



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



COMPENDIUM SUMMARY



SAMENVATTING

De context

Het lijkt erop dat er een universeel (en bijna tijdloos) speelveld is van conflicten en polarisatie, waarop de hele mensheid op specifieke manieren interacteert. Alles in dit spel wordt gevoed en voortgestuwd door verhalen: persoonlijke levens, identiteiten, interacties, economie, religie, culturen, enzovoort.

Verhalen spelen een belangrijke rol in de samenleving. Ze kunnen een individu, een gemeenschap en een waardesysteem *maken*, maar ook *onderuithalen*, zoals de gevolgen van polarisatie soms bewijzen.

Op dit moment is er nauwelijks een dynamiek die geen tegenstelling laat zien: burger versus regering, autochtoon versus immigrant of vluchteling, milieuactivisten versus grote bedrijven, democraten versus autocraten, *have-nots* versus *haves*, enzovoort. Het is 'wij tegen zij', een fenomeen dat we al duizenden jaren kennen. Een afgrond van tweedracht, onbegrip en onverzoenlijkheid.

Daarnaast lijkt de wereldwijde opkomst van populisme, nationalisme en isolationisme – die conflicten en polarisatie aanwakkert – te leiden tot steeds meer (sociale) ontwrichting en vervreemding; een groeiend gevoel van ongelijkheid en onrechtvaardigheid. Dit treft niet alleen individuen en groepen, maar ook naties.

De dominante (sociale) discoursen creëren een enorme kloof tussen de gemeenschappelijke en gedeelde 'waarden' die mensen beweren te omarmen.

De (sociale) media en hun 'trending topics' zijn de *virtuele* loopgraven geworden voor 'waarheid' van de één versus 'waarheid' van de ander. En meer: aanhangers van de extreemrechtse complottheorie 'QAnon', een beweging ontstaan vanuit het internet, laten steeds vaker (en agressiever) van zich horen in de echte wereld. Complottheorieën – zowel van extreemrechts als van extreemlinks – duiken steeds vaker op. Doorgaans als reactie op gebeurtenissen die zo ingrijpend zijn dat mensen de officiële lezing niet geloven of niet kunnen bevatten.

De Covid-19 pandemie die begin 2020 uitbrak, valt in die categorie en fungeert als een paraplu waaronder verschillende theorieën en alternatieve waarheden samenkomen en aanzetten tot radicalisering.

Naast op de digitale media vindt collectieve verontwaardiging ook haar bondgenoot op televisie. Talkshows bieden graag een podium voor degenen aan de uiterste uiteinden, met 'verhelderende' moderatoren die bewust of onbewust de polarisatie voeden.

Wetten tegen het aanzetten tot haat en discriminatie waren (en zijn nog steeds) moeilijk te handhaven en afhankelijk van de goede wil van de nationale justitie. Europese beleidsaanbevelingen zijn 'slechts' dat en geen harde verplichtingen.

Maar, en dit is misschien het bekende 'zilveren randje', de geschiedenis en de huidige tijd tonen aan dat de mensheid beter bestand is tegen de donkere kant – conflicten, polarisatie en crisissen – dan velen ons willen doen geloven.



In de nasleep van rampen tonen de meeste mensen zich altruïstisch en gaan zij opeens niet alleen voor zichzelf maar ook voor hun omgeving zorgen, zowel voor vreemden en buren als voor vrienden en geliefden. Tientallen jaren van nauwgezet sociologisch onderzoek naar gedrag bij rampen hebben dit aangetoond.

In tijden van crisis, conflict en polarisatie loont het de moeite om op deze en soortgelijke verhalen voort te bouwen en zo een gemeenschappelijke basis te vinden voor een gezamenlijke toekomst. En een duurzame en veilige samenleving.

Misschien is de huidige pandemie wel de kans om systemen – en verhalen van die systemen – te veranderen, door ze verhaal per verhaal te reconstrueren.

Dit is de motivatie achter het project 'Common Ground, Common Future' (CGCF). Als we de oorzaken en drijfveren van conflict en polarisatie begrijpen, kunnen we de gewenste verandering op gang brengen en ondersteunen.

