themes. Now, these psychological guiding themes seem to be the following ones:

Trust (in self and others)

- Confidence
- Safety

Responsibility (for own actions)

- Reflection
- Control

Respect (for self and others)

- Non-judgmental
- Openness
- Sensitivity

Creativity (finding alternative solutions)

This is as far as the discussion and our thoughts about it have taken us. This makes clear that the discussion is not finished and may well, never be finished while it seems to be an on going process and is likely to change through time.

An interesting drawing that came up during our framing and reframing of these core concepts is the one below. It made sense to us, thinking about these concepts in this way. And it can maybe clarify the different positions the different concepts have, in relation to each other.

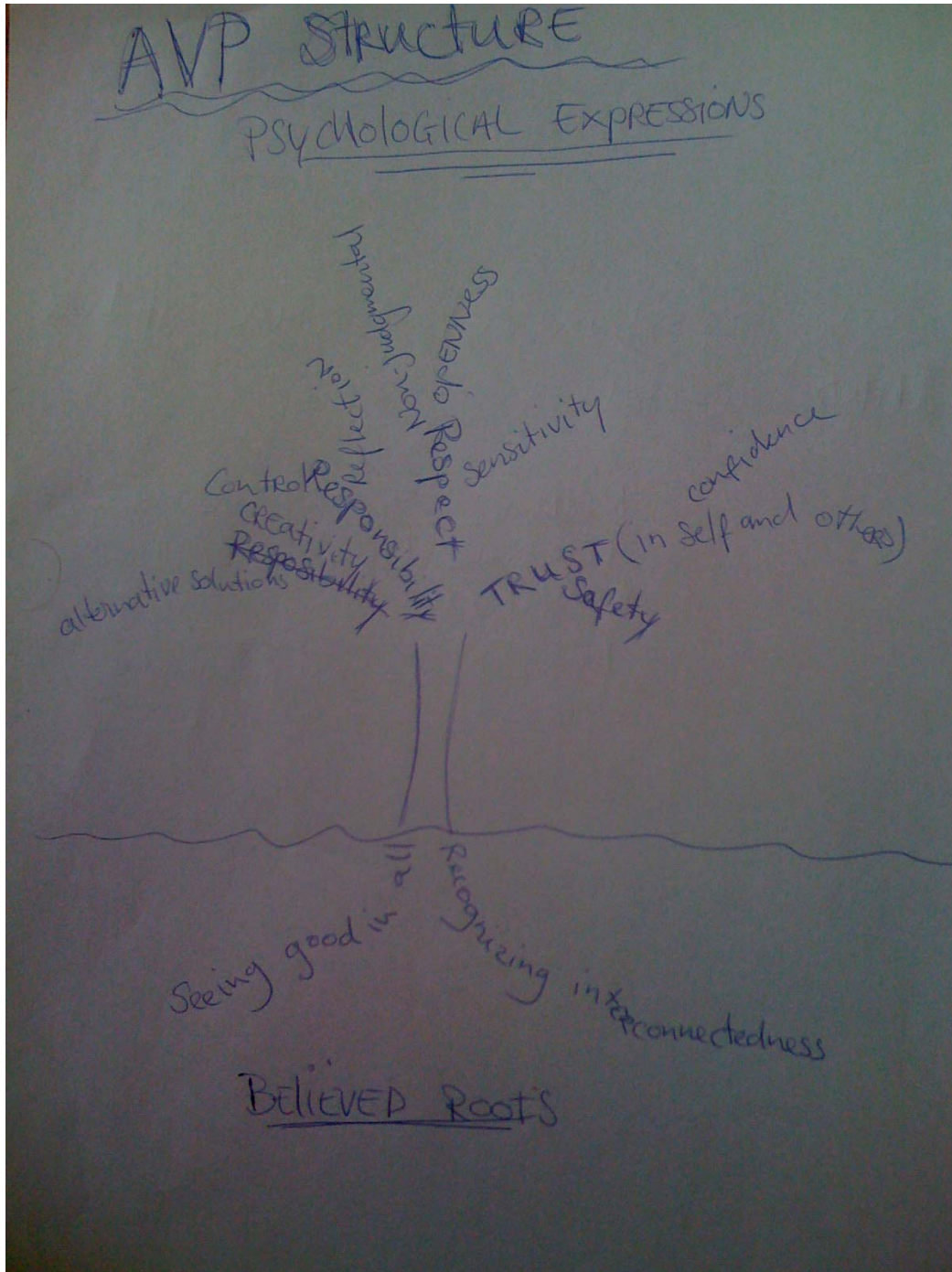


Foto van schets: Imagined AVP Structure; Psychological expressions & Believed roots