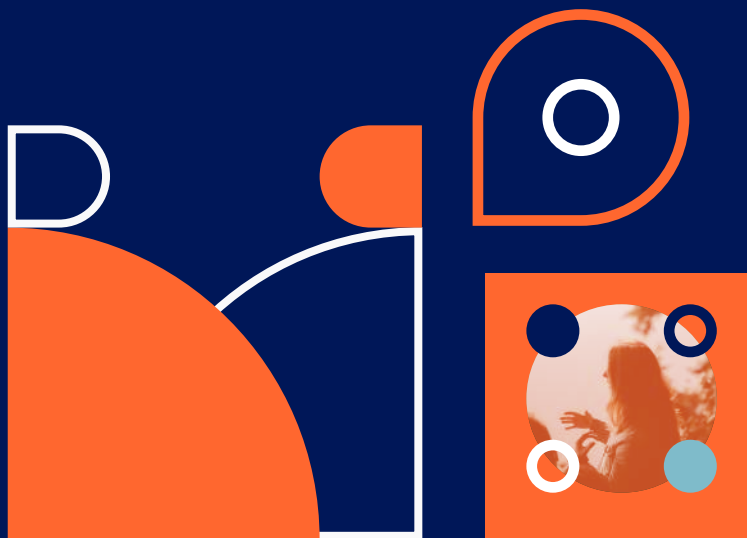


Hoe modereer je een constructief gesprek met burgers

Een praktische gids over hoe je (online)
gesprekken in goede banen leidt





Inhoudsopgave

Inleiding	2
Bereid je goed voor	4
Breek het ijs	6
De spelregels	8
Beheer de tijd	9
Laat iedereen voldoende aan bod	11
Houd het gesprek op koers	13
Rond af	15
Wat als het echt moeilijk loopt?	16

Geschreven en gepubliceerd door CitizenLab
Anspachlaan 65, 1000 Brussel, België - BE 0638.901.287
www.citizenlab.co
© 2021 CitizenLab

Alle rechten voorbehouden. Geen enkel deel van deze publicatie mag in welke vorm dan ook worden geproduceerd zonder toestemming van de uitgever.
Voor toestemming, neem contact op met: hello@citizenlab.co



Inleiding

Constructieve gesprekken zijn de levensader van onze maatschappij. Ze helpen ons relevante en tastbare oplossingen te vinden, van nieuwe perspectieven te leren, en ons in elkaar in te leven. Maar vaak zijn dit ook de moeilijkste gesprekken om te voeren.

Alleen door samen aan de (virtuele) tafel te gaan zitten, naar elkaars standpunten te luisteren en naar consensus toe te werken, kunnen we ooit echt handelen in het belang van het groter plaatje. Maar hoewel deze moeilijke gesprekken nodig zijn om vooruit te gaan, is het niet altijd gemakkelijk ze te voeren.

We zijn het niet altijd met elkaar eens over polariserende of belangrijke onderwerpen. Sommige gesprekken vergen veel werk om tot een punt van wederzijds begrip te komen, vooral als ze beginnen met diepgewortelde vooroordelen of ideeën over elkaars meningen en overtuigingen. Zelfs als de deelnemers proberen respectvol met elkaar om te gaan, kan het moeilijk zijn voor alle betrokkenen om uit de discussie te halen wat ze willen. Gesprekken kunnen dan ook verhit raken. **Net daarom is moderatie zo belangrijk.**

Of het nu online of offline is, bij het modereren van een gesprek gaat het erom een veilige ruimte te creëren waar een constructief debat kan ontstaan.



Om een veilige plek te creëren, zijn er een aantal voorwaarden: **dit betekent dat je haatdragende of kwetsende taal vermijdt, dat alle deelnemers zich veilig en op hun gemak voelen, en dat je erop toeziet dat ieders standpunten aan bod komen.**

Het is niet iedereen gegeven om een goede moderator te zijn - het vereist empathie, het vermogen om een groep mensen te lezen, en het vertrouwen om het stuur weer in handen te nemen als een gesprek te ver van de agenda afwijkt. Maar het is een essentiële rol, omdat het ervoor zorgt dat iedereen op gelijke voet aan de discussie deelneemt en zijn, haar of hun mening kan geven zonder angst voor intimidatie, pesterijen of afwijzing.

In deze gids gaan we dieper in op de verantwoordelijkheden en vaardigheden van een gespreksmoderator. Verder bespreken we de beste manieren om deze uitdagende taken aan te pakken voor zowel online als offline gesprekken. Laten we er meteen induiken!



Tip: maak duidelijk waarom iemand moet deelnemen

Zorg er ook voor dat je bewoners weten wat zij uit hun deelname kunnen halen. Hoeveel invloed kunnen ze hebben op de beslissing? Wat is er al besloten, en over welke zaken kunnen ze nog meebeslissen?