Hoofdstuk 1 - Verhalen vertellen

Verhalen en narratieven komen voort uit verschillende behoeften en ervaringen, maar in de eerste plaats uit onze behoefte aan betekenisgeving en zingeving. Betekenisgeving is de manier waarop we gebeurtenissen, (menselijke) relaties en het *zelf* construeren en begrijpen.

Eén idee over het ontstaan van storytelling is dat we het gebruikten als manier om de datarijke en vaak bedreigende omgeving om ons heen te ervaren en structureren: de natuur en haar verschijnselen. De mens ontwikkelde een *mimetische* geest, dat wil zeggen een geheel van capaciteiten die hem in staat stelden te representeren en te communiceren ('mimesis'), met behulp van uitdrukkingen als wijzen, gebaren, houding, beweging, stemgeluid. En toen volgde het moment waarop we namen begonnen te geven aan dingen, natuurverschijnselen en emoties. Taal maakte het mogelijk dat we naar de wereld kijken om erover te vertellen. Vanaf het begin van taal hebben verhalen vormgegeven aan hoe wij de wereld begrijpen. Verhalen – vooral in orale overdracht – laten ons emoties ervaren en uiten en kunnen begrip en empathie voor anderen opwekken.

Het vermogen om verhalen *te verzinnen* (fictie), vooral verhalen die mensen als oorzaken van gebeurtenissen benoemen, leidde tot mythe, religie en andere vormen van binding en samenwerking binnen groepen.

Orale geschiedenis en orale overdracht zijn (nog steeds) een integraal onderdeel van de menselijke samenleving. Orale vertellingen kunnen in drie categorieën worden onderverdeeld: Spontane conversationele storytelling, uitgelokte storytelling en formele storytelling. In de laatste setting worden de verhalen verteld door een getrainde of professionele verteller. In al deze categorieën gaat het om het vertellen en overbrengen van een echt of denkbeeldig verhaal aan een luisteraar die aanwezig is, op dezelfde plaats, op hetzelfde moment.

Bij *Applied Oral Storytelling* heeft de verteller een specifieke bedoeling met de verhalen. Een voorbeeld is het werken met groepen in conflictgebieden: uitgenodigd worden om ervaringen te delen (zelfs op een eenvoudige manier) en gehoord te worden, zich bewust worden van wat een verhaal is (betekenis en zin), en begrijpen wat de impact daarvan is



voor het zelf en voor anderen, kan leiden tot een grote sprong in zelfvertrouwen en in onderlinge communicatie.

De *neurologische impact* van verhalen vertellen onderbouwt en bewijst het bovenstaande. Als we naar een verhaal luisteren, worden niet alleen de taalgebieden in onze hersenen geactiveerd, maar ook de motorische, zintuiglijke en visuele gebieden.

Hoofdstuk 2 - Verhaalkwaliteiten en verhaalstructuren

Hier kijken we naar de *constructieve* (functionele) kwaliteiten en effecten van verhalen. Om er een paar te noemen: inspiratie, verbeelding, geheugenbehoud, kennis- en informatieoverdracht, mensen verbinden, troost, genezing, vermaak, betrokkenheid, (creëren van) wederzijds respect, waarneming (empathie), (creëren van) waarden (waardesystemen), actie (initiatief), planning, strategie en anticipatie (van gebeurtenissen, acties).

Maar we moeten ons ook bewust zijn van de *destructieve* effecten van verhalen, zoals het oproepen van angst, haat, woede of discriminatie.

Bovendien kunnen veel van de functies van verhalen ook worden geïnterpreteerd als *intenties*. Men moet zich daarvan bewust zijn wanneer men werkt met mensen en hun verhalen.

Er is bijna altijd een bedoeling wanneer we een verhaal vertellen. Die kan goedbedoeld zijn maar ook kwaadaardig. De intentie van de verteller kan soms verkeerd geïnterpreteerd worden, omdat hij – vaak met de beste bedoeling – een verhaal deelde dat de interpretatie (en betekenisgeving) van de luisteraars in de verkeerde richting leidde.

Een van de meest opvallende kenmerken van een verhaal is de **structuur** ervan. Verhalen lijken te beantwoorden aan onze behoefte om gegevens en informatie te ordenen in betekenisvolle structuren. Waarschijnlijk zijn we evolutionair al 'geprogrammeerd' voor het herkennen van een verhaal: een verhaalstructuur is een culturele code waarmee we geboren worden.

We presenteren meerdere visies op de structuur van verhalen en ze hebben overeenkomsten.

De meest voorkomende en universele structuur is het traditionele verhaal dat het **volksverhaal wordt genoemd**. Het omvat *context* (setting en personages, huidige toestand), *keerpunt* (crisis of probleem, waardoor het verhaal begint), *actie* (hoe de mensen in het verhaal op het probleem reageren, met inbegrip van complicaties, verdere moeilijkheden, uitdagingen), *omkering / transformatie* (er gebeurt iets dat verandering en/of transformatie teweegbrengt), en *resolutie* (de uitkomst van het verhaal, soms 'de moraal' of 'de lering').

Het meest opvallende kenmerk van verhalen is dat ze altijd *verandering* inhouden (d.w.z. crisis, maar ook *transformatie*). Iets (verschrikkelijks) gebeurt 'plotseling' en moet veranderen en omgevormd worden tot een gewenste situatie.

De reis van de held is vergelijkbaar met het volksverhaal en heeft ook die cirkelstructuur. Vele eposen zijn erdoor geanalyseerd en vergeleken. De nadruk ligt op de reis van de protagonist naar en door voorafgaand onbekend terrein. Dit kan letterlijk 'onbekend terrein'



zijn, maar het kan ook verwijzen naar vijanden of – in een meer spirituele betekenis – het onbekende zelf. De *Reis van de Held* kan episodisch zijn: de hoofdpersoon overwint en keert terug met een lering die hij ook met anderen kan delen, maar hij kan – op een bepaald moment – voor een nieuwe uitdaging komen te staan, die hem/haar dwingt de volgende (leer)reis aan te gaan.

Het **actantenmodel** biedt een structuur om de actie te analyseren die in een verhaal plaatsvindt, ongeacht of het om een echt of een fictief verhaal gaat. Het omvat zes actanten: subject (held/protagonist), subject/object (van de queeste), afzender (weldoener die de queeste initieert), ontvanger (begunstigde), helper (persoon of instrument), en tegenstander (schurk). Zonder de bijdrage van elke actant kan het verhaal onvolledig zijn, de actanten zijn integrale structurele elementen.

Een interessante toepassing van dit model is 'perspective taking': de verteller kan ervoor kiezen het verhaal te vertellen vanuit het perspectief van de verschillende actanten en zelfs van het ene perspectief naar het andere springen, wat wij nuttig achten bij het werken met conflicterende partijen.

De allegorie en metafoor kunnen van pas komen, niet alleen om complexe of delicate onderwerpen te begrijpen, maar ook om elkaar beter te begrijpen. Ze spreken de taal van het verhaal. Bij de allegorie wordt een verhaal gebruikt om een idee uit te drukken en te onderwijzen (bijvoorbeeld *Animal Farm*)

Bij een metafoor wordt een woord of zin gebruikt om een idee weer te geven. De cognitieve metafoor is een intrinsieke vaardigheid. Hiermee beschrijven we een abstract, complex domein (*doeldomein*) in termen van een vertrouwd domein (*brondomein*). Voorbeelden (doel < bron) zijn bijvoorbeeld: Liefde < reis, migranten < kakkerlakken, bedrijf < boom, enzovoort.

Metaforen kunnen krachtige verhaalveranderaars zijn; ze kunnen een filter creëren waardoor mensen hun werkelijkheid kunnen zien. Een angstaanjagend voorbeeld is het vergelijken van migranten met kakkerlakken – ontmenselijking maakt uitsluiting mogelijk.

Hoofdstuk 3 - Narratieven, verhalen, en 'andere' narratieven en verhalen

In het dagelijks leven is er soms verwarring over wat 'narratief' is en wat 'verhaal'. In dit hoofdstuk gaan we in op interpretaties van deze begrippen, en hoe ze allemaal werken om betekenis te creëren.

De **structuralistische visie** onderscheidt *narratief*, *verhaal* en *discours*, waarbij het narratief uit twee delen bestaat: verhaal en discours. In een narratief is het verhaal het 'wat' (bijv. gebeurtenissen, personages, handelingen), en het discours het 'hoe' (de uitdrukking/uitvoering van het verhaal).

In de **formalistische visie** worden binnen een vertelling twee termen gebruikt: de *fabel* (de basisbestanddelen van het verhaal, de som van de gebeurtenissen die in verband moeten worden gebracht met het verhaal, en de *plot* (het verhaal zoals het daadwerkelijk wordt verteld, waarbij gebeurtenissen met elkaar in verband worden gebracht). De *fabel* is 'wat er in feite is gebeurd'; de *plot* is hoe de lezer/luisteraar *zich bewust* wordt van wat er is



gebeurd. Gebeurtenissen en actoren (verhaalcomponenten) zijn op zichzelf staand en discreet, maar in het verhaal zijn ze meestal aan elkaar gerelateerd.

Narratieve therapie stelt dat verhalen in hoofdzaak zijn opgebouwd uit twee landschappen - een *landschap van actie* en een *landschap van bewustzijn*.

Het *landschap van handeling* is het 'materiaal' van het verhaal; datgene wat als (mogelijk) 'bekend' kan worden omschreven, dat wil zeggen feiten, gedragingen, contexten. Het bestaat uit de opeenvolging van gebeurtenissen (handelingen, settings, personages) die de *plot* en het onderliggende thema (*fabel*) vormen.

Het *landschap van het bewustzijn* kenmerkt het bewustzijn van de protagonisten en is samengesteld uit hun reflecties op de gebeurtenissen van het landschap van handeling. Het gaat om de betekenis die ze hieraan toekennen en hun conclusies en reflecties (en dat wil zeggen verlangens, hoop, waarden) over het karakter en de identiteit van anderen in deze gebeurtenissen, zij het in een fictieve of een persoonlijke (sociale) context.

Daarnaast is er ook nog de kwestie van **coherentie**. Verhalende personages moeten dezelfde blijven van de ene gebeurtenis tot de volgende. Doen zij dat niet, dan moet er een of andere verklaring (heimelijk of openlijk) komen. Als een verteller overschakelt van zijn persoonlijk verhaal op het verhaal van bijvoorbeeld zijn oom, kan deze 'identiteitswissel' verwarrend zijn. *Er* moet dus *een* coherentiebeginsel in werking treden.

Een andere invalshoek ten opzichte van verhalen komt uit **het sociaal constructivisme**, de theorie dat onze ervaring van de wereld (mede) wordt geconstrueerd door sociale processen die afhankelijk zijn van de samenleving waarin we leven. Hoe we de werkelijkheid ervaren en benoemen hangt dus af van de normen en waarden die in een bepaalde samenleving gelden. Deze zogenaamde **dominante discourses** of **dominante narratieven** bepalen de grenzen tussen wat 'normaal' en gewenst is en wat 'niet-normaal' is (bijvoorbeeld wit/zwart, moslim/agnost, hetero/homo, et cetera.). Bepaalde onderscheidingen waaraan een samenleving belang hecht, zijn geen natuurlijke onderscheidingen maar *sociaal onderhandelde constructies* die bovendien bepaalde machtsongelijkheden in de hand werken.

Verhalen creëren hier 'symbolische universa', een reeks overtuigingen die erop gericht zijn een geïnstitutionaliseerde structuur – 'mannen huilen niet' – of een ander soort discours (een dominant narratief – 'alle moslims zijn terroristen') aannemelijk en aanvaardbaar te maken.

Op *individueel* niveau structureren we ook verhalen tot een **narratief** dat zinvol is en ons betekenis geeft. Dit kan een van onze persoonlijke 'levensverhalen' zijn, bijvoorbeeld 'ik ben onhandig (daarom word ik altijd ontslagen)', ondersteund door gebeurtenissen of **verhalen** over onhandigheid. Deze verhalen kunnen zo dominant worden dat mensen geen (betere) alternatieven meer zien.

Zoals eerder gezegd, is er de strijd tussen 'licht' en 'donker'. Verhalen (en narratieven) hebben ook een **duistere kant**, en dus ook *destructieve* effecten zoals haat, nijd, discriminatie, stigmatisering, overheersing, manipulatie, enzovoort. Daarom kunnen ze gebruikt worden om afstand te scheppen tussen meningen. De huidige opvattingen



suggesteren dat dit de krachtigere, 'aantrekkelijkere' verhalen zijn. Ze kunnen ontwrichtend en destabiliserend werken en verlamme asymmetrie creëren.

Dominante verhalen kunnen ons vormen. En we hebben de neiging te geloven dat die situatie of structuur permanent is; individuen lijken te denken dat het onmogelijk is te veranderen. Als deze verhalen te dominant worden, marginaliseren ze groepen binnen samenlevingen en ontnemen ze hen hun representatie volledig.

Hoofdstuk 4 - Conflict, polarisatie, verzoening en transformatie

Dit uitgebreide hoofdstuk gaat in op de kernpunten van het project *Common Ground*, *Common Future*. Het illustreert de concepten en modellen van **conflict** en **polarisatie**, de fasen die zij doorlopen, de actoren en hun rol daarin, de valkuilen maar ook kansen bij het tot stand brengen van de-escalatie, verzoening, verandering en transformatie. In dit hoofdstuk proberen we ook de dynamiek van beide verschijnselen te verduidelijken.

Conflicten hebben vaak een complexe geschiedenis. Soms is het niet meer duidelijk wat de oorzaak was en vaak doet die er niet meer toe. Conflicten ontstaan meestal **onbedoeld**. In de psychologie is conflict het gebied van (interne en externe) crises: in persoonlijke ontwikkeling, perioden van veranderingen, perioden van 'het niet zeker weten', bij gebrek aan richting en momenten van zich machteloos voelen. Dan worden ons overgangsrituelen aangereikt die helpen de veranderingen te doorstaan.

Er zijn talloze '**conflictgebieden**': thuis, op school, op het werk, in de politiek, in voetbalstadions, op lokale, regionale, nationale en zelfs mondiale schaal. Dat verklaart waarom conflicten een continuüm vormen: ze kunnen gaan van innerlijke conflicten tot regelrechte oorlog.

Bij conflicten moeten wij ons bewust zijn van ten minste drie **culturele dimensies**:

- *de formele cultuur* ('wat je geacht wordt te doen', met het gevaar van starheid en onderdrukking),
- *de informele cultuur* (de manieren waarop formele structuren worden geïnterpreteerd en onderhandeld),
- *de stilzwijgende cultuur* (een onuitgesproken reeks van niet-onderhandelde regels, dat wil zeggen 'dit is de manier waarop wij de dingen hier feitelijk doen').

In de loop van de tijd hebben mensen verschillende stijlen van **reageren** op conflictsituaties ontwikkeld. De voorgestelde beschrijvingen geven reeds een idee van de reactiestijlen, die elk potentiële voordelen maar ook kosten met zich meebrengen: *vermijders*, *inschikkers*, *bemiddelaars*, *controleurs* en *empathische probleemoplossers*.

In een schijnbaar contrast met ervaringen van *asymmetrie*, kunnen conflicten ook ontstaan door *gelijkenis*. In deze visie gaan we een conflict aan omdat we allemaal hetzelfde willen, en daarin lijken we op de ander. Dat kunnen bijvoorbeeld inkomen, territorium, sociale status, erkenning en liefde zijn. De interessante conclusie is dat 'de ander' in ons verlangen niet alleen ons *model* is, maar ook het *obstakel*. Het is dus niet het verschil in identiteit dat de verwijdering vormt. Beiden willen dezelfde mogelijkheden om te studeren, dezelfde sociale waardering, hetzelfde land om op te wonen, enzovoort.



Om een brug te slaan naar polarisatie introduceren wij twee conflictmodellen. Het eerste is het **model van conflictescalatie** van Glasl (1980). Dit is een model met 3 niveaus en 9 stadia. Het beschrijft hoe twee conflictpartijen zich gedragen en handelen, en het bevat reeds aspecten van polarisatie in verschillende stadia.

Niveau 1 (Win-Win) wordt geënceneerd in *Spanning* (incidentele botsingen), *Debat en opkomende polarisatie* (Geschil, opkomst van zwart-wit denken), *Acties in plaats van woorden* (Gesprek loopt stuk, mededogen voor de 'ander' vervaagt).

Niveau 2 (Win-Lose) beweegt zich langs *allianties / imagoschade* (sympathisanten zoeken; over het winnen van het conflict), *gezichtsverlies* (de identiteit van de tegenstander vernietigen, insinuaties; het verlies van vertrouwen is compleet), en *bedreigingsstrategieën* (Bedreigingen kunnen eisen worden, sancties, vergelding).

Niveau 3 (Verliezen-Verliezen): *beperkte vernietiging* (de tegenstander moet worden geschaad, wordt niet langer als mens gezien), *versplintering* (het steunsysteem van de tegenstander moet worden vernietigd), *samen de afgrond in* (men berekent zelfs eigen vernietiging om de tegenstander te verslaan).

Oplossingen voor *verzoening, transformatie en verandering* worden niet expliciet geboden. Toch worden er suggesties gedaan voor de-escalatie door middel van interventie- en facilitatiestrategieën in de verschillende fasen. Zoals moderatie, (socio-therapeutische) procesondersteuning, pleitbezorging en (inter)bemiddeling en externe interventie zoals arbitrage, gerechtelijke stappen en zelfs machtsinterventie.

Een tweede model – **de conflict/polarisatie-ijsberg** – laat het 'emotionele' landschap zien. De actoren in conflict en polarisatie beginnen vaak aan een reis door het onbekende. Sommigen worden voor het eerst met een groot conflict geconfronteerd. Conflicten hebben een episodisch (en soms repeterend) karakter. Actoren binnen het conflict kunnen ook hun persoonlijke conflicten *en* doelstellingen hebben, die gebaseerd zijn op persoonlijke ervaringen en verhalen. Deze kunnen bijdragen tot- en van invloed zijn op de instandhouding of (her)ontbranding van het 'grotere' conflict en op polarisatie.

Aan de oppervlakte bevindt zich de projectie van het voortgangskonflikt door de *directe actoren* (degenen die met elkaar in conflict zijn en degenen die hun bekend zijn), waar we de progressie van de aangerichte schade kunnen zien.

Van de preventie- en de vormingsfase, waarin de spanningen zich opstapelen, maar wellicht oplosbaar zijn, naar de **intensiverings-, escalatie-** en onderhoudsfase, en (in stappen) ongedaan gemaakt: de **reductie-, herstel-,** transformatie- en verzoeningsfasen.

Vanuit het gezichtspunt van de bemiddelaars/mediators gaan de eerste twee fasen gelijk op met **preventie-** en interventieactiviteiten en de volgende met **oplossings-** en transformatiegerichte activiteiten.

Polarisatie gaat samen met conflict. *Onder de oppervlakte* gaat de ijsberg verder met soortgelijke fasen als hierboven, maar dan met een licht tijdsverloop dat kan worden verklaard door de manipulatieve acties van de polariserende partijen. Dit is de plaats waar de *indirecte actoren* aanwezig zijn: degenen die de directe actoren niet persoonlijk kennen, maar die in het conflictverhaal worden getrokken; die ervoor kiezen een van de strijdende partijen te volgen of die in het conflict worden geduwd of getrokken.



Het **opzettelijk** versterken of zelfs creëren van wrijving onderdeel van polarisatie. Als zodanig is het veel meer *gepland* door het menselijke *rationele* brein. Wanneer er (economisch en persoonlijk) gewin op het spel staat, worden polarisatie en alle verhalen die daarmee samenhangen, ingezet om een conflict te verruimen en in stand te houden.

Degenen die opzettelijk polarisatie creëren worden **de pushers** genoemd - zij gebruiken de kennis van emoties en sentimenten, zij gebruiken 'empathie' om partijen *te manipuleren* in een illusie van autonomie, zichtbaarheid, zelfbeschikking, slachtofferschap, superioriteitsdenken en in de richting van uitsluiting, discriminatie, blinde haat, geweld en erger. Pushers zoeken extremen.

Volgers kiezen een kamp, worden daardoor zichtbaarder, en zullen over het algemeen een gematigder standpunt innemen dan de doordrammer. De primaire keuze is niet zozeer het ene of het andere kamp, de keuze is *toetreding*, omdat men geleidelijk gevoeliger wordt voor het verhaal van een doordrammer en een meeloper wordt. Volgers zijn de verzameling van directe en indirecte actoren.

De **zwijgers (of de stille middengroep)** zijn de groep in het midden die voor geen van beide partijen kiest (of kan kiezen). Zij verzetten zich tegen polarisatie, zijn neutraal (door keuze of beroep Denk aan juristen, wetenschappers, geestelijken, politie. Maar zwijgers zijn misschien ook onverschillig. De groep van de zwijgers wordt beschouwd als de doelgroep van de pushers, vooral diegenen die zich niet gehoord voelen of zich achtergesteld voelen.

Bruggenbouwers zijn zij die willen werken aan harmonie, dialoog en begrip. Zij willen een dialoog organiseren om verschillen en overeenkomsten te analyseren en tegenverhalen te vinden. Maar het geven van een podium aan tegenstellingen en bouwen van bruggen kan ook polarisatie aanwakkeren of in stand houden. Een voorbeeld daarvan zijn de media, die pushers (van beide kanten) een platform bieden en daarmee 'rechtvaardiging' van hun polariserende meningen.

De **zondebok** (die de bemiddelaar kan zijn) zal worden aangewezen tijdens maximale polarisatie en hij of zij zal in het midden te vinden zijn. Wanneer de stille middengroep uitdunt en zelfs volgers pushers worden, kan de middenpositie gevaarlijk worden.

Conflicten en polarisatie moeten veel zorgvuldiger worden aangepakt dan veel regeringen, conflictmanagers en groepen hulpverleners denken. Bemiddeling in de resolutiefase waarbij beide conflictpartijen aanwezig zijn, kan contraproductief zijn en leiden tot wantrouwen en nieuwe beschuldigingen en dus tot weerstand tegen verandering. Ervaren beoefenaars adviseren om *bij bemiddeling* eerst beide partijen te laten nadenken over het conflict en hun behoeften te verduidelijken, wat door de bemiddelaar kan worden overgebracht als een inleiding tot een constructieve dialoog.

De transformatie- en verzoeningsfasen vergen geduld en volharding bij het opbouwen van wederzijds vertrouwen. Zodra de directe actoren een akkoord hebben bereikt, moeten ook de indirecte actoren geïnformeerd en betrokken worden om gevoelens van verlatenheid of teleurstelling te voorkomen.



Het mobiliseren van het ‘zwijgende’ midden in *gepolariseerde* contexten kan een uitweg zijn, door van hen vertegenwoordigers van anti-polarisatie te maken. Deze groep moet worden uitgenodigd als beïnvloeders van hun *directe* omgeving, die 'toetreders' kan bevatten. Het midden is de meest diverse groep en het is juist de diversiteit die depolarisatie mogelijk kan maken.

Tenslotte is het belangrijk te benadrukken dat verzoening geen vast eindpunt is en dat een ‘vreedzame’ situatie misschien niet blijvend is. Zoals een van de beoefenaars opmerkt: vrede is een lange rij conflicten waarmee op een constructieve manier wordt omgegaan.

Dit hoofdstuk en de voorafgaande hoofdstukken hebben bijgedragen tot bewustwording van het ontstaan van conflicten en polarisatie en de belangrijke rol die storytelling, verhalen en narratieven daarbij spelen. De volgende hoofdstukken zijn bedoeld om mensen bewust te maken van de (biologische en psychologische) *drijfveren* en hoe die te begrijpen. En hoe die te gebruiken bij het faciliteren en creëren van een gemeenschappelijke basis.

Hoofdstuk 5 - Emoties en gevoelens

Om te begrijpen wat er met mensen in conflicten gebeurt, is een goed inzicht in emoties nodig. Emoties en gevoelens hebben ook een geschiedenis en verhaal. Ze zijn verbonden met overlevingsgedrag, ervaringen en herinneringen. Ze zijn verbonden met het verleden, maar ook met het hier en nu en met het denken over en plannen van de toekomst. Alles waar we betekenis aan toekennen heeft een emotionele lading. Bij het beschrijven van het menselijk gedrag zijn emotionele woorden en taal bijna onvermijdelijk.

Emoties en gevoelens zijn *niet* hetzelfde. We hebben de neiging deze woorden door elkaar te halen.

Emoties zijn *actiegericht*: ze zijn geëvolueerd vanwege hun vermogen om adaptieve reacties op te roepen bij gevaar, concurrentie, gelegenheid om te paren en meer. Emoties komen ook bij dieren voor, we zijn immers sterk aan elkaar verwant. Angst, woede, depressie, gehechtheid, seksueel verlangen en nieuwsgierigheid zijn allemaal emoties die we gemeen hebben.

Alle emoties zijn vermengd met *kennis*, anders zouden zij niet bestaan. Ze zijn nooit eenvoudig en ze staan nooit los van een evaluatie van de omstandigheden of de context. Wanneer we een emotie *observeren*, moeten we ons dus ook realiseren dat ze veel complexer is dan ze lijkt wanneer we ze puur en alleen ‘emotie’ noemen

Gevoelens ontstaan wanneer emoties ons bewustzijn binnendringen en wij ons ervan bewust worden. We weten dat we boos, verdrietig of verliefd zijn omdat we het **voelen**. Een gevoel is een innerlijke, *subjectieve* (privé)toestand die alleen bekend is aan degene die het ervaart. Je weet wat *jouw eigen* gevoelens zijn, maar je weet niet wat een ander voelt, behalve dan wat die je erover *vertelt*. We *tonen* emoties (en we doen soms alsof), maar we communiceren onze gevoelens via *taal*.

Wanneer ‘de emoties hoog oplopen’ bij het bespreken van de goeden en kwaden van elkaars verhalen, kan het moeilijk zijn emoties te interpreteren wanneer we niet echt weten welke gevoelens eraan verbonden zijn.



Inderdaad, verhalen wekken betrokkenheid op, roepen gevoelens op en hopelijk empathie. Ze zijn waarschijnlijk het beste instrument dat we hebben om te begrijpen hoe het moet voelen om iemand anders te zijn. Taal helpt ons om gevoelens te bespreken, maar speelt geen rol in hun oorsprong, beleving en uitdrukking.

Taal plakt een etiket op een innerlijke toestand, maar onderscheidt niet noodzakelijk innerlijke toestanden. 'Verdrietig' kan voor de één een andere betekenis hebben dan voor de ander. Daarbij komt dat wat mensen vertellen over hun emoties of gevoelens vaak onvolledig is, soms ronduit onjuist en vaak aangepast aan de publieke (maatschappelijke) opinie of dominante normen. De gevolgen kunnen verstrekkend zijn: het publiek kan terugslaan, afgunstig zijn, straffen, afkeuren, medelijden tonen of onaangenaam verrast zijn. Ook zijn we ons bewust (geworden) van dergelijke gevolgen en dat bewustzijn bepaalt hoe we *het vertellen* over onze gevoelens reguleren, intensiveren of inzetten.

Sommige emoties zijn gericht op de **toekomst**, zoals hoop en bezorgdheid, terwijl andere te maken hebben met het **verleden**, zoals wraak, vergeving en dankbaarheid. Als het gaat om conflict, conflictoplossing en verzoening kan het nuttig zijn stil te staan bij deze zeer krachtige emoties. Het horen van de woorden zelf roept werelden op, herinneringen aan ervaringen, personen, gevoelens, verlangens en verhalen die met al deze verbonden zijn.

Schaamte, **kwetsbaarheid** en **schuldgevoel** zijn emoties die het gevolg zijn van het volgen van normen of juist het breken van die normen.

Schaamte kan een groot obstakel zijn voor een behoorlijke uitwisseling van ervaringen en verhalen en ook voor de deconstructie van een problematisch, soms gedeeld verleden en heden. Wanneer iemand schaamte ervaart, overdenkt hij zichzelf of zijn daden; daarbij beschouwt hij zichzelf als bekeken door anderen en schