

DE WIJK IN DIALOOG

kunde en clashes voor een #goedgesprek

AUTEURS

Stefanie Schuddebeurs

DE HAAGSE
HOGESCHOOL

1. Inleiding	3
1.1 De publieke dialoog	4
1.2 Onderzoeksopzet	5
1.3 Dialoogmodel in het kort	6
2. Methodiek en instrumenten	7
2.1 Elf observaties van wijkgesprekken op locatie	8
2.2 Onderzoeksvragen en doel van deze dataset	10
2.3. Methodiek en werkwijze van de observaties	11
2.4 Methode van data-analyse	12
3. Resultaten	13
3.1 Thema's	14
3.2 Patronen in de gesprekken	20
4. Conclusie	33
Bronnen	34

Dit onderzoeksrapport is een van zes rapportages die zijn gepubliceerd over het project Publieke Dialogen #goedgesprek:

- Publieke Dialogen – over het mogelijk maken van een #goedgesprek in de publieke sfeer
- De wijk in dialoog – kunde en clashes voor een #goedgesprek
- Bekwaam in gesprek – wijkprofessionals experimenteren
- Een wijkgesprek online – uitdagingen voor een #goedgesprek.
- Thuis in een wijkgesprek – ervaringen tijdens de pandemie #goedgesprek
- Publieke Dialogen Online – een nieuw medium voor burgerparticipatie

Dit onderzoeksproject is uitgevoerd door een consortium van projectpartners, bestaande uit drie kennisinstellingen (De Haagse Hogeschool, Erasmus Universiteit Rotterdam en Hogeschool InHolland), drie gemeenten (Den Haag, Rotterdam en Leiden) en drie maatschappelijke organisaties (ProDemos, Woningcorporatie Vestia en Grey Matters). Dit onderzoek is mogelijk gemaakt met een RAAK-Publiek subsidie van Regeorgaan SIA en cofinanciering van de projectpartners.



1 INLEIDING

1.1 DE PUBLIEKE DIALOOG

Burgerparticipatie speelt in Nederland een steeds belangrijkere rol, zowel lokaal als op nationaal niveau, met het oogmerk dat directe betrokkenheid van burgers bij planvorming en besluitvorming kan bijdragen aan kwaliteit, inclusie en draagvlak. Die directe betrokkenheid kan veel vormen aannemen, bijvoorbeeld in pellingen, enquêtes via burgerpanels en de laatste jaren ook middels platforms waar ideeën en voorstellen worden opgehaald, geprioriteerd en gekoppeld aan budgetten. Echter, een belangrijk middel is en blijft het met elkaar voeren van een dialoog, een goed gesprek hebben over belangen, argumenten en meningen – gedeeld of tegengesteld. Het voeren en leiden van een dialoog is echter niet eenvoudig, wanneer persoonlijke en publieke belangen op het spel staan. Dit rapport gaat over een gedeelte van een tweejarig onderzoek met het doel om dialogen in wijken op zowel fysieke locaties als online te verbeteren. Wijkprofessionals, de mensen wiens werk het is om het samenleven in de wijk te bevorderen, hebben in hun praktijk te maken met de uitdaging om met bewoners een constructieve publieke dialoog te voeren over hun wijk.

Controverses over tal van onderwerpen kunnen leiden tot verhitte discussies, grote tegenstellingen, wederzijds onbegrip en wweinig oor voor elkaars standpunten en argumenten, zowel tussen bewoners en gemeenteambtenaren als tussen bewonersgroepen onderling. Bovendien worden discussies ook via social media gevoerd die daarvoor niet geschikt zijn, met maar al te vaak als gevolg een doelloze of zelfs respectloze uitwisseling die slechts leidt tot polarisatie en conflict.

De onderzoeksvragen waarop we met dit gehele onderzoeksproject willen antwoorden, zijn:

A

Wat zijn de kwaliteitsaspecten van een **publieke dialoog** en welke onderlinge relaties, afhankelijkheden, invloeden en effecten spelen een rol en versterken of verzwakken deze aspecten?

B

Met welke handlingswijzen kan een **wijkprofessional bijdragen** aan een betere publieke dialoog in de wijk, tussen burgers onderling en tussen burgers en vertegenwoordigers van instanties?

C

Welke nieuwe vormen van **social media hebben een positieve invloed** op de wijze waarop burgers online een publieke dialoog voeren?

1.2 ONDERZOEKSOPZET

Het onderzoek is in drie onderdelen verdeeld:

VOORONDERZOEK

Een vooronderzoek om de kwaliteitsaspecten van dialogen te kunnen vaststellen; door middel van literatuuronderzoek, werksessies en het observeren van wijkgesprekken op fysieke locaties en online.

ACTIEONDERZOEK

Een deel actieonderzoek gericht op het verruimen van het handlingsrepertoire van wijkprofessionals; middels interventies in samenwerking met wijkprofessionals zelf.

ONTWERPEND ONDERZOEK

Een ontwerpend onderzoek waarin een online medium voor publieke dialogen werd ontwikkeld.

Het vooronderzoek heeft beoogd een solide, wetenschappelijke basis te leggen voor het actieonderzoek en ontwerpend onderzoek door middel van literatuuronderzoek naar bestaande kennis op het gebied van publieke dialogen, in het bijzonder op het gebied van deliberatieve democratie en dialoogtheorie. Dit heeft geleid tot een dialoogmodel, welke door werksessies en het vooronderzoek zelf weer is getoetst en aangevuld. Het dialoogmodel wordt in paragraaf 1.3 in het kort verder toegelicht. Naast het literatuuronderzoek, bestond het vooronderzoek ook uit het observeren en analyseren van wijkgesprekken, zowel op fysieke locaties (in 2019) als online (vanaf maart 2020 in reactie op de coronamaatregelen). Daarnaast bestond het vooronderzoek uit het afnemen van interviews en enquêtes bij bewoners en professionals rond het verschuiven van deze gesprekken van fysieke naar online omgevingen. Dit deelrapport betreft de analyse van 11 geobserveerde wijkgesprekken.

1.3 DIALOOGMODEL IN HET KORT

Middels literatuuronderzoek naar de bestaande wetenschappelijke kennis over publieke dialogen, in het bijzonder op het gebied van deliberatieve democratie en dialoogtheorie, is een model over online deliberatie geadopteerd (Friess & Eilders, 2015) dat in de basis goed aansluit bij de doelstelling van dit project. Het model is verder verrijkt met andere wetenschappelijke bronnen om ook voor het observeren van wijkgesprekken op fysieke locatie goed van toepassing te kunnen zijn.

Met het dialoogmodel dat werd ontwikkeld in het vooronderzoek kunnen wijkgesprekken worden geanalyseerd op drie niveaus: de institutionele randvoorwaarden, het gespreksproces zelf en het politieke resultaat. Hieronder volgt een kort overzicht van de diverse niveaus. Een gedetailleerd overzicht van het dialoogmodel is te lezen in het hoofddrapport Publieke Dialogen (Van Leeuwen et al. 2021).

Het dialoogmodel bestaat uit drie niveau's:

NIVEAU 1: DE INSTITUTIONELE RANDVOORWAARDEN	NIVEAU 2: HET GESPREKSPROCES ZELF	NIVEAU 3: HET POLITIEKE RESULTAAT
Dit niveau beschrijft de randvoorwaarden waaronder deliberatie in een democratie überhaupt mogelijk is of kan worden gemaakt. Drie facetten zijn hierbij van belang. Inclusie betekent ondermeer dat de wijkdialoog toegankelijk is en representatief voor de belanghebbenden en dat professionals goed benaderbaar zijn. Afwezigheid van machtsrelaties gaat over de bereidheid van politici, ambtenaren en wijkprofessionals om te werken aan een gelijkwaardige relatie met bewoners. Julste en tijdige informatievoorziening zorgt ervoor dat bewoners kennis hebben van de politieke agenda, de bestuurlijke processen en hoe en wanneer ze kunnen participeren of reageren.	Democratische dialogen in het algemeen en wijkgesprekken in het bijzonder, bevatten idealiter de volgende vijf hoofdaspecten. Ze zijn constructief , dat wil zeggen gericht op een gezamenlijk doel, verwijzen naar het publieke belang , worden gekenmerkt door een dialogische houding bij alle deelnemers, met wederzijds respect en aandacht voor reflectie, zijn informatief van aard en geven optimaal gelegenheid tot interactie , met bijvoorbeeld duidelijke gespreksregels, gelijke spreektijd en interesse in en (rationeel) begrip voor elkaars perspectief.	Dit niveau beschrijft de impact, resultaten en effecten die door publieke (wijk) gesprekken worden gegenereerd in het grotere perspectief van de democratie en politiek. Voor de individuele deelnemer (burger of professional) gaat het om bijvoorbeeld het vergaren van kennis over het participeren in de wijk, een groter politiek bewustzijn en de doeltreffendheid van het eigen handelen. Voor de gemeenschap (alle betrokkenen in de wijk) zijn er concrete besluiten of resultaten die voortkomen uit de dialogen en heeft het politieke handelen van alle deelnemers impact.



2 METHODIEK EN INSTRUMENTEN

2.1 ELF OBSERVATIES VAN WIJKGESPREKKEN OP LOCATIE

In de periode van mei 2019 tot december 2019 zijn elf fysiek gevoerde wijk-gesprekken geobserveerd in vier wijken verspreid over Rotterdam, Den Haag en Leiden om inzicht te krijgen in de dagelijkse praktijk van professionals en bewoners als het gaat om het voeren van gesprekken over publieke belan-gen in de wijk. Om de context van de geobserveerde bijeenkomsten beter te begrijpen, voerden de onderzoekers voorafgaat gesprekken met betrok-ken wijkprofessionals over de wijk zelf en de voorgeschiedenis van de te volgen wijkgesprekken. De elf bijeenkomsten namen gemiddeld anderhalf uur in beslag. Het aantal deelnemers varieerde aanzienlijk, van 5 tot 40 in totaal, met een wisselende samenstelling van bewoners, wijkprofessionals en in sommige gevallen, lokale politici. In tabel 2 ziet u een overzicht van de geobserveerde bijeenkomsten, ingedeeld op locatie, het soort gesprek dat werd bijgewoond, het onderwerp dat besproken werd en het soort en aan-tal deelnemers. Met oog op anonimiteit is enkel de stad bekend gemaakt in deze rapportage.