Bereid je goed voor

Als moderator is het je eerste verantwoordelijkheid om de best mogelijke omgeving te creëren voor een constructieve dialoog. Een goede voorbereiding maakt alles een stuk overzichtelijker.

Denk na over de punten die je wil bespreken en de doelstellingen van het gesprek. Wat is het doel van dit gesprek? Wanneer is het doel bereikt? En op welk moment voer je het het best? Maak het doel ook duidelijk kenbaar aan de deelnemers.

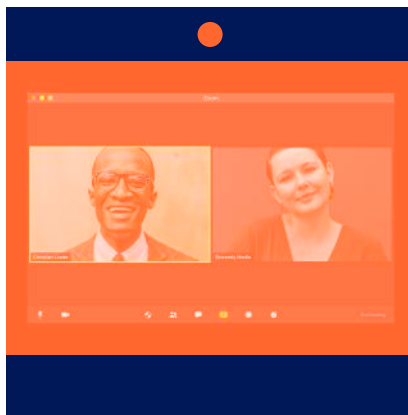
Weet dat het tijdstip en de plaats direct impact hebben op het publiek dat je bereikt. Denk aan kantooruren, bedtijden van baby's, of verschillende tijdzones, afhankelijk van de mensen die je wilt bereiken.



Wanneer je een online gesprek faciliteert,

zorg er dan voor dat je vertrouwd bent met de technologie. Organiseer je een plenaire sessie, of splits je je op in aparte ruimtes? En hoe zit het met de video-configuraties? Moeten de webcam en microfoon van de deelnemers aan staan als ze de ruimte binnenkomen? Kunnen ze hun virtuele hand opsteken of hun scherm delen?

Door deze instellingen van tevoren voor te bereiden, kan je de discussie stroomlijnen.



Tip: wees duidelijk in waar deelnemers toestemming voor geven.

Het kan bij deelnemers de aarzeling wegnemen om hun mening te delen in een publieke discussie, of wantrouwen over wat er met hun gegevens zal gebeuren voorkomen. Begrijpt iedereen waar ze aan meedoen? Vinden ze het goed dat hun inzichten worden gedeeld? Zal dat anoniem gebeuren? Worden vergaderingen opgenomen, en hoe zal je de opnames nog gebruiken? Door deze vragen op voorhand te beantwoorden, creëer je vertrouwen.



Breek het ijs

De eerste paar minuten van een nieuw gesprek kunnen wat ongemakkelijk aanvoelen. Of het nu gaat om een grootschalig open debat of een online gesprek, het is van cruciaal belang om vanaf het begin de juiste sfeer te creëren.

Verwelkom je deelnemers en introduceer het onderwerp van het gesprek. Om het wat makkelijker te maken, kan je de groep vragen zichzelf voor te stellen met duidelijke richtlijnen over welke informatie ze moeten geven. Vraag bijvoorbeeld hun naam te zeggen, waar ze wonen en waarom ze geïnteresseerd zijn in de discussie. Dit kan een goede manier zijn om vanaf het begin contact te maken en naar de verwachtingen voor de rest van het gesprek te peilen.



In een online groepsdiscussie,

wanneer de gesprekspartners niet samen in een fysieke ruimte zijn, zijn deze ijsbrekers zelfs nog belangrijker. Het online format laat veel van de natuurlijke small talk of informeel geklets achterwege.

Dit [artikel](#) bevat een aantal stimulerende tips die het ijs zeker zullen breken.



Tip: focus op wat iedereen verbindt

Zoals in [dit artikel](#) staat, zal (en moet) je gesprek mensen uit alle lagen van de bevolking aantrekken. Probeer als openingsvraag te vermijden dat je focust op machtsverschillen, bijvoorbeeld door te vragen naar de baan. Richt je in plaats daarvan op iets wat de banden versterkt, bijvoorbeeld door mensen te vragen naar hun naam en iets waar ze dankbaar voor zijn/iets wat ze graag doen/hun lievelingseten...

Bepaal de spelregels

Als moderator wil je al vroeg basisregels vastleggen. Wanneer mogen mensen spreken? Hoeveel tijd krijgen ze? Zijn er beperkingen op inhoud, gedrag of onderwerpen? En wat betekent "respectvolle betrokkenheid"?

De regels die je opstelt zullen iedereen helpen de grenzen van het gesprek te begrijpen. Houd er natuurlijk rekening mee dat elke uitwisseling zijn eigen unieke dynamiek zal hebben, en dat elke regel misschien moet aanpassen voor een maximale effectiviteit.

In een virtueel scenario,

kan technologie zelf waardevolle hulpmiddelen bieden om het gesprek te structureren. Vraag je deelnemers bijvoorbeeld hun microfoon uit te zetten als ze niet praten, een virtuele hand op te steken voordat ze het woord nemen, of technische vragen te stellen in de chat..





