

Online in gesprek gaan: een handleiding

Door Karel Smouter

Ik vroeg me de afgelopen maanden af: wat zijn de ingrediënten voor een beter online gesprek? Met mijn bevindingen ga ik nu experimenteren. In dit document stel ik een aantal regels, een gespreksagenda en tools voor een goede online dialoog voor.

Dit jaar maakte ik in zeven artikelen een reis langs verschillende gespreksmethoden. Zo leerde ik de socratische, de agonistische en de diep-democratische gespreksmethode kennen en ontdekte ik hoe je in een gesprek kunt leren depolariseren. [Hier](#) vind je alle artikelen uit mijn zoektocht terug.

Nu is het tijd om deze lessen in de praktijk te testen.

Dat doen we in een experiment met de applicatie van [Popdat](#), een methode waarmee bijvoorbeeld burgemeesters van over de hele wereld met elkaar van gedachten wisselen.

De technologie is maar een deel van het verhaal, en niet het belangrijkste. Het gaat er in ons experiment om de principes achter een goede online dialoog te testen. Voor zo'n dialoog heb je een paar basale regels, een gespreksagenda en een aantal tools nodig, om het gesprek de goede kant op te krijgen. Ik stel het volgende voor.

DE GESPREKSREGELS

De laatste deskundige die ik op mijn zoektocht sprak was Humberto Schwab. Vanaf een bergtop in Spanje bestiert hij een klein [dialoogimperium](#). Overal ter wereld ontwerpt hij voor groepen mensen gesprekken die hen verder moeten brengen in een dilemma waar ze voor staan. Hij gaf me twee adviezen die ik graag ter harte neem: wees streng en wees selectief.

Om een geslaagde dialoog te voeren moeten deelnemers een aantal duidelijke regels onderschrijven. En die moeten worden gehandhaafd door de gespreksleider.

Ik wil om te beginnen drie fundamentele gespreksregels vaststellen. Die ontleen ik aan Schwabs leermeester David Bohm, een bekend natuurkundige die daarnaast naam maakte als fervent pleitbezorger van de dialoog.

Hij heeft het in zijn boek *Over dialoog* over het ‘opschorten’ van je vooronderstellingen: ‘Dat wil zeggen niet tot uiting brengen, maar ook niet onderdrukken. Verdedig ze niet, maar betwijfel ze ook niet. Beschouw ze niet als goed of slecht. (...) Stel je vooronderstellingen voor als iets waar je naar kijkt in de spiegel. (...) Zo wordt de groep een spiegel.’ Kortom:

Regel 1: Wees bereid je eigen vooronderstellingen op te schorten.

Als je meedoet aan dit experiment doe je dat niet om telkens opnieuw je eigen mening over het voetlicht te brengen. Je doet mee omdat je in groepsverband een kwestie en je eigen positie daarover wilt onderzoeken. Bohm: ‘Mensen hebben de neiging zichzelf te identificeren met hun mening. Bovendien zijn onze meningen vaak sterk verbonden met ons eigenbelang. In een dialoog gaan we op zoek naar de spanningen áchter deze meningen en vooronderstellingen. We onderzoeken het denkproces achter de vooronderstellingen, niet de vooronderstellingen zelf.’

Regel 2: Het gaat niet om gelijk hebben. En ook niet om gelijk krijgen.

Net als veel van jullie wijst Bohm op de problemen die aan woorden als debat en discussie kleven. ‘Het woord discussion heeft in het Engels dezelfde woordstam als percussion (botsing,

slag) en concussion (klap, schok). Het woord benadrukt het idee van (...) twee gezichtspunten met elk een ander perspectief analyseren en in stukken breken.’ Een discussie is een spel, een debat is een strijdperk. Een dialoog is geen van beiden. ‘In een dialoog probeert niemand te winnen’, schrijft Bohm. ‘Als er een fout ontdekt wordt bij wie dan ook, wint de hele groep.’

Regel 3: Elke dialoog begint met ‘gelul over gelul’.

Misschien denk je nu: wie ben jij om allemaal regels over ons uit te storten nog voor we goed en wel begonnen zijn? Dat is helemaal in lijn met de gedachte van een goede dialoog. Want vóór we goed en wel een onderwerp ter hand nemen is het zinnig om over de dialoog die volgt te praten. Wat verwachten we er eigenlijk van?

Uit mijn [gesprek met Jitske Kramer over de Deep Democracy-methode](#) leerde ik ook al dat je als je het vóórgesprek overslaat onherroepelijk verderop in het gesprek in de problemen komt.