Tabel 2. Overzicht van geobserveerde fysiek gevoerde wijkgesprekken (deel 1)

SOORT BIJEENKOMST	ONDERWERP	DEELNEMERS
Wijkraad (gekozen)	Samenwerking en verdeling van ruimte en budget tussen lokale verenigingen	18 (5 wijkraadsleden, wijkmana-ger, 12 inwoners waaronder verte-genwoordigers van verenigingen)
Bijeenkomst "Onwijze Moeders" tussen politie, wijkbewoners, jeugdwerkers en wijkwerkers	Veiligheid in de wijk: samenwer-king bespreken tussen inwoners en politie en jeugdzorg	25 (11 moeders, 3 politieagenten, 1 wijkmanager, 1 communitybuilder, 2 beleidsadviseurs veiligheid, nog 7 jeugdhulpverleners en wijkwerkers. (Kinderen ook aanwezig maar niet betrokken als gesprekspartners)
Overleg rond asielzoekerscentrum	Gestandaardiseerde agenda, om stand van zaken en veiligheid rond-azc tussen bewoners en professionals te bespreken	12 (5 bewoners, 1 wijkmanager, 1 voorzitter, 1 AZC manager, 1 poli-tie, 1 handhaver, 1 communicatie-professional, 1 beleidsmedewerker)
Brainstormsessie over verbetering van de wijk	Sterke en zwakke punten van de wijk en verbeteringen bespreken	Rond de 20 mensen (16 bewoners, 1 wijkmanager, 1 communitybui-der en 2 opbouwwerkers)
Openbare bijeenkomst over komst opvang dak- en thuislozen in wijk	Zorgen rond veiligheid en ge-wenstheid dak-en thuislozen op-vang bespreken	18 (9 bewoners en 9 professionals waaronder wethouder, stadsdeel-directeur, community builder, pro-jectmanager dak-en thuislozen)
Eerste kennismaking wijkmanager en nieuw bestuur wijkvereniging	Geen formele agenda; doel kennis-making van elkaar en elkaars doel-stellingen	4 (3 bestuursleden van wijkvereni-ging en 1 wijkmanager

Tabel 2. Overzicht van geobserveerde fysiek gevoerde wijkgesprekken (deel 2)

SOORT BIJEENKOMST	ONDERWERP	DEELNEMERS
Brainstormsessie rond inrichting van stadspark	Ideeën in kaart brengen voor verbetering stadspark rond voeding, beweeglint en groen	Rond de 30 mensen (17 bewoners en 13 professionals zoals wijkmanager, communicatiemedewerker, notulist, handhavers.)
Reflectief gesprek over sociale structuur van de wijk	Vooroordelen over en in de wijk; discriminatie over en in de wijk	6 (4 bewoners, 1 communitybuilder en 1 wijkmanager)
Dialogo #1 over proces van vergunnen rond wijkfestivals	Bespreking van onderzoeksresultaten over aanvragen van vergunningen	8 (2 onderzoekers, 1 community builder, 1 wijkmanager, 1 adviseur vergunningen van stadhuis, 1 politieagente, 1 bewoner (ook vz wijkberaad)
Dialogo #2 over vergunnen van wijkfestivals	Verdieping van discussie rond proces van vergunningen	Rond de 18 (5 wijkbewoners, verder vergunningsverleners, handhavers, wijkmanager en communitybuilder, welzijnswerkers en onderzoekers)
Bijeenkomst over democratische waarden	Waarden die ten grondslag liggen aan de grondwet; gesprek hoe bewoners deze zien.	40 deelnemers (33 bewoners, 5 gespreksleiders en enkele beleidsmedewerkers)



2.2 ONDERZOEKSVRAGEN

Het doel van de observaties van deze wijkgesprekken was om literatuuronderzoek rond deliberatie en participatieprocessen in wijken aan te vullen met data voortkomend uit daadwerkelijke gesprekken tussen wijkprofessionals en bewoners. Het onderzoek was er niet op gericht om bepaalde claims uit de literatuur direct te toetsen maar eerder aanvullend zicht te krijgen in de bestaande gesprekspraktijk en mogelijke verbeterpunten in kaart te brengen voor deze gesprekken. Zo werd beoogd om interactie beter te begrijpen, te analyseren hoe en wanneer spanningen en conflicten ontstaan en ook zicht te krijgen op welke manieren gesprekken meer diepgang en wederzijds begrip bereiken.

Het doel van deze vragen was om inzicht te krijgen in hoe gesprekken tussen wijkprofessionals en wijkbewoners verlopen om daarmee tot inzichten te komen hoe deze kunnen worden versterkt. De inzichten uit deze rapportage dienen verder als inhoudelijke ondersteuning voor het ontwerp van een online toolkit die professionals ondersteunt in het voorbereiden en voeren van wijkgesprekken.

Gedurende het onderzoek stonden twee hoofdvragen centraal:

HOOFDVRAAG 1

Welke thema's en patronen kunnen worden geïdentificeerd in wijkgesprekken tussen gemeente en bewoners en op welke manier beïnvloeden deze patronen de voortgang van de gesprekken?

HOOFDVRAAG 2

Welke suggesties geven de observaties voor het handelingsrepertoire van de wijkprofessional?

2.3 METHODIEK EN WERKWIJZE VAN OBSERVATIES

In totaal zijn elf wijkgesprekken op locatie geobserveerd. Alle gesprekken zijn vanuit georganiseerd vanuit en door overheidsprofessionals. De elf geobserveerde wijkgesprekken zijn, met toestemming van deelnemers onder garantie van anonimiteit, opgenomen via een geluidsrecorder en uitgeschreven tot transcripten, waarbij ook non-verbale communicatie werd genoteerd (denk aan: verheffen van stem, rood aanlopende gezichten, gelach).

Voor de observaties is een werkwijze 'observaties' opgesteld en een 'inval-formulier observaties' gehanteerd, waarin naast het verbatim transcript ook praktische details van het gesprek werden vastgelegd (datum, plaats, aantal en rol deelnemers) alsmede meer organisatorische aspecten zoals met deelnemers gedeelde voorbereiding van het gesprek, de agenda (zo bekend, waarbij ook genoteerd werd door wie deze werd opgesteld en bepaald) en de inrichting van de ruimte waarin het gesprek plaatsvond.

De eerste observaties hebben onderzoekers Müller en Schuddebeurs gezamenlijk ondernomen met als doel na afloop te toetsen of de werkwijze eenduidig werd geïnterpreteerd en deze waar nodig verder te verbeteren. Daarna is de werkwijze gedeeld met de andere onderzoekers vanuit Pro-Demos en Hogeschool InHolland en zijn deze onderzoekers ook actief betrokken geweest in het observeren en uitwerken van deze gesprekken in de wijken. De observaties zijn zo veel mogelijk in tweetallen uitgevoerd om subjectieve interpretatie van verloop van het gesprek, waaronder non-verbale cues, te minimaliseren. In vier van de elf gesprekken echter was de gesprekssetting te klein was of lag het besprokene te politiek gevoelig waardoor slechts een onderzoeker welkom was ter observatie.



2.4 METHODE VAN DATA-ANALYSE

De analyse aspecten: thema's, patronen en handelingsrepertoire

Tijdens het analyseproces is vanuit drie invalshoeken naar de data gekeken om tot inzichten en conclusies te komen. De data is geanalyseerd om uitspraken te doen op het niveau van thema's, patronen die betrekking hebben op het dialoogmodel en de manier van voeren van het gesprek en handelingsrepertoire.

Data-analyse

Om de elf wijkgesprekken te analyseren zijn de transcripten ingevoerd in het data-analyse programma Atlas TI. Uitgaande van het dialoogmodel, is elk verslag op zinsniveau gecodeerd met verwijzing naar categorie en subcategorie van het dialoogmodel. Er zijn, naast dit dialoogmodel, ook extra codes aangemaakt voor het signaleren van het gebruik van humor of stilte, welke in het dialoogmodel niet direct voorkwamen.

Om de betrouwbaarheid van het coderen met meerdere onderzoekers te verhogen hebben de onderzoekers een verslag apart van elkaar gecodeerd en daarna de wijze van codering met elkaar vergeleken. Waar er verschil van inzicht was, is door gesprek herleid waar dit verschil vandaan kwam en verhelderd hoe de verschillende categorieën uit het dialoogmodel te lezen en toe te passen, om zo tot een gedeelde basis te komen voor het analyseren en toewijzen van coderingen. Daarna heeft iedere onderzoeker afzonderlijk de overige gesprekken gecodeerd, met geregeld onderling overleg over onderdelen die lastig of meerduidig te coderen vielen.

Uiteindelijk zijn middels deze methodiek alle zinnen in de transcripten gecodeerd. Soms met meerdere coderingen. Na het volledig coderen van de transcripten zijn de gecodeerde transcripten geanalyseerd vanuit de 3 invalshoeken: thema's, patronen en handelingsrepertoire. De getrokken conclusies zijn in meerdere ronden onderling besproken tussen de onderzoekers. De uiteindelijke resultaten en conclusies worden in paragraaf 3 (resultaten) en 4 (conclusies) besproken.

THEMA'S

Vanuit de observaties is onderzocht welke overkoepelende thema's een rol spelen bij de fysiek gevoerde publieke dialogen; welke terugkerende thematiek in de manier van rolneming bijvoorbeeld valt op?

PATRONEN

Een tweede invalshoek van data-analyse heeft betrekking op de manier waarop gesprekken bepaalde patronen laten zien. Denk aan manieren waarop de gesprekken werden voorbereid, gevoerd en welke resultaten het wilde bereiken. Daaruit zijn patronen gedestilleerd aan de hand van het dialoogmodel (zie paragraaf 1.2.) Zo zijn de gesprekken geanalyseerd om inzichten te geven over hoe en in welke mate de aanwezigheid van institutionele randvoorwaarden, interactie, informatie, een dialogische houding, constructiviteit en referenties naar gedeelde belangen in het gesprek, de voortgang en resultaten van het gesprek positief of negatief beïnvloeden.

HANDELINGSREPERTOIRE

Ten behoeve van handelingsrepertoire is gekeken naar welke concrete mogelijkheden een wijkprofessional heeft om de dialoog te verbeteren. Welke concrete handvatten en methoden kunnen de wijkprofessionals helpen om de gesprekken beter voor te bereiden, te voeren en te evalueren?



3 RESULTATEN

3.1 THEMA'S

We onderscheiden drie terugkerende thema's: allereerst zien we regelmatig dat bewoners en wijkprofessionals perspectieven inbrengen die dusdanig botsen dat ze begrip voor elkaars standpunt in de weg staan. Ten tweede zien we dat uitvoerende wijkprofessionals in enkele gevallen bij deze botsingen een overbruggende functie kunnen innemen door beide perspectieven te herkennen en erkennen en vaak een pragmatische oplossende inbreng in te voegen. Ten derde zien we dat het bij veel gesprekken ontbreekt aan het helder benoemen van de randvoorwaarden van het gesprek, wat ruis oplevert in het gesprek zelf over doelstelling en ruimte van invloed die gesprekspartners kunnen innemen. Hieronder zijn deze conclusies verder uitgewerkt.

A) Botsende perspectieven belemmeren open dialoog

In vier van de elf door ons geobserveerde gesprekken (gesprek 3, 5, 6 en 10) komt het tot confrontaties tussen bewoners en wijkprofessionals. We onderscheiden in deze gesprekken twee belangrijke en onderling verbonden aspecten waarop het schuurt. Ten eerste geven de partijen blijk van een daadwerkelijk van elkaar verschillend perspectief op de thema's die worden besproken en ten tweede hebben de twee groepen graf gezegd ook een andere voorkeurswijze waarop ze hun argumenten presenteren. Beide aspecten zijn terug te voeren op verschillen tussen de leefwereld van de bewoners enerzijds en de systeemwereld van waaruit professionals vaak opereren anderzijds.

Waar wijkprofessionals met name een perspectief innemen gebaseerd op kennis, beleidslijnen en langere termijnperspectieven, brengen bewoners vaak een ervaringsgebaseerd perspectief in, gericht op hun leefomgeving en hun ervaringen. Dit beïnvloedt ook hun wijze van argumentatie. Bewoners refereren regelmatig aan praktische ervaringen in hun wijken, geven voorbeelden van het effect van beleid op hun directe leefomgeving inclusief gevoelens van frustratie, zorg of ongemak dat daarbij hoort. Wijkprofessionals daarentegen brachten meestal 'drogere' informatie in, zoals argumenten en kennis in met oog op langere termijn beleidsplannen, rationale tegenargumenten en weerhielden vaak een empathische respons op de zorgen van bewoners. Dit is eerder in de literatuur aangetoond (zie bron 1, 2 en 3) en we onderschrijven de aanbevelingen van andere onderzoekers om ook de ervaringskennis van bewoners juist uit te nodigen en een plek te geven in deliberatieve wijksettings. Hoewel deze perspectieven elkaar in theorie goed zouden kunnen aanvullen voor ook het maken van gezamenlijke beslissingen rondom beleidsvraagstukken, leidde dit verschil in perspectief en benadering in de door ons geobserveerde wijkgesprekken eerder tot spanningen. We zien dit met name terug in gesprek 3, 5, 6 en 10 voorkomen. Hiernaast een voorbeeld vanuit gesprek 3.