Beheer de tijd

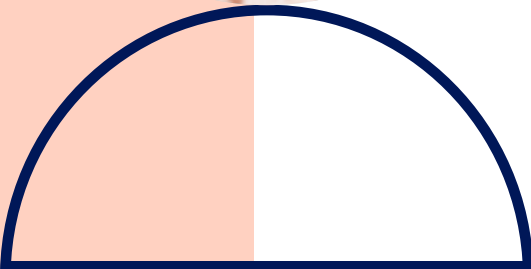
Als moderator moet je de klok in de gaten houden of een iemand aanduiden om dat voor jou te doen. Studies tonen aan dat de concentratie van mensen tijdens vergaderingen of gesprekken na ongeveer 52 minuten verslapt. Als je wilt dat deelnemers betrokken blijven, is het verstandig om een tijdslimiet van ongeveer **60-90 minuten in te stellen of een korte pauze** in te lassen. Het kan ook nuttig zijn om het gesprek op te splitsen in verschillende fasen of formats, zoals een plenaire presentatie met break-out sessies voor meer interactie.

Wat het gesprek zelf betreft, moet je een evenwicht zien te vinden tussen het behandelen van de agendapunten en het gesprek zo veel mogelijk op zijn beloop laten. Het kan een goed idee zijn om van tevoren een tijdlijn op te stellen en specifieke tijdsblokken te wijden aan de agendapunten. Communiceer agendapunten en tijdsverdeling met de genodigden voor het gesprek begint.



Tip: 'parkeer' punten die meer tijd vragen of er nu niet toe doen

Soms is de discussie over een bepaald onderwerp nog in volle gang als de klok je dicteert om verder te gaan. Het kan een goed idee zijn om deze onderwerpen tijdelijk te "parkeren" op een lijst van punten om er een andere keer op terug te komen, bijvoorbeeld aan het eind van het gesprek of in een volgende bijeenkomst.



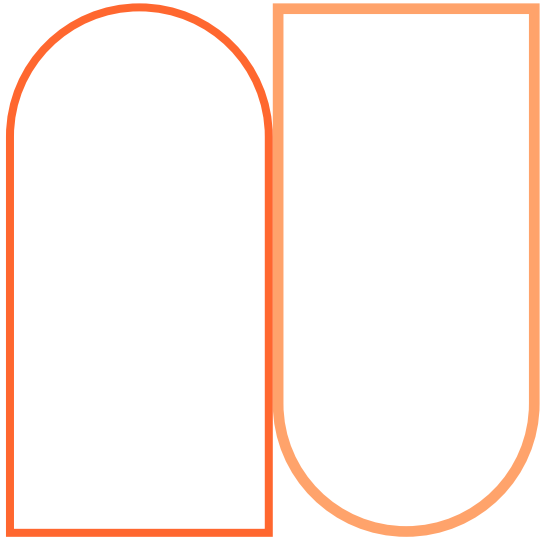
Laat iedereen aan het woord

Het belang van de tijd brengt ons moeiteloos bij het thema van de evenwichtige dialoog. Zoals eerder gezegd, moeten alle betrokkenen de kans krijgen om een bijdrage te leveren. Tijdens gesprekken zijn er soms deelnemers die, bewust of onbewust, het gesprek overnemen en het woord blijven voeren.

Als een punt ruimschoots gemaakt is, herinner de persoon in kwestie er dan beleefd aan dat het tijd is om het woord door te geven aan iemand anders. Je kan ook de gelegenheid bieden om na de workshop verder gedachten te delen.



Als iemand nog niet gesproken heeft, kan je hem/haar/hun vragen of ze nog iets willen toevoegen. [Dit artikel](#) raadt aan om mensen als luisteraars te eren door hen te vragen: "Wat hoor je in dit gesprek?" Dit kan zowel waardevolle inzichten in het gesprek brengen als deze deelnemers aansporen om toch iets te zeggen. Als ze zich niet op hun gemak voelen om iets te vertellen, dring dan niet aan. Luisteraars zijn een waardevol onderdeel van elk gesprek.



In een online gesprek,

is het mogelijk om de microfoon van deelnemers te dempen (muten) of activeren (unmuten). Hoewel het dempen een uitstekende manier lijkt om met praatgrage gesprekspartners om te gaan, geeft het deze mensen het gevoel dat hun bijdragen niet gewaardeerd worden of dat je hen het zwijgen oplegt, wat nadelig kan zijn voor het gesprek als geheel. Als je regels opstelt over muting of unmute, zorg er dan voor dat je deze van tevoren communiceert.