Ik wil dus beginnen met inchecken bij de deelnemers aan het gesprek: zijn we het eens over de regels? Pas dan kunnen we verder. Per dialoog kunnen we aanvullende regels opstellen.

2

DE GESPREKSAGENDA

Volgens Bohm is een gesprek met vijf of zes deelnemers te intiem en een gesprek met dertig of veertig (of honderdduizenden, in het geval van Twitter) te groot. ‘Je moet een concentrische cirkel kunnen blijven vormen.’ Ik wil daarom voorstellen om met vijftien personen tegelijk in gesprek te gaan. De deskundigen die ik raadpleegde waren het verder met elkaar eens dat je niet van tevoren al met een strikt tijdsschema moet werken.

Tegelijk is de tijd die we hebben om met elkaar van mening te wisselen natuurlijk wel beperkt. ‘Zorg daarom voor een goede dramaturgie’, adviseerde Humberto Schwab me. Oftewel: een gespreksagenda. ‘Een bepaalde logische volgorde der dingen zorgt ervoor dat je deelnemers weten waar in het proces ze zitten. Dat zorgt ervoor dat je de motivatie van je deelnemers op peil houdt, zelfs als een dialoog langer duurt dan ze gewend zijn.’

Bij toneelmaker Lotte van den Berg van *Building Conversation* maakte ik kennis met een voorbeeld van zo'n dramaturgie. In lijn met de manier waarop de Maori in Nieuw-Zeeland samenkomen om te vergaderen ontwikkelde zij de 'agonistische methode'. Liggend op een kleedje in De Balie [maakte ik kennis](#) met de stappen die je als groep zet om van elkaars positie te leren. Op basis van mijn rondgang langs verschillende gespreksmethodes kom ik bij dit voorstel voor een gespreksagenda uit:

1. Het voorgesprek

In dit deel van de dialoog stemmen we de regels voor het gesprek goed af. Dit is het moment om je verwachtingen voor het gesprek uit te spreken en te vertellen 'waar je vandaan komt'. Welke kennis en expertise breng je mee aan tafel? Maar ook: wat is eigenlijk het doel van het gesprek? Willen we consensus bereiken als groep of alleen maar een dieper inzicht in onze eigen vooronderstellingen?

2. Bepaal het thema

In dit deel van de dialoog gaan we op zoek naar het thema van het gezamenlijke verhaal dat we schrijven. De kunst is om een thema te kiezen dat algemeen genoeg is dat iedere deelnemer zich bekwaam acht erover van gedachten te wisselen, maar tegelijk specifiek genoeg is om niet in abstracties te verzanden. 'Moeten alle grenzen worden afgeschaft?' is te groot. 'Heeft Europa het morele recht om haar buitengrenzen zo te bewaken dat er zo min mogelijk migranten in Europa komen?' is al beter. De bedoeling is om als groep op een scherp geformuleerde vraag uit te komen die we samen kunnen beantwoorden.

3. Verzamel alle invalshoeken

In dit deel van de dialoog verzamelen we alle invalshoeken die je bij een kwestie kunt bedenken. Bij deze inventarisatie draait het vooral om de vraag: wat hebben we nodig om de vraag goed te beantwoorden? Op welke vragen moeten we nader ingaan, welke kennis moeten we zien te verzamelen? Maar ook: wat voor inzichten zijn er al in de groep aanwezig?

4. Laat de boel escaleren

In deze fase introduceert de gespreksleider stellingen, dilemma's en conflicten rondom de kwestie, met als doel om de kwestie op scherp te krijgen. Met behulp van online stemmingen peilen we hoe er in de groep over de kwestie wordt gedacht. Dit is

bijvoorbeeld het moment om een kwestie tot in het extreme te doordenken. Wat voor maatregelen zijn er bijvoorbeeld nodig om Europa te vrijwaren van migranten? Of, andersom geredeneerd, wat zouden de consequenties kunnen zijn van géén beleid?

5. Ga naar het virtuele kampvuur

In deze fase van de dialoog komt de groep weer samen, alsof je rond een virtueel kampvuur zit. Ieder lid van de groep noemt één of meerdere essenties uit de dialoog zoals die tot dan toe gevoerd wordt. Dit is ook het moment voor metabespiegelingen: welke opmerkingen van de ander raakten je? Wat raakte je precies? Welke vooronderstellingen waren hier in het geding?

6. Betrek samen een stelling

In de voorgaande fases is de kwestie als het goed is van alle kanten bekeken. Iedereen heeft van zich kunnen laten horen. De gespreksleider schrijft nu een conceptverhaal waarin hij profiteert van de wijsheid en kennis die de deelnemers aan de dag hebben gelegd. Die legt hij vervolgens terug bij de groep. Doet deze tekst recht aan wat er in de groep gezegd is? Zo niet, wat is er voor nodig om iedereen toch aan boord te krijgen? Deze fase duurt voort tot er een tekst ligt waar iedereen mee kan leven.

7. De barricades op!

In deze fase zoeken we de openbaarheid met ons opinieverhaal. En zetten we het gesprek voort met de buitenwereld. Je schrijft een persoonlijke evaluatie van het gesprek. Welke inzichten van je gesprekspartners hebben je het meest verrast? Welke vooronderstelling die je voor de duur van de dialoog hebt opgeschort kun je missen? En welke wil je terug? Gedurende het gesprek zal ik voor de leden van De Correspondent wekelijks verslag doen van onze voortgang.

3

VUL DE GEREEDSCHAPSKIST MET 'TOOLS' OM DE DIALOOG OP PEIL TE HOUDEN

Met deze volgorde verwacht ik dat we een heel eind komen. Maar ik leerde op mijn rondgang ook hoe belangrijk het is om als gespreksleider een aantal kaarten tegen je borst te houden. Zodat je, als de situatie daar om vraagt, kunt ingrijpen en de dialoog

naar een hoger niveau kunt tillen.

Tot nu toe heb ik vijf 'tools' verzameld, maar wellicht doe ik tijdens het experiment inspiratie op en worden het er meer. Voor alle interventies geldt: die kun je in tekst uitvoeren, maar het kan ook nuttig zijn om deelnemers te vragen een foto, video of audiobestand aan te leveren. Een ander medium kan een gesprek al op een ander spoor brengen.

1. Huiswerk voor de deelnemers

Columbia University heeft een '[Lab for Difficult Conversations](#)'. Daar worden gesprekken geregistreerd en geanalyseerd tussen ideologische tegenstanders. Eén van de interventies waar ze mee experimenteren is dat ze, vóór een moeilijk gesprek begint, de deelnemers hetzelfde artikel laten lezen over een ander controversieel thema. Stel, je voert een gesprek over wapenbezit. In dat geval zouden de deelnemers eerst een genuanceerd artikel over – bijvoorbeeld – abortus krijgen voorgeschoteld. Het effect daarvan: mensen stappen genuanceerder in de rest van het gesprek.

2. De check-in

In langer lopende dialogen zijn er onvermijdelijk momenten van frustratie. Bijvoorbeeld omdat je een ander écht niet begrijpt. Of omdat de argumenten die een ander aanvoert je op een of andere manier raken. Op zo'n moment kan een check-in geboden zijn. Je vraagt aan alle deelnemers om even aan te geven hoe zij op dat moment in het gesprek staan. 'Wat is nodig om weer met elkaar verder te kunnen?' is op zo'n moment een goede vraag om te stellen.

3. Pijlen werpen

Het is ook denkbaar dat een dialoog té rustig verloopt. Dat deelnemers om de hete brij heen draaien of naar consensus zoeken om maar van het gesprek af te zijn. Het kan dan nuttig zijn een rondje 'pijlen werpen' in te lassen. Je vraagt deelnemers dan om een extreme positie in te nemen (dat hoeft niet noodzakelijk die van de deelnemer te zijn) en deze als pijlen richting je tegenstander te werpen. Na zo'n exercitie is een goede vraag om te stellen: 'Welke pijl raakte je het meest? En waarom?'

4. Draai het om

Eventueel als vervolg op interventie 3, kun je als gespreksleider

de deelnemers uitdagen eens een tijdje een standpunt in te nemen dat diametraal tegenover je eigen vooronderstellingen staat. Zo moest ik bij het [‘agonistisch gesprek’ dat ik bijwoonde](#) de stelling verdedigen dat de Europese Unie moest worden afgeschaft. Dat ging me dusdanig gemakkelijk af, dat ik nadien meer begrip kreeg voor mensen die een minder positief beeld van de EU hebben.

5. Organiseer tussentijdse stemmingen

Het kan nuttig zijn om eens in de zoveel tijd een ‘stemming’ in te lassen, om te kijken hoe de vlag erbij hangt in de groep. Zeker als je van tevoren afspreekt op zoek te gaan naar consensus, is dit een handig middel om te kijken of de consensus groeit of juist afneemt.

Mijn verwachting is dat we in de loop van dit experiment nog tal van andere ‘tools’ aan onze gereedschapskist kunnen toevoegen. Je kunt me hierover mailen op karel@decorrespondent.nl of bijdragen onder mijn artikelen. Ook als je over de regels wilt redetwisten: de lijnen staan altijd open.