Voorbeeld A: Tegenovergestelde perspectieven op hetzelfde incident

In een asielzoekerscentrum werd een mogelijke uitbraak van een besmettelijke ziekte onder asielzoekers geconstateerd. Op een zaterdag arriveerden massaal politiediensten om degenen die mogelijk de ziekte onder de leden hadden, in quarantaine te plaatsen. Omwonenden die in de buurt woonden, werden gealarmeerd door de plotselinge komst van politie en ambulances. In de vergadering van de reguliere beheercommissie van het asielzoekerscentrum waarin bewoners en betrokken wijkprofessionals elkaar regelmatig spreken over stand van zaken rondom het AZC, stelde een bewoner een commissielid voor om de volgende keer anders om te gaan met zo'n groot vertoon van politiemacht. Dit leidde tot een discussie tussen de bewoner en de beleidsmedewerker Veiligheid.

Bewoner (onderbreekt de ambtenaar): "Nee, ik wil mijn verklaring graag afmaken; ik heb herhaaldelijk het gevoel en ervaar dat, omdat ik beslissingen die worden genomen op het gebied van veiligheid in twijfel trek, mensen denken dat ik persoonlijk dit perspectief inbreng, maar ik hoor dergelijke klachten van mijn medebewoners en ik ben daadwerkelijk bezig met hun zorgen en ik kan je verzekeren, wanneer zij hun zorgen delen zijn ze meestal niet zo vriendelijk en beleefd! En dan een vraag als de uwe: 'Is dit wel relevant?' Mensen voelen zich heel vervelend, en volgende keer zal ik ze naar u doorverwijzen, dan mag u ze geruststellen. Want deze manier van reageren en dat is nu al de tweede, derde vergadering is gewoon niet prettig. (zeer geagiteerd, boos). Voor ons of voor mij als bewoner is dat niet prettig, u geeft sterk de indruk dat u mij niet serieus neemt en dat is niet prettig. Nee, ik moet zeggen dat het zo sterk de indruk wekt dat je mij of mijn medebewoners niet serieus neemt en dat vind ik verontrustend. "

Ambtenaar: "Nou, ik wil graag weten waarom voelen ze zich dan onveilig."

Waarna de bewoner nogmaals probeerde uit te leggen dat de onverwachte politieaanwezigheid verontrustend was voor omwonenden, en de ambtenaar bleef reageren met vragen waarom de mensen zich überhaupt onveilig of gestoord moesten voelen door zo iets.

Noch de beleidsmaker noch de bewoner kon elkaars perspectief open aanhoren of zich goed hiertoe verhouden. Waar de beleidsmedewerker zich rationeel en nuchter opstelt, blijft de bewoner juist de emotionele impact van het politieoptreden benoemen. Zo blijven ze dezelfde gebeurtenis radicaal anders bezien zonder zich in te leven in elkaars standpunt of beleving. Dit is geen unieke casus, we zien soortgelijke dynamiek ontstaan in gesprek 3, 6 en 10. Zo ontstaat in gesprek 6 een pittige uitwisseling tussen nieuw aangestelde wijkvereniging en de wijkmanager, waarbij de bewoners veel frustratie uiten over hoe de gemeente weinig toegankelijk is. Deze dynamiek voert ook terug op het in rapportage 3 beschreven verschil in rollen en perspectieven tussen wijkprofessionals en bewoners.

Bewoner: "Als we zeggen, we kunnen jou gebruiken voor ingangen naar de gemeente toe Marco, hoe komen we dan bij de politiek aan tafel, het bestuur is er klaar mee dat we slechts als bewoners worden gezien!"

Wijkprofessional: "Dat is heel goed. De Raad is een losstaand orgaan omdat we te maken hebben met een dual stelsel in de politiek. Daar moet ik gewoon eerlijk over zijn. Onze invloed [red: als gemeenteprofessionals] is beperkt".

Bewoner (met ironie in stem, obs): "Fijn dat we dingen bij jou mogen melden hoor, maar daar hebben we niets aan"

B) Mogelijke brugfunctie tussen perspectieven: uitvoerende wijkprofessionals

Een mogelijke brugfunctie tussen deze twee perspectieven vinden we in het optreden van uitvoerende wijkprofessionals tijdens gesprekken. Een aantal keer valt op dat het juist wijkagenten, handhavers of managers van een AZC zijn die zich makkelijk inleven in de positie van de bewoner en met hun eigen (ook vaak praktische) kennis de situatie de-escaleren of nuanceren. Zij nemen zo een brugfunctie in tussen enerzijds de gemeenteprofessional die vanuit de meer abstractere systeemwereld redeneren en anderzijds de bewoners die vanuit de meer subjectieve, maar daardoor niet minder waardevolle, leefwereld spreken. In het geval van het eerder besproken conflict in Rotterdam reageerden de politiebeambten concreet en inlevend op de klacht van de bewoner, wat in dit voorbeeld de-escalierend en oplossend werkte tussen de bewoner en gemeenteprofessional.

Handhavingsmedewerker (springt in): "Het is meestal wel zo, wat je zegt. We schalen met een incident als dit flink op. Beter dat je mee-verleggen bent, dan tegenverleggen. Dus het wordt vaak eerst opgeschaald en dan later afgeschaald, voor het geval dat. En dat we dan de bewoners niet goed informeren, zodat er zorgen ontstaan, dat is inderdaad niet goed maar dat is ook lastig zo snel dat ook te doen bij zo'n voorval.

Bewoner: "Ja, maar de actie snap ik ook wel, ik snap gewoon de reactie van die mevrouw [de beleidsmedewerker] niet, dat die hier net zegt dat het normaal is om 25 tot 35 agenten op te trommelen om 25 mensen in quarantaine te brengen, om mensen in bedwang te houden."

Voorzitter: "Het bewijst maar weer eens hoe belangrijk het is om samen te zoeken naar de feiten en hoe lastig het is om goed met elkaar te communiceren. En daarom moet je er wel over in gesprek blijven en waarderen we ook jouw inbreng, [voornaam bewoner]

Bewoner: "Dank maar je moet mij niet waarderen, je moet de geluiden uit de wijk waarderen."

De kou is nog niet uit de lucht, maar de medewerker handhaving de-escalateert wel het gesprek door de erkenning voor het punt van de bewoner. Ook is hij de eerste en enige die iets van een excuus maakt voor de ontstane onrust in de wijk. Ook in een ander overleg, georganiseerd vanuit de wijkagent over veiligheid in de wijk, pakt een wijkagent een gefrustreerde ervaring van bewoners goed op:

Toelichting: in een informele setting in het buurthuis zijn 15 moeders (en hun kinderen) aanwezig om in gesprek te gaan met wijkagenten en medewerkers rond jeugd en preventie. Thema is hoe men kan samenwerken om de wijk veiliger en leefbaarder te maken. De wijkagent is veel aan het woord. Hij benadrukt een aantal keer hoe belangrijk om meldingen te maken als bewoner, als je iets ziet van dealen of vandalisme.

Wijkagent: "Ik heb echt meldingen van jullie nodig met beschrijvingen van wat er gezien wordt. Dus ook die twee onbekende auto's die ineens op een pleintje staan met ronkende motoren en er pakjes worden uitgedeeld, alles, meteen bellen.

Bewoner: Nou, dat is echt niet zo hoor, dat dat helpt. Als je al belt, en dat doe ik, dan zeggen ze alleen maar dat ze 'gaan kijken of er een wagen is', maar dan is het al te laat! Dan zijn die jongens bij mij allang weer weg.

Wijkagent: "Ja ja, dat snap ik, en zo werkt het ook, maar kijk ik heb die meldingen nodig zodat de wijk prioriteit krijgt en ik meer assistentie. We weten allemaal dat het in de zomer vaak ook erger wordt. En die komt er weer aan. Maar met jullie informatie, kunnen we echt iets doen!".

Hier poogt hij de ervaringen vanuit de wijk te koppelen aan hoe het systeem van de politie werkt (hoe meer meldingen uit een wijk, hoe meer aandacht er vanuit het korps komt). Zo brengt hij de gedeelde ervaringskennis in relatie tot kennis van de systeemwereld. Hoewel hier geen sprake is van grote spanning, is dit ook een brugfunctie.

Zo goed als elk moment van de escalatie werd ingezet door ofwel de gespreksbegeleider ofwel een uitvoerende wijkprofessional, die niet direct voor de gemeente werkte. Vaak komen er ook elementen van goed luisteren, samenvatten en daarmee respect voor inbreng van de ander bij kijken. Meer hierover in paragraaf 3.2.4 rond dialogische houding.



Advies

Wees je bewust van de verschillende rollen die de diverse deelnemers aan het gesprek vervullen. En hoe ze elkaar vanuit diverse perspectieven, met allemaal andere kennis en ervaring in potentie kunnen aanvullen. Als je het idee hebt dat er een spraakverwarring ontstaat tussen bewoners en professionals omdat ze beiden enkel uit hun eigen perspectief (meer ervaringsgericht vs meer theoretisch/beleidsgericht) blijven spreken en die twee niet bij elkaar komen, nodig dan eens een meer uitvoerende professional uit voor zijn reactie op de discussie. Die kan zich in onze observaties beter inleven in praktische vragen en bezwaren en daar een doorleefd antwoord of middenweg op formuleren. Maak op deze manier dus gebruik ook van de expertise van uitvoerende wijkprofessionals die vaak met een been in de praktijk en een been in de systemen van organisaties staan.

C) Institutionele randvoorwaarden schieten tekort

Daarnaast valt qua rode draden door de gesprekken wel op dat de institutionele randvoorwaarden, de afspraken aan de voorkant over wat er beïnvloedt kan worden en op welke manier, weinig duidelijk zijn. Dit is een patroon in onze gesprekken, waarover meer informatie in paragraaf 3.2.2. Vooropgesteld adviseren we dat het de gesprekken verheldert en alle partijen meer in hun kracht zet als de randvoorwaarden helder zijn. Tegelijk is de onduidelijkheid over deze randvoorwaarden deels ook een spraakverwarring, voortvloeiend uit de toch heel diverse rollen die bewoners en politici en wijkprofessionals in hebben te nemen in het democratische gesprek en de diverse perspectieven die ze meenemen. Hieronder een voorbeeld waar de bewoners duidelijkheid willen over de komst van veiligheidsmaatregelen. Ze zien regelmatig dealers in hun wijk en met de komst van ook een dak- en thuislozenopvang met bewoners die juist afgekickt zijn, zien ze het somber in wat betreft de veiligheid en mogelijke overlast.

Bewoner: nou, ik vind JOU te makkelijk door nu te zeggen "het heeft mijn aandacht". In het eerste betoog geef je tot drie keer toe aan, "het heeft mijn aandacht." Er wordt heel concreet gevraagd om camera's en iets met die fietstunnel. Ik hoor al een aantal maanden "camera's nodig, fietstunnel onveilig" en ik hoor jou alleen maar zeggen "het heeft mijn aandacht en ik doe m'n best".

Wethouder: als je dat hoort, dan is dat zo, ik heb het anders bedoeld en geprobeerd dat duidelijk te maken... (beetje schouderophalend)

Bewoner: "mijn medebewoner hier geeft heel concreet aan wat nodig is, en je antwoord is: ik ga het doorgeven aan m'n collega's"

Wethouder: "dat heb ik al gedaan"

Andere bewoner: "Maar wat zeggen die collega's dan?"

Wethouder: "die gaan er mee bezig, die komen dan met voorstellen"

Bewoner: "Ok maar dan is de vraag, wanneer kunnen we dan antwoord verwachten op deze vraag. Geef maar een datum, 1 oktober, 1 november etc. (gelach van andere bewoners) Ja kom op!"

Wethouder: "eh"

Uit dit gesprek blijkt ten eerste een botsing tussen systeemwereld, welke volgens bepaalde structuren is georganiseerd en leefwereld, waar men hier en nu graag een antwoord verlangt. Ten tweede bestaat er onduidelijkheid over wat men van elkaar mag en kan verwachten binnen dit gesprek en binnen de langere termijn relatie (institutionele randvoorwaarden). Het ingewikkelde is dat de wethouder net hiervoor ook wel een beroep doet op bewoners om zich te blijven organiseren en uitspreken.

Wethouder: "Het is niet allemaal meteen opgelost maar ik pak het op en probeer het daar neer te leggen waar het hoort. Ik ga regelmatig met Johan (officieuze voorzitter wijkvereniging) ook in gesprek hoe het gaat en jullie moeten dat ook doen. Ik ben blij dat die wijkvereniging nu in oprichting is. Daar zit de kracht in, daar word ik en ook Deborah [stadsdeel directeur] mee gevoed. We willen echt voor jullie opkomen."

Tegelijkertijd heeft het uitspreken tot dan toe tot weinig concreet resultaat geleid en is het maar de vraag welk geduld bewoners hierin kunnen en willen en zouden moeten behoren op te brengen (zie ook paragraaf 3.2.8 over resultaten en effecten van de wijkgesprekken).

Ook in gesprek 1 zien we duidelijke verschillen over de randvoorwaarden van het gesprek ontstaan tussen bewoners enerzijds en de professional die het gesprek heeft gearrangeerd en de wijkraad anderzijds. Het gaat dan over de mate van informatie over de complexe maatschappelijke situatie waarover wordt vergaderd en de doelstelling van het gesprek daarover. Frappant is dat in ons nagesprek met de wijkprofessional, de wijkprofessional aangaf de bijeenkomst behoorlijk te hebben gestuurd qua inhoud en besluitvorming. Niet alleen was hij waarschijnlijk het best geïnformeerd van allen, ook had hij een informerende en sturende rol 'achter de schermen' gehad met betrekking tot de besluiten van de wijkraad. Dit lijkt een aftekening van de bestaande verschillende rollen en daarbij behorende verschillen in informatie en macht tussen wijkprofessional, wijkraad en bewoners.

Wijkregisseur: "Ik heb vooraf uitgebreid met alle partijen gesproken en bedacht dat het een goed idee zou zijn als de mediation vergroot werd van enkel tussen de voetbalclub en camping naar mediation met alle vier partijen, zodat zij een front kunnen vormen richting de politiek. De gemeente weet namelijk weinig van de manage en de stadscamping en dat ligt niet onder de aandacht van de gemeente. Zo zou dat wel onder de aandacht kunnen komen. Mijn doel van de avond was om dus te komen tot een mediation onder vier partijen, waarvan de conclusies via een ongevraagd advies van de wijkraad naar het stadspolitiek niveau kan worden getild. De oplossing ligt niet enkel in dit stadsdeel en mijn expertise, moet groter naar gekeken worden. Ik heb tegen de clubs gezegd: "Je gaat alleen iets bereiken als je het met z'n vieren doet, als je dat niet doet, dan ga ik me er minder hard voor maken. [...] 'Ik wil dat ze naar de commissie op het stadhuis gaan, commissie van de raad met de boodschap: het gaat nu goed, maar over twee jaar hebben we hetzelfde probleem of erger. Dan komt er politieke druk om er wat aan te doen.'"

Het doel van de wijkregisseur is bereikt op de avond, maar leidde wel in het gesprek tot vragen vanuit het publiek over waarom ze in een mediation zouden moeten en met welk doel dat zou zijn. Daar werd weinig duidelijk op geantwoord. Op de vraag waarom de wijkregisseur zijn plan en achterliggende strategische overwegingen niet open deelde met alle deelnemers:

Wijkregisseur: "Voor mij is dit vooral een moment dat iedereen dat zegt tegen elkaar wat ik van iedereen apart al wel heb gehoord en dat het een moment is waarin we beslissingen nemen en dat wordt vastgelegd zodat ik er op kan terugkijken. Ik kreeg nu alweer een vraag van de stadscamping, en dan kan ik zeggen, nee, zie hier de notulen, zo en zo gaan we het doen. "

Het gesprek lijkt voor de wijkprofessional dus niet zozeer een moment om open alle belangen en doelen te bespreken, maar eerder een formeel onderdeel van een denkproces dat hij zelf al heeft doorlopen en waar hij een oplossing voor heeft bedacht, waarin hij zijn oplossing een stap dichterbij brengt en 'aftikt'. Wat betreft de rol van de wijkraad hierin:

Wijkregisseur: Ik heb de wijkraad van tevoren al de situatie uitgelegd, een voorstel gedaan voor die mediation, en toen zijn ze akkoord gegaan. (lacht)

Onderzoeker: "Dus je hebt eigenlijk geen wijkraad nodig?"

Wijkregisseur: Nee. Mag ik dit zeggen? (stilt) Ik ben echt heel sturend. Ze zijn het meestal met mij eens. En als ze nee zeggen, dat is dat ook oké. Zij mogen besluiten, ze mogen ook nee zeggen. Maar dat doen ze bijna niet.

Onderzoeker: Je geeft ze in ieder geval duidelijk jouw mening en visie op de zaak.

Wijkregisseur: "Ik wil dat het duidelijk is, ik zorg voor een goede opdracht voor mezelf.

Onderzoeker: Heeft dat ook nadelen?

Wijkregisseur: Ik ga soms iets te snel, maar over het algemeen gaat het wel goed.

Dit punt zullen we verder uitwerken, in relatie tot ook rapportage van dataset 3 en 4 over rolneming van professionals.

Een ander punt wat raakt aan institutionele randvoorwaarden, is de mate waarin de gesprekspartners echt in alle openheid met elkaar gesprek kunnen en willen gaan. Bij een van de wijken die we volgden, speelde behoorlijk wat controversen. Het delen van gevoelige punten kan dan lastig zijn voor sommige bewoners door hun angst dat de wijk daarop zou worden afgestraft. Ook hier zien we de invloed van machtsverschil opspelen. Ook zou je hierover kunnen zeggen dat in het eerlijk en open in gesprek met elkaar gaan, meer op het spel voor de bewoners dan voor de gemeente; de bewoners delen gevoelige informatie bijvoorbeeld over drugsbezit – en gebruik. Hiervan een voorbeeld hoe bewoners hier zelf op reflecteren:

Wijkregisseur: "Ik heb vooraf uitgebreid met alle partijen gesproken en bedacht Bewoner M: "Het nadeel van de dialogen met externen erbij, is dat er ineens heel veel openheid komt. "oh zit dat zo?" hoor je dan mensen van de gemeente zeggen."

Wijkmanager: "Het hele idee is natuurlijk dat je tot een begrip van elkaar komt."

Bewoner M: "Ja, maar snap je wel wat ik bedoel?"

Onderzoeker: "Je wilt niet dat het tegen je gebruikt wordt."

Bewoner M: "Precies".

3.2 PATRONEN IN DE GESPREKKEN

Kwantitatieve analyse van het dialoogmodel

Vanuit een eerste kwantitatieve analyse brengen we hieronder in kaart hoe vaak bepaalde coderingen zijn aangebracht in gesprekken en hoe dit zich verhoudt tot elkaar. Het is van belang duidelijk te benoemen dat het aantal keer dat een codering voorkomt iets laat zien van het aantal momenten in een gesprek dat een bepaalde categorie de aandacht krijgt. Echter, het is niet direct een uitspraak over hoeveel tijd van een gesprek daadwerkelijk wordt besteed aan die categorie; het komt bijvoorbeeld regelmatig voor dat een deelnemer die een behoorlijke omvangrijke inhoudelijke redenering opzet, eenmalig wordt gecodeerd als 'informatie: delen van argumenten'.

Dat gezegd hebbende, delen we het volgende overzicht van aanwezige gesprekskenmerken, gerangschikt van vaak voorkomend naar minst voorkomend. De kenmerken onderscheiden zich als interactiviteit, informatie, dialogische houding, constructiviteit, institutionele randvoorwaarden, resultaten, referenties naar algemeen belang. Naast deze groepen hebben we ook gecodeerd voor voorvallen en gebruik van humor en stilte als aparte codes. Die nemen we dan ook apart op.

Tabel 3. Overzicht van gesprekskenmerken, gerangschikt op percentage (deel 1)

GESPREKSKENMERK	BETEKENIS	AANDEEL IN DE CODERINGEN
Interactiviteit	Doorvragen op elkaars argumenten en ervaringen, inlevingsvermogen in elkaar standpunt laten zien, afstemmen van gespreksregels, verdeling van spreektijd	41,3% (316 coderingen)
Informatie	Gebruik van inhoudelijke argumentatie en/of persoonlijke ervaringen om een standpunt te onderbouwen. Elkaars standpunten met feiten	25,2% (193 coderingen)
Constructiviteit	Benoemen dat men gezamenlijk werkt aan een gemeenschappelijk doel, of poogt tot gezamenlijke nieuwe definitie van probleem en oplossing te komen	8,8% (67 coderingen)
Dialogische houding	Begrip tonen voor elkaars standpunten en hierop reflecteren, aannames benoemen, gesprekken temporiseren om inzichten te verwerven	8,6% (66 coderingen)
Algemeen belang	(Valse) Verwijzingen naar het gezamenlijke, algemene belang van de voorstellen en gemaakte keuzes	5,6% (43 coderingen)
Institutionele randvoorwaarden	Ruimte en inkadering van beïnvloeding door bewoners en de gesprekken op besluitvorming verhelderen, ervoor zorgen dat deelnemers een mix aan achtergronden en meningen bevatten en deze vrij kunnen geven	4,2% (32 coderingen)

Tabel 3. Overzicht van gesprekskenmerken, gerangschikt op percentage (deel 2)

GESPREKSKENMERK	BETEKENIS	AANDEEL IN DE CODERINGEN
Resultaten	Benoemen van resultaten of effecten van het gesprek	3,4% (26 coderingen)
Humor	Momenten waarin een grap wordt gemaakt en/of gelachen	2,3% (18 coderingen)
Stilte	Momenten waarin een stilte ontstaat in het gesprek, langer dan ademhalingspauzes tussen zinnen.	0,5% (4 coderingen)
Totaal		100 procent (765 coderingen)

Zoals ook uit de analyse van online gevoerde wijkgesprekken blijkt (zie rapport "Een wijkgesprek online - uitdagingen voor een #goedgesprek", Bats en Schuddebeurs), komen coderingen interactiviteit en informatie het meeste voor met relatief 41% en 25%. Dat betekent dat gesprekken met name draaien om elkaar beluisteren en bevragen op standpunten (interactiviteit) naast het delen van standpunten zelf en de onderbouwingen en achterliggende kennis en ervaringen (informatie). Dit past in het beeld vanuit de literatuur over deliberatie en bij de doelen van het gesprek; in veel gevallen is de intentie om in een groep tot nieuwe ideeën te komen en keuzes daarin te maken, bijvoorbeeld over de inrichting van de leefomgeving.

Analyse op dialoogmodel: institutionele randvoorwaarden

Uit de coderingen van alle gesprekken bij elkaar zijn er observaties gedaan die meerdere keren terugkomen. Deze uitkomsten worden gerelateerd aan het dialoogmodel, dat onderscheid maakt in drie niveaus:

A. De vooraf ingestelde institutionele randvoorwaarden

B. Het gespreksproces zelf met daarin vijf hoofdcategorieën informatie, interactiviteit, dialogische houding, algemeen belang en constructiviteit en reflectie op hun aanwezigheid en rol in het gesprek

C. Het resultaat en de effecten die het gesprek beoogt en behaalt.

Wat betreft de vooraf ingestelde institutionele randvoorwaarden zien we dat er weinig aandacht wordt besteed aan het specifiek benoemen en bespreken van de institutionele randvoorwaarden: het expliciteren van op welke manier bewoners invloed hebben in het beleidsproces. Slechts 4,2% van de coderingen betreffen een verwijzing naar institutionele randvoorwaarden. Dat vertaalt zich naar 32 coderingen verdeeld over 6 van de 11 gesprekken. In 5 van de 11 gesprekken wordt helemaal niet verwezen naar randvoorwaarden. Dat is opvallend, want vanuit de literatuur wordt juist benadrukt dat helderheid over de randvoorwaarden essentieel is om een goed gesprek te kunnen voeren. Het is vanuit onze analyse en data niet goed te verklaren waarom de randvoorwaarden geen onderdeel zijn van het gesprek. Wellicht lijkt het de partners voor zich te spreken? Het niet benoemen heeft wel consequenties in de gesprekken. De onduidelijkheid over bijvoorbeeld de ruimte van inspraak op de besluitvorming, geeft ruis in het gesprek vanuit onuitgesproken en van elkaar verschillende verwachtingen over welk doel wordt beoogd met dit gesprek en waar men in het gesprek naar toe wil werken. Het gaat hier om het element constructiviteit waar je als professional op kunt sturen om de publieke dialoog van grotere kwaliteit te laten zijn, door voor en tijdens het gesprek hier duidelijkheid over te scheppen. In drie van de elf gesprekken (1, 3 en 5) wordt de onduidelijkheid over ruimte van inspraak en invloed van bewoners op een besluitvorming rond een geagendeerd onderwerp, expliciet

bespreekbaar gemaakt vanuit bewoners zelf. Zij doen een oproep tot verheldering rondom de afspraken en status van het gesprek en voorgaande gesprekken.

Bewoner: "Wie bepaalt dat (red: wanneer er te veel overlast is)? Wat zijn de criteria?"

Wethouder: "We hebben een nulmeting en als er te veel overlast is, dan komt dan hier in de klankbordgroep terecht. Dan beslissen we met z'n allen wat we gaan doen. Uiteindelijk neem ik de beslissing of de dak- en thuislozenopvang dichtgaat."

De reactie van de wethouder op de vraag van de bewoner is ook interessant te noemen; beslissen bewoners en gemeente via de klankbordgroep nu wel of niet samen? Hoe bedoelt hij dit? Hij wordt er verder niet door de bewoners of voorzitter op bevraagd in het gesprek. Er is nog meer aan de hand in gesprek 5. Bij de introductie van de voorzitter over het doel, lijkt het gesprek speciaal gearrangeerd rond de vraag van bewoners of de opvang van dak- en thuislozen nu wel of niet permanent wordt in hun wijk. Echter, de eerste inbreng in het gesprek vanuit de wethouder is om te verhelderen dat het besluit voor permanente opvang allang is genomen door het college van Burgemeester & Wethouders en de termijn voor bezwaarprocedure ook al is afgelopen. Daarmee rijst de vraag met welk doel dit gesprek überhaupt nog wordt georganiseerd. Is het (wederom) ter informatie? Is het om goed will te tonen en de lijnen van communicatie open te houden? Of is er toch nog ruimte om te onderhandelen over de voorwaarden van de opvang, zoals de bewoners hopen en duidelijk uiten in het gesprek? Echter, waar bewoners zich in het gesprek verder hard maken voor verbeteringen van en investeringen in de wijk met name rond veiligheid in 'ruil' voor de komst van het opvangcentrum, is de wethouder dit station van overleg allang gepasseerd en is zijn insteek voornamelijk 'nog eens uitleggen hoe het zit' en 'doorverwijzen naar collega's.' Dat roept wel wrevél op bij deelnemende bewoners die ook resultaten willen zien (zie ook paragraaf 3.2.8 over resultaten en effecten van wijkgesprekken).

Advies

Maak in alle gesprekken kort duidelijk op welke manier bewoners wel en geen invloed hebben op beleid en besluitvorming.

Wees je als professional daarbij bewust van je grotere informatiepositie rondom deze randvoorwaarden. Deze zijn voor jou wellicht vanzelfsprekend, maar niet automatisch voor alle gesprekspartners.

Analyse op dialoogmodel: De rol van informatie en argumentatie tijdens de wijkgesprekken

Bevinding: wijkgesprekken maken gebruik van argumenten vanuit kennis en ervaring

In de gesprekken is veel ruimte voor het delen van informatie, argumenten en ervaringen. In totaal coderen we rond dit thema 233 maal, waarvan 98 coderingen gaan over het delen van inhoudelijke standpunten en onderbouwing vanuit kennis, 63 codering over het delen van standpunten en argumenten vanuit ervaring, 54 coderingen waarin het gesprek gaat over het in kaart brengen van de benodigde, juiste en voldoende informatie voor alle deelnemers en 18 coderingen over het expliciet maken van een tegenargument dan tot dan toe besproken in het gesprek. Zie ook tabel 4.

Tabel 4: overzicht coderingen binnen hoofdcategorie informatie

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	TOTAAL
Informatie: argumentatie vanuit ervaring	13	2	1	10	14	1	0	2	3	6	11	63
Informatie: argumentatie vanuit kennis	25	0	1	2	14	4	0	29	12	1	10	98
Informatie: balans in argumentatie	2	0	6	1	1	0	0	0	0	1	7	18
Informatie: voldoende, juistheid	11	0	1	7	14	7	0	3	2	1	8	54
TOTAAL	51	2	9	20	43	12	0	34	17	9	36	233

Oftewel: we zien in de gesprekken vooral veel aandacht voor het in kaart brengen van standpunten en de daarbij onderbouwingen vanuit kennis, maar ook ruimte voor het inbrengen van standpunten en bijbehorende onderbouwing vanuit eigen ervaring. Daarnaast ligt een derde nadruk op het in beeld brengen van de nodige en juiste informatie.

In de gecodeerde observaties valt op dat de inbreng van professionals vaker zich baseert op argumentatie vanuit kennis van en verwijzing naar beleidsstukken en beleidsafwegingen die wat verder afstaan van de leefwereld van bewoners. Af en toe is dat onverenigbaar met het perspectief van bewoners, dat zich uit in het delen van argumenten met name gebaseerd op ervaringen en hoe de beleidsplannen uitpakken in hun buurt. Dit leidt regelmatig tot oplopend conflict, ook omdat de professional en bewoner vaak vast-

houdend enkel blijven redeneren vanuit hun eigen perspectief. Zie een uitdieping hiervan onder thema 1 "botsende perspectieven", paragraaf 3.1. Een positieve uitzondering hierop zien we bijvoorbeeld in een gesprek geleid door een wijkagent met zogenaamde "Onwijze Moeders", die in zijn uitleg juist de brug probeert te slaan tussen de ervaringen en frustratie van de bewoner en zijn eigen frustratie om echt te kunnen ingrijpen, maar daarbij het systeem door zowel bewoner als hemzelf goed gebruikt moet worden. Vervelend voor ieder individu, maar wel essentieel voor het "hogere belang" van de veiligheid in de wijk.

Advies

Maak ruimte voor onderbouwing vanuit zowel feiten als ervaringen in het gesprek over de leefomgeving.

Wijkprofessionals hebben vaak een informatievoorsprong wat betreft de politieke realiteit en bewoners wat betreft de praktische uitwerking van beleid in de wijk. Deze laatste kennis is net zo relevant en waardevol. Het effectief uitwisselen en integreren van deze verschillende typen informatie vergt inzet.

Het informatieverschil tussen wijkprofessional en wijkbewoner kan miscommunicatie tot gevolg hebben. Val in dat geval terug op het gezamenlijke belang van de wijkbijeenkomst en kijk hoe beide typen informatie bijdragen aan dit gezamenlijke belang.

Bevinding: goed doorvragen (interactiviteit) verrijkt en verdiept het gesprek

Uit de analyse van de observaties blijkt zeker ook een relatie tussen de coderingen die we aanbrachten onder categorie informatie en interactiviteit. De categorieën lopen regelmatig in elkaar over en zijn soms lastig van elkaar te onderscheiden. Zo roepen ingebrachte argumenten (informatie) vragen op (interactiviteit), maar ook andere voorbeelden en tegenargumenten (informatie en interactiviteit). Dit doet zich in zowel positieve als negatieve zin voor. Goed doorvragen door professionals (interactiviteit) op een standpunt, creëert bijvoorbeeld in één gesprek een verrijking van informatie en stimuleert "substantial balance" zoals dit in de theorie wordt genoemd, oftewel een rijkheid en balans in de standpunten en onderbouwing, door vragen als: 'hoe bedoel je dat precies, wat betekent dat voor jou, herkennen anderen zich hierin, wie ziet dit anders?'

In negatievere zin kan worden opgemerkt dat informatie en interactiviteit ook in elkaar overlopen omdat de subcodering "luisteren en reageren" zich vaak ook argumentatief manifesteert en gebruikt wordt om sturend en inhoudelijk te reageren. Het voldoet dan niet aan de veronderstelling dat luisteren en vragen stellen altijd open en onderzoekend is, maar blijkt in de praktijk regelmatig geladen met oordeel en emotie. Dit aspect is afwijkend van het ideaal van deliberatie waarin grotendeels wordt gepleit voor het rationeel delen van argumenten om tot het beste begrip van de werkelijkheid te komen. Het doet een groot beroep op de gespreksleider om sturende vragen te horen voor wat ze zijn en de vraagsteller uit te nodigen om zijn eigen perspectief zo eerlijk mogelijk op tafel te leggen, in plaats van dit via sturende vragen implicerend te doen. Dit laatste werd bijvoorbeeld gezien in de verschillende wijze waarop een wijkmanager de dialogen voerde (sturend) in vergelijking met de community builder van diezelfde wijk (meer open).

Advies

Stel verdiepende vragen om te begrijpen waar mensen hun standpunten op baseren. Maak ruimte voor tegenargumenten, vraag bijvoorbeeld of er nog iemand juist heel anders aankijkt tegen hetzelfde thema.

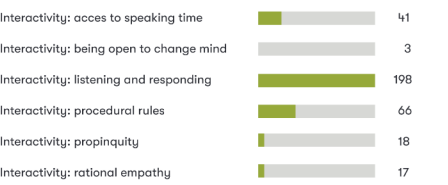
Nodig uit tot vragen van deelnemers en let op een goede en correcte informatievoorziening van allen, zodat de gedachtevorming ook op grond van goede informatie kan plaatsvinden.

Vragen blijken regelmatig geen open vragen te zijn maar sturende opmerkingen, geladen met oordelen. Als gespreksbegeleider kun je hier scherp op zijn: wat wil de vraagsteller eigenlijk zeggen?

Analyse op dialoogmodel: De rol van interactiviteit tijdens de wijkgesprekken

Van de in totaal 343 coderingen binnen de categorie Interactiviteit, die gaat over doorvragen op elkaars argumenten, gespreksregels (procedural rules) instellen, eerlijke verdeling van spreektijd garanderen zien we de volgende verdeling binnen de diverse subcategorieën, in kaart gebracht in figuur 1.

FIGUUR 1: OVERZICHT INDELING VAN HOOFDKEN-MERK INTERACTIVITEIT



Er worden 198 coderingen aangebracht voor subcode “luisteren en reageren” waarin deelnemers onderling blijf geven van luisteren naar elkaars standpunten en hierop doorvragen, daarna 66 coderingen rond procesafspraken en gespreksregels, 41 coderingen rond de manier waarop en mate waarin men het woord krijgt en neemt. We bespreken de meest opvallende patronen in de gesprekken hieronder verder.

Bevinding: gespreksregels en gespreksstructuur ontbreken regelmatig
In maar liefst vijf van de elf gesprekken ontbreekt het aan duidelijk benoemde gespreksregels en gespreksstructuur. Zo is voor deelnemers onduidelijk hoe je aan het woord kunt komen en zien we ook dat vaak dezelfde bewoners en professionals het woord nemen. Een groot deel van deelnemers in deze gesprekken is daarentegen stil en wordt niet het woord gegeven of expliciet naar hun mening of ervaring gevraagd. Het ontbreken van duidelijke gespreksregels en structuur heeft zo een negatieve invloed op de “access to speaking time”, toegang tot spreektijd. Ook de agenda is niet in alle gevallen helder of bekend. Het valt te redeneren dat dit de organiserende partij, de gemeente, een voorsprong geeft in het gesprek.

Een positieve uitzondering op dit patroon in de gesprekken is een brainstorm geleid door een externe facilitator waarbij juist een zeer duidelijke structuur en werkvormen zijn aangebracht. Hierin werden alle betrokkenen zeer actief in kleine groepen met elkaar in gesprek gebracht, waardoor in de kleine groepen in ieder geval alle stemmen gehoord worden. Daarnaast nodigt de facilitator ook bij naam diverse deelnemers uit om iets plenair terug te koppelen aan de groep. Zo wordt iedereen gevraagd naar hun mening. Het inbrengen van procedural rules, oftewel gespreksregels, met duidelijkheid over hoe je het woord kunt nemen en daartoe ook uitnodigen via werkvormen kan het gesprek zeker verrijken qua ingebracht standpunten. Bewoner vaak vasthoudend enkel blijven redeneren vanuit hun eigen perspectief. Zie een uitdieping hiervan onder thema 1 “botsende perspectieven”, paragraaf 3.1. Een positieve uitzondering hierop zien we bijvoorbeeld in een gesprek geleid door een wijkagent met zogenaamde “Onwijze Moeders”, die in zijn uitleg juist de brug probeert te slaan tussen de ervaringen en frustratie van de bewoner en zijn eigen frustratie om echt te kunnen ingrijpen, maar daarbij het systeem door zowel bewoner als hemzelf goed gebruikt moet worden. Vervelend voor ieder individu, maar wel essentieel voor het ‘hogere belang’ van de veiligheid in de wijk.

Advies

Breng duidelijke gespreksstructuur aan en benoem deze naar alle gesprekspartners.

Maak als gespreksbegeleider vanaf het begin duidelijk hoe mensen het woord kunnen nemen. Wees je bewust dat niet iedereen zich comfortabel voelt om ‘gewoon’ in te springen in het gesprek. Geef bijvoorbeeld ook ruimte voor een ronde langs iedereen om zich bijvoorbeeld uit te spreken over een thema.

Wees helder over hoe je besluiten maakt en wie de beslissingsbevoegdheid heeft.

Bevinding: architectuur van de ruimte krijgt geen aandacht

Wat in meerdere gesprekken opvalt, is dat ook de architectuur van de ruimte weinig aandacht krijgt bij voorbereidingen van gesprekken. Een voorbeeld hiervan is de wijkraad (gesprek 1) waarbij de raad achter tafels zijn opgesteld zodat zij alle deelnemers van het gesprek konden zien. Daarentegen dienden de bewoners zelf een stoeltje te pakken en bijslepen en konden zij elkaar niet in de ogen konden kijken maar kijken juist vaak naar elkaars rug. Dat bevordert niet de interactie. De interactie blijft wat statisch, van wijkraad naar enkele bewoners en terug. Het wordt geen gedeeld gesprek terwijl het thema dat op tafel ligt over hoe om te gaan met de beperkte ruimte die meerdere maatschappelijke partners gebruiken, daar wel om vraagt.

Bewoner: [obs:... onderbreekt een inhoudelijk relaas]: 'Kunt u zich even voorstellen, wie u bent en waarvan u bent, want ik kijk nu tegen uw rug aan en heb verder geen idee'.

Bewoner: "Dank maar je moet mij niet waarderen, je moet de geluiden uit de wijk waarderen."

Bij navraag blijkt het vooraf goed nadenken over het type ruimte en de opstelling van gesprekspartners daarin niet iets wat betrokken wijkprofessionals bewust inzetten.

Advies

Denk van te voren na over de ruimte waarin je vergadert; is deze geschikt, kan iedereen elkaar aankijken? Een ronde opstelling helpt hierin, en is ook een teken dat iedereen gelijkwaardige rol heeft in het gesprek.

Observeer eens, bij terugkerende vergaderingen, of er een patroon ontstaat van waar mensen gaan zitten. Als je merkt dat er 'kampen' ontstaan, bijvoorbeeld een rij professionals en een aparte rij bewoners, vraag dan bij binnenkomst aan deelnemers of aan een of meerdere collega eens om bewust zich meer te mengen. Je kunt de wijziging ook benoemen bij opening aan iedereen, als je bang bent dat zo'n wijziging qua opstelling als ongemakkelijk zal worden ervaren.

Bevinding: expliciet van mening veranderen komt niet voor

Het valt op dat de codering "risico nemen, open staan om van mening te veranderen", zeer weinig gecodeerd is, maar 3 keer. Dat kan meerdere achtergronden hebben. Het zou kunnen dat de specifieke situaties die zijn geobserveerd er zich niet leenden voor het wijzigen van je mening. Het kan ook zijn dat het impliciet of expliciet veranderen van mening daadwerkelijk weinig voorkomt in publieke dialogen. Daarnaast is het aannemelijk dat het wijzigen van je mening met name een intern en geleidelijk gedachtenproces is, wat men niet altijd verbaal tot uiting brengt in het gesprek en daardoor niet kan worden opgemerkt in observaties.

Analyse op dialoogmodel: De rol van dialogische houding tijdens de wijkgesprekken

Bevinding: Dialogische houding beïnvloedt gespreksdynamiek positief

Actief luisteren, waarbij ook empathie en inlevingsvermogen aan de dag wordt gelegd, in combinatie met ruimte scheppen voor samenvatten van en reflectie op wat diverse partijen tot dan toe in een gesprek hadden ingebracht, bleek verrassend vaak wederzijds respect en verwijzingen naar het algemene belang teweeg te brengen in gesprekken. Momenten van reflectie, zoals wanneer iemand de tijd nam om in het gesprek hardop te reflecteren op het gesprek tot dusver, de beoogde doelstellingen in herinnering brachten, maar ook zorgvuldig de tot dan toe ingebrachte standpunten samenvatte inclusief zorgen en frustratie, bracht vaak het gesprek tot een keerpunt. Zo zagen we deelnemers die tot dan toe zich fel en kritisch opstelden, hardop benoemen dat ze het algemene belang van hun wijk wilden nastreven. De reflectie en moment van gehoord worden ineen, hielp deelnemers om het gesprek in perspectief te zien en ook de eigen standpunten te nuanceren en in licht te stellen van grotere gemeenschappelijke delers. Gesprek 5, waarvan we in paragraaf 3.1, al lieten zien dat het perspectief en belangen van de wethouder en bewoners ver van elkaar vandaan lagen, is hier een voorbeeld van.

Toelichting: we bevinden ons in een verhit gesprek tussen bewoners en een wethouder over de plannen voor een daklozenopvang. Bewoners uiten hun zorg dat de komst van een dak- en thuislozenopvang meer problemen zou brengen in de toch al sociaaleconomisch zwakkere buurt en eisen meer wijkagenten, camera's bij een donker fietstunneltje en geld voor de verbetering van de buurt. De wethouder van sociale zaken benadrukt dat er geen reden tot bezorgdheid is en dat deze kwestie in de vorige vergadering al besproken was en dat hij het aankaart bij de wethouders en burgemeester die hier in de kern over gaan. In de 30 minuten die volgden, werd geen consensus of gedeeld begrip bereikt.

Na een verhit moment in het gesprek mengt plots de voorzitter van de vergadering en tevens stadsdeeldirecteur zich in het gesprek. Ze begint een korte monoloog waarin ze zorgvuldig de grieven en zorgen van de burgers parafraseert. Daarna gaat ze actief na of ze het standpunt en zorg van bewoners zo goed begrepen heeft. Daarbij gebruikt ze open geformuleerde vragen, vat af en toe tussen door samen en schept ruimte voor nuanceren en heroverweging van standpunten. Na deze respectvolle inbreng van de stadsdeeldirecteur, merkte een tot dan toe zeer kritische en aanvallen-de bewoner op:

Bewoner: "Weet je wat, wat ik voel is, ik wil dit gewoon samen doen. En die 100 [daklozen] die komen, ik vind het onwijs tof dat wij kunnen zeggen: wij, dit kleine rotwijkje, we kunnen deze mensen welkom heten hier en we maken er iets moois van! "

Gelach en instemmende knikjes volgen.

De oprechte poging van de stadsdeeldirecteur om het standpunt en emoties van bewoners volledig te begrijpen, deed het gesprek kantelen. Zo transformeerde een houding van (ogenschijnlijk) vijandigheid en een kritische roep om meer geld en patrouilleren naar een houding van bereidwilligheid en zorgzaamheid, mits onder de juiste voorwaarden. Dit was geen uitzonderlijke situatie: in andere bijeenkomsten merkten we op hoe actief luisteren en andere kenmerken van een dialogische houding zoals tijd voor reflectie en tonen van inlevingsvermogen in diverse standpunten een bijeenkomst positief kunnen veranderen.

Dit voorbeeld toont hoeveel effect het creëren van reflectie-momenten en empathisch luisteren tijdens deliberatie kan hebben. Het bevestigt het werk van Burkhalter et al. [9], die het belang benadrukken van het proberen het interne referentiekader van de spreker te begrijpen, vooral wanneer de luisteraar het moeilijk heeft om de spreker te begrijpen - laat staan eens te zijn - met de spreker. De casus is ook in overeenstemming met dialogische theorie die de nadruk legt op het vermogen en de bereidheid om het standpunt van de ander te onderzoeken en te proberen te begrijpen en momenten van reflectie te nemen (zie bron 4 en 5).

Advies

Probeer het standpunt van diverse partijen in jouw woorden samen te vatten, juist als ze conflicteren, om daarmee actief te laten zien dat je aandachtig hebt beluisterd en hun inbreng respecteert. Vraag of dit beeld wat je hebt, klopt met hoe ze het daadwerkelijk zien. Laat daarna ook een stilte vallen; geef mensen de ruimte je aan te vullen of nuanceren. Vraag bij uitblijven van directe reacties hoe deelnemers het gesprek zouden willen voortzetten.

Bevinding: Expliciteren van (voor)oordelen versterkt inhoudelijke uitwisseling

Waar in het overgrote deel van de gesprekken onderdelen van een dialogische houding opgemerkt worden, betreft dit net iets vaker de inbreng van gespreksbegeleiders dan andere deelnemers in het gesprek. In zes van de elf gesprekken zijn er expliciet tekenen gezien van een dialogische houding in gesprekken, met name geïnstigeerd door gespreksleiders (gesprek 2, 3, 5, 8, 9, 11). 15 coderingen in specifiek vier gesprekken zien we dat specifiek (voor)oordelen worden benoemd en uitgevraagd.

Wijkprofessional: "Nog even terug naar de reactie van jou (bewoner), je benoemde dat je John irritant vond. Maar wat was dat precies, die irritatie, wat bedoel je daarmee?"

Of in gesprek 9 over feestjes in de wijk:

Wijkprofessional: "Als er een potje van is gemaakt in het verleden, [red: met vergunningen en feestjes in de wijk] dan is het ook logisch dat er voorzichtiger wordt omgegaan met dit soort aanvragen"

Wijkbewoner: "Is het wel echt een potje geweest?"

Wijkprofessional: "Voor sommige partijen wel."

Wat opvalt is dat door deze interventies van het benoemen van beelden of (voor)oordelen, de gesprekken daarna doorschakelen naar de categorie informatie in het zoeken naar feiten (rationality) ofwel het delen van eigen ervaring (experiential knowledge sharing). Zo bevroegt ook een gespreksleider een discriminerende opmerking over een bevolkingsgroep en bevroegt daarover direct diegene die de uitspraak doet en waar diegene zijn uitspraak op baseert (rationality). Een ander voorbeeld was een voorzitter van een beheercommissie over asielzoekerscentrum die vroeg om feitelijke onderbouwing toen een bewoner een gerucht deelde over grote groepen asielzoekers die tegen de regels in, in grote groepen en gratis zouden zwemmen en overlast veroorzaken. Ze benoemde 'dat het nu wel heel snel gaat' en er 'aannames worden gemaakt' die ze graag zou toetsen aan de feiten. Daartoe liet ze de professional van het asielzoekerscentrum en de wijkagent en handhaver aan het woord om te reageren op het gerucht. Deze handelingen rond het benoemen en bevragen van oordelen, versterken daarmee het niveau van kennis en informatie-uitwisseling binnen het gesprek.

Bevinding: reflectie, vertragen en suspenderen van acties weinig aan de orde

Binnen dialogische houding worden de categorieën vertragen, reflecteren en suspenderen van acties zeer weinig geobserveerd en er wordt in gesprekken ook haast niet actief op gestuurd. Het enige zeer duidelijke voorval van reflectie in gesprek 5 had veel positieve effecten op het gesprek, zoals in het begin van deze paragraaf (3.2.4) beschreven is. Dat geeft handvatten om mee te experimenteren ter verbetering van publieke dialogen. In gesprek 6 maakten bewoners juist ruimte voor reflectie in het gesprek door op een metaniveau de ambtenaar te bevragen op zijn houding en mening

Bewoner A: "Zeg, [naam wijkregisseur] tuiten je oren af? Je reageert helemaal niet!"

Wijkregisseur: "Ik heb geen inhoudelijke mening"

De man reageert: "Maar dat willen wij wel [naam wijkregisseur], dat jij een mening hebt."

Ze laten hiermee weten dat ze graag meer interactie en inhoudelijke respons wensen. De professional blijft in dit gesprek zeer gelaten en afwezig reageren. In dit gesprek was de ook wat stellige manier van reflecteren, dus geen direct positief effect op de kwaliteit van het gesprek.

Advies

Luister goed of mensen spreken vanuit hun ervaringen of kennis of eerder vanuit beelden of oordelen. Zo dit laatste het geval is, bevraag dan met respect deze oordelen of beelden.

Benadruk zo nodig dat je graag een open en positieve uitwisseling wilt creëren, gebaseerd op juiste informatie en persoonlijke ervaringen.

Analyse op dialoogmodel: Algemeen belang

Verwijzingen naar het algemene belang kwamen 37 keer voor verdeeld over 9 gesprekken. Alleen in gesprek 7 en 10 werd er helemaal niet naar algemene belangen gerefereerd. Gesprek 5 blonk uit in verwijzingen naar het algemene belang (10 keer), waarbij bewoners zich uitspraken voor een mooie en veilige wijk, met wel zorgen rond de komst van een dak- en thuislozenopvang.

Ook in gesprek 1 verwezen bewoners en vertegenwoordigers van de stads-camping, scouting, voetbalclub en manage regelmatig naar het algemene belang, wat des te opvallend is omdat ze tegelijkertijd met elkaar "concurrerden" om tijd en plek om hun buiten activiteiten in de wijk te kunnen organiseren.

Toelichting op gesprek 1: tijdens een bespreking met de wijkraad, wordt alle verenigingen (camping, voetbalclub, scouting en manage) die eenzelfde stuk van de wijk gebruiken, gevraagd duidelijk zien hoe ze zelf betrokken zijn bij de wijk en hoe hun club maatschappelijk bijdraagt. Onderling geven ze aan dat ze elkaar kunnen waarderen, dat ze ook regelmatig samen activiteiten organiseren, maar dat ze ook ieder hun eigen ambities hebben met gebrek aan ruimte om die ambities te realiseren.

Wijkraadslid: "Hoe gaan jullie met elkaar om als organisaties?"

Manage: "We doen wel heel veel met elkaar, speurtocht met kinderen op de camping bijvoorbeeld. Het is geen haat en nijd, maar het is wel vrij klein"

Wijkraadslid: "Goede burens .. dus? (obs: wordt bevestigd door knikjes en instemmend gehum)"

Wijkmanager brengt in dat hij graag ziet dat er een mediation traject komt tussen de partijen.

Campingbeheerder: "Hoezo? Want een mediation is toch voor als er iets niet goed loopt?"

Wijkmanager: "Voor die vier partijen is het een manier om tot werkafspraken te komen"

Obs: stilte....

Wijkmanager: "zoals bijvoorbeeld afspraken over de parkeerplekken van het eerste gedeelte"

Obs: Stilte...

Scouting: "Tja, dat zou wel fijn zijn!"

Campingbeheerder [obs: heft handen omhoog]: "Ik kan de auto's niet verticaal neerzetten!"

Voetbalclub: "Het probleem is voor iedereen hetzelfde is RUIMTE (obs: met nadruk). Dan gaat het schuren en dat wordt lastig, dat ligt niet aan ons vieren maar aan de beschikbare ruimte. Kijk, we kunnen prima met elkaar een koffie drinken maar dat gaat niet tot een oplossing leiden."

In dit gesprek gaan verwijzingen naar het algemeen belang vaak samen met verwijzingen naar mutuality; realiseren dat je aan elkaar verbonden bent en het samen moet en wilt oplossen. Echter, in dit geval was de publieke ruimte waarin zij hun maatschappelijk activiteiten aanboden fysiek beperkt en bracht dit ook een veiligheidsrisico met zich mee. Een goed besef van het gedeelde belang lost daarom niet meteen het probleem op. Het kan wel dienen als stevige basis om nieuwe oplossingen te zoeken.

Daarnaast hebben we 7 coderingen vastgesteld waarin zogeheten 'valse' (onoprechte?) verwijzingen naar het algemene belang werden gemaakt. 5 van deze coderingen vinden plaats in totaal 3 gesprekken die allemaal over en met deelnemers uit dezelfde wijk gaan; een wijk met een sterke interne sociale cohesie. Zo verwijzen bewoners naar het schijnbaar algemene belang van hun kinderen om in de wijk waar ze zijn opgegroeid te kunnen blijven wonen, wat eerder een deelbelang is als je kijkt naar woningverdeling over de stad.

Advies

Let goed op wanneer mensen refereren aan het algemene belang. Vaak is dit wat verstopt in hun relaas, maar het is zinvol dit uit te lichten als gespreksbegeleider omdat het een verbindende factor kan zijn.

Het algemene belang kan aanknopingspunt zijn om tot oplossen te komen tussen mensen die het misschien met de 'hoe' niet met elkaar eens zijn maar zich wel allen kunnen vinden in het 'hogere' doel, het algemene belang.

Analyse op dialoogmodel: Constructiviteit

Hoewel de meeste aandacht in gesprekken uitgaat naar het delen van kennis, informatie en standpunten en onderbouwingen, zijn er toch aardig wat verwijzingen naar het proces van het gesprek zelf, in de vorm van dialogische kenmerken (zie paragraaf 3.2.5) en in de vorm van verwijzingen die te maken hebben met constructiviteit. Constructiviteit in de literatuur wordt divers geïnterpreteerd maar gaat ruwweg over het innemen en expliciet maken van wat je met elkaar wilt bereiken in dit gesprek en hoe je dat denkt te doen. Zo kan het zijn dat men benoemt dat het doel is er samen uit te willen komen (consensus as final goal), of juist benoemt dat er geen overeenstemming wordt bereikt, zijn maar dat ze daar akkoord mee gaan (agree to disagree) of dat men juist bewust benoemt graag elkaars standpunt beter te willen begrijpen en verkennen zodat ze tot iets meer gedeeld beeld van de werkelijkheid kunnen komen (exploration to come to shared meaningmaking) of expliciet maken dat ze voelen dat ze van elkaar afhankelijk zijn en problemen samen willen oplossen (mutuality).

In onze analyse komen 84 coderingen voor rond constructiviteit, die elkaar soms overlappen qua subcategorie. Daarbij gaan de meeste coderingen over verwijzingen waarmee mensen iets benoemen over dat ze tot consensus willen komen (consensus as final goal – 33 coderingen), of samen problemen willen oplossen (mutuality – 31 coderingen).

Bevinding: doel van het gesprek vaak onduidelijk

Het doel van een gesprek is regelmatig onduidelijk. Bij vier van de elf geobserveerde gesprekken was het doel van het gesprek geheel niet of onduidelijk benoemd. Vaak werd het doel niet expliciet toegelicht in het gesprek zelf. Als het wel werd toegelicht, werd dit altijd door de professional gedaan. In twee los van elkaar staande gevallen zagen we een bewoner vragen stellen om het doel in beeld te krijgen, waar dan wel serieus op werd ingegaan. Vanuit de theorie en deze voorbeelden uit de praktijk zijn er aanknopingspunten voor het verbeteren van publieke dialogen. Niet alleen schept stilstand bij het doel van het gesprek duidelijkheid en helpt het verwachtingen bij te stellen van deelnemers, het werkt ook gelijkheid van alle deelnemers in de hand als iedereen op dezelfde manier geïnformeerd is over de doelen

van het gesprek. Een mogelijke interventie zou bijvoorbeeld kunnen zijn een agendapunt waarin alle deelnemers wordt gevraagd om te delen welk doel en verwachting ze hebben bij de publieke dialoog. Zo krijgt men helder zicht of men hetzelfde soort gesprek wil en kan voeren.

Bevinding: verwijzingen naar zoeken naar consensus, levert zeker niet altijd consensus op

Als we gesprekken onderling vergelijken, zien we dat gesprek ó er echt tussen uit springt, met in totaal maar liefst 29 coderingen rond constructiviteit. Echter, hier zien we hoe lastig het is om daadwerkelijk ook tot consensus en oplossingen te komen: hoewel men wel naar oplossingen verwijst, komt er geen constructief gesprek tot stand. Hier zien we dat de coderingen over constructiviteit zowel positief als negatief uitvallen: er is de roep om gezamenlijkheid en een frustratie dat er maar geen schot in de zaak zit en niets wordt bereikt. De roep om consensus en gezamenlijkheid is bijna een verwijf van bewoners aan de professional.

Bewoner: "Fijn dat we dingen bij jou mogen melden hoor, maar daar hebben we niets aan"

De wijkregisseur stelt zich tijdens het gesprek erg als 'ambtenaar' op [volgens de onderzoeker]: hij spreekt van normen, regels van de gemeente, het politieke duale stelsel, hij verwijst naar partijen die wél iets kunnen doen (zoals de lijntjes duidelijker leggen)

De man en vrouw zeggen: "Wij worden uitgelachen als bewoners, wat doen wij dan?" "Hoe kunnen we dingen veranderen?"

Wijkregisseur: "Dit is de eerste kennismaking met elkaar. Jullie moeten wel degelijk eerst weten hoe de gemeente werkt zodat jullie de juiste mensen spreken die jullie nog niet hebben gesproken. Ik heb er ook belang bij dat er geen negatieve berichten komen in de krant over de gemeente".

Advies

Experimenteer met het inbrengen van een apart agendapunt rond doelstellingen en verwachtingen van het gesprek. Bespreek daarna welke doelstellingen en verwachtingen passen bij de duur en voorbereiding van dit gesprek; besluit bijvoorbeeld gezamenlijk welk doel je vandaag wilt behalen en welke andere onderdelen in een vervolgesprek aan de orde komen.

Een idee van een gezamenlijk doel, kan ook helpen om het gesprek bij verzanden of afdwalen waar bij de kern terug te brengen. Grijp bij zulke situaties in en breng in herinnering wat gezamenlijk is besloten rond doel en verwachting.

Analyse op dialoogmodel: Humor

Er zijn in totaal 18 coderingen van gebruik van humor, waarbij gesprek 6, 8 en 10 geen humor ingezet wordt. Humor is apart gecodeerd en kan als aspect toegevoegd aan het dialoogmodel bij interactiviteit. In de momenten dat er van humor met gelach als gevolg sprake is, zien we dat dit vaak het ijs breekt en de sfeer er lossier op lijkt te worden. Humor wordt ook wel gebruikt om de aandacht te krijgen als spreker. Gesprek 3 valt op met 7 van de in totaal 18 coderingen van gebruik van humor. Dit gesprek is onderdeel van terugkerende besprekingen over het asielzoekerscentrum. Deze en ook andere gesprekken die we in dit kader meemaken zijn absoluut niet zonder lading of spanning, integendeel. Juist hier wordt wel veel humor ingezet, met name door de voorzitter. Opvallend is dat dit een gezelschap is dat elkaar al enkele jaren in dezelfde samenstelling ziet. Wellicht is de band al zo opgebouwd dat humor makkelijker een plek krijgt.

Wijkagent: "Het is een rustige periode geweest. Twee incidenten, een waarvan twee bewoners van het AZC een ruzie hadden. Tweede incident ging over assistentie bij een medisch psychisch geval. Daarnaast hebben we nog zelf een incident veroorzaakt."

Voorzitter: "Van je vrienden moet je het hebben"

Groep: gelach [obs].

Het valt verder op dat grappige opmerkingen meestal komen vanuit de gespreksleiders. Een causaal verband is nog onduidelijk, maar deze gespreksleiders hebben wel allen makkelijk toegang tot spreektijd en kunnen dus snel inspringen in het gesprek met een grappige opmerking. Het zou ook kunnen zijn dat gespreksleiders, vanuit een gevoel van verantwoordelijkheid voor de sfeer, humor onbewust of bewust inzetten om de sfeer te bevorderen.

Analyse op dialoogmodel: Resultaat en effect

Omdat de observaties zich richten op het verloop van de gesprekken zelf, is het niet altijd duidelijk welk resultaat of effect wordt behaald, ook omdat de gesprekken meestal onderdeel zijn van een langere gesprekscyclus en wij maar onderdelen meemaken van dit proces. Veel onderwerpen zijn dus niet afgerond na een gesprek, maar waar mogelijk worden wel tussentijdse afspraken gemaakt die kunnen worden gezien als resultaat. Denk aan het verbreden van een mediation-traject in gesprek 1 of het maken van vervolgspraken om het vergunningenproces beter te stroomlijnen en mensen goed te informeren, zoals in gesprek 10. Soms is het gesprek zelf al het resultaat, als het gaat over het bespreken van de stand van zaken rond een bestaand asielzoekerscentrum waarin de beelden van bewoners worden getoetst aan meldingen bij de politie en handhaving en informatie van het asielzoekerscentrum zelf (gesprek 3). Bij gesprek 3 wordt wel heel duidelijk met actiepunten en verslaglegging gewerkt ook om de voortgang en resultaten vast te leggen tussentijds. Het is wel opvallend dat het doel van de gesprekken regelmatig onbenoemd blijft of in onduidelijke termen wordt omschreven (zie 3.2.6 Constructiviteit) en vaak enkel door de overheidsprofessional wordt ingebracht.

	GESPREK 5	10	8	2	3	1	11	7	6	4	TOTAAL
Level 3:	7	0	1	5	1	3	0	0	0	4	26
Resultaten											

Advies

Wees helder waar jij als professional op uit hoopt te komen in elk gesprek

Inventariseer ook wat de verwachtingen zijn van bewoners van het gesprek en het proces in z'n geheel en bespreek welke je wel en niet kunt waarmaken op korte en lange termijn.

Maak duidelijke afspraken aan het einde van de vergadering over wat vervolgstappen zijn en welke resultaten jullie binnen welke periode hopen te bereiken.



4 CONCLUSIES

CONCLUSIES

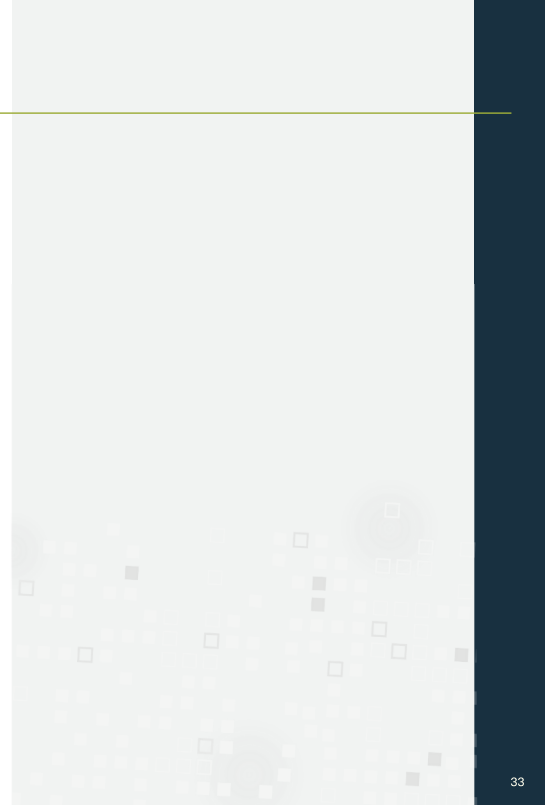
Na analyse van deze elf wijkgesprekken in drie steden, onderscheiden we enkele grotere terugkerende thema's: ten eerste de botsende perspectieven van bewoners en wijkprofessionals die soms ook tot conflict leiden, ten tweede de mogelijkheden om verschillen te overbruggen in een gesprek door momenten van reflectie in te bouwen waaronder ook zorgvuldig luisteren en samenvatten van de botsende meningen en hun achterliggende zorgen, en ten derde een het ontbreken van helderheid over institutionele randvoorwaarden van het gesprek. Deze drie punten brengen we hier nogmaals kort in beeld.

Allereerst zien we regelmatig dat bewoners en wijkprofessionals perspectieven inbrengen die dusdanig botsen dat ze begrip voor elkaars standpunt in de weg staan. In de gecodeerde observaties valt op dat de inbreng van professionals zich vaker baseert op argumentatie vanuit kennis van en verwijzing naar beleidsstukken en beleidsafwegingen. Af en toe is dat onverenigbaar met het perspectief van bewoners, welke zich eerder uit in het delen van argumenten met name gebaseerd op ervaringen en hoe de beleidsplannen uitpakken in hun buurt. Deze andere manieren van argumentatie in het gesprek leidt regelmatig tot oplopend conflict, niet in de laatste plaats omdat de professionals en bewoner vaak vasthoudend enkel blijven redeneren vanuit hun eigen perspectief.

We zagen ook dat deze botsende perspectieven soms heel actief worden overbrugd. Actief luisteren, waarbij ook empathie en inlevingsvermogen aan de dag wordt gelegd, in combinatie met ruimte scheppen voor samenvatten van en reflectie op wat diverse partijen tot dan toe in een gesprek hadden ingebracht, bleek verrassend vaak wederzijds respect en verwijzingen naar het algemene belang teweeg te brengen in gesprekken. Interventies van een gesprekspartner die de tijd nam om in het gesprek hardop te reflecteren op het gesprek tot dusver, de beoogde doelstellingen in herinnering bracht, maar ook zorgvuldig de tot dan toe ingebrachte standpunten samenvatte inclusief zorgen en frustratie, bracht vaak het gesprek tot een keerpunt. Zo benoemden deelnemers die zich tot dan toe zich fel en kritisch opstelden na een dergelijke interventie, dat ze het algemene belang van hun wijk ook wilden nastreven. Dit nadat een professional hun positie nauwkeurig en met empathie verwoorde en daarmee blij gaf hen gehoord te hebben. Dergelijke momenten van reflectie en van gehoord worden ineen, lijkt deelnemers te helpen om het gesprek weer in groter perspectief te zien en ook de eigen standpunten te nuanceren en in licht te stellen van grotere gemeenschappelijke delers.

We merken ook op dat uitvoerende wijkprofessionals in enkele gevallen bij deze botsingen deze overbruggende functie innemen. Wellicht zijn ze hierbij in het voordeel doordat ze beide perspectieven te herkennen vanuit hun positie in het werkveld. Daarnaast is het behulpzaam voor het gesprek dat de uitvoerende professionals ook meestal een pragmatische oplossing voorstellen.

Tot slot valt op dat het bij veel gesprekken ontbreekt aan het helder benoemen van de institutionele randvoorwaarden van het gesprek. De onduidelijkheid over bijvoorbeeld de ruimte van inspraak op de besluitvorming, geeft ruis in het gesprek vanuit onuitgesproken en van elkaar verschillende verwachtingen over welk doel wordt beoogd met dit gesprek en waar men in het gesprek naar toe wil werken. Vooropgesteld adviseren we dat het de gesprekken verhelderd en alle partijen meer in hun kracht zet als de randvoorwaarden helder zijn. Tegelijk is het goed mogelijk dat deze onduidelijkheid voortvloeit uit de heel diverse rollen die bewoners en politici en wijkprofessionals innemen in het democratische gesprek en de diverse perspectieven die ze meenemen. Het lijkt aannemelijk dat de informatiepositie van wijkprofessionals hier een grote voorsprong heeft op die van bewoners. Het is belangrijk deze randvoorwaarden onderdeel van gesprek maken bij de start van en gedurende het gespreksproces zodat alle deelnemers een soortgelijke verwachting hebben over wat de doelstellingen zijn, wat er kan worden bereikt en welke invloed wel en niet kan worden uitgeoefend middels deze gesprekken.





BRONNEN

1. André Bächtiger and Dominik Hangartner. 2010. When Deliberative Theory Meets Empirical Political Science: Theoretical and Methodological Challenges in Political Deliberation. *Political Studies* 58, 4: 609–629.

2. Stephanie Burkharter, John Gastil, and Todd Kelshaw. 2002. A conceptual definition and theoretical model of public deliberation in small face-to-face groups. *Communication theory* 12, 4: 398–422.

3. Lynn M. Sanders. 1997. Against deliberation. *Political Theory* 25, 3: 347–376.

4. William Isaacs. 1999. *Dialogue: The Art of Thinking Together*. Currency, New York, NY.

5. Kees Voorberg and Eelco de Geus. 2018. In dialogue: relation quality as source of innovation (In dialoog: Relatie-kwaliteit als bron van vernieuwing: Persoonlijk, professioneel, maatschappelijk). Dialogos, Delfgauw, NL.