Houd het gesprek op koers

Het is jouw verantwoordelijkheid als moderator om het gesprek gaande te houden. Als het gesprek stilvalt, herhaal dan de oorspronkelijke vraag of het oorspronkelijke onderwerp. Als het antwoord van een spreker afwijkt, ga dan terug naar het oorspronkelijke onderwerp en vat samen wat je tot nu toe hebt gehoord. Herinner mensen aan de tijd en verplaats eventuele zijspelingen naar een later punt in het gesprek (of naar een andere vergadering). Aarzel niet om deelnemers te herinneren aan het gewenste resultaat van het gesprek of hen te vragen zich te houden aan specifieke onderwerpen of vragen.



Tip: forceer niets

Een gesprek is veranderlijk van aard. Misschien heb je mensen bijeengebracht om te praten over verkeer en openbare infrastructuur, om vervolgens te beseffen dat ze veel meer geïnteresseerd zijn in het bespreken van fietspaden of openbaar vervoer. Probeer de zaal te lezen en te bepalen waar de prioriteiten liggen, de leden van je community zijn tenslotte ervaringsdeskundigen. Een gesprek in een bepaalde richting forceren, gewoon omdat je het zo gepland had, zal geen productieve resultaten opleveren.

In een online scenario,

kan je de chatbox gebruiken als een open ruimte om ideeën, vragen of opmerkingen te delen. Op die manier kan je zorgvuldig overwegen welke bijdragen je in het gesprek opneemt, welke aan het eind aan bod kunnen komen en welke niet relevant zijn voor het overkoepelende thema. Indien mogelijk, wijs iemand uit je team aan om te reageren op chats om responsieve betrokkenheid te behouden.

Rond af

Als het gesprek ten einde loopt, neem dan de tijd om de belangrijkste punten op te sommen, consensus te bereiken waar nodig en eventuele duidelijke volgende stappen te noteren. Als er nog vragen of losse eindjes zijn, is dit het moment om die te bespreken. Bedank de deelnemers voor hun bijdrage en geef hen de kans om nog een laatste opmerking te maken. Formuleer, indien relevant, concrete actiepunten of plan het volgende evenement of de volgende vergadering. Als je van plan bent notities of opnames van het gesprek te delen, laat je deelnemers dan weten waar ze die kunnen vinden.

Als moderator is het altijd een goed idee om wat tijd te nemen voor reflectie na de sessie. Evalueer de conclusies, het proces en je rol als moderator. Wat ga je de volgende keer anders doen?





Wat als het echt moeilijk loopt?

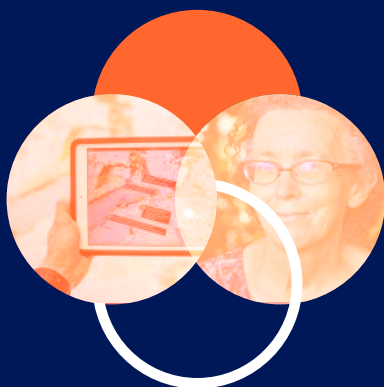
Wat als er, ondanks je inspanningen als moderator, conflicten ontstaan? Wat als iemand onbeleefd, agressief of beledigend is? Wat als iemand de regels overtreedt die jullie samen hebben afgesproken? Enige spanning kan een debat stimuleren, maar bepaalde zaken, zoals haatzaaien, pesterijen of andere vormen van agressie, mogen nooit getolereerd worden.

Wanneer je je als moderator in een dergelijke situatie bevindt, bestrijd dan geen vuur met vuur. Bewaar je kalmte, blijf beleefd, en maak duidelijk dat dit gedrag niet aanvaardbaar is. Spreek indien nodig de overtreder privé aan. Als je te maken krijgt met een explosieve situatie, probeer dan de discussie op te splitsen in kleinere groepen. Dit kan helpen om de spanningen te verminderen, verdere escalatie te voorkomen en een gevoel van veiligheid en comfort te herstellen. In een online scenario kan je dit organiseren door het gesprek in aparte ruimtes te laten plaatsvinden.



Gesprekken over moeilijkere onderwerpen organiseren kan intimiderend lijken, maar ze zijn essentieel om vooruit te gaan. Gevoelige onderwerpen bespreken in een veilige ruimte kan ons helpen om lastige situaties de wereld uit te helpen, bruggen te bouwen, en samen te werken aan het oplossen van de uitdagingen waar we voor staan.

Community's zijn tenslotte voortdurend in verandering en de beste manier om ze te laten bloeien is door ze samen te versterken.



Klaar om met je community in gesprek te gaan?

CitizenLab werkt met meer dan 300 lokale overheden over de hele wereld om digitale participatie op een lokale schaal op te zetten. Onze experts begeleiden je met plezier tijdens het hele proces. Neem vandaag nog contact met ons op!

[Ontdek het platform in actie](#)



Betrek burgers bij je lokale beleid

www.citizenlab.co/nl



hello@citizenlab.co

citizenlab.co

Copyright - Alle rechten voorbehouden
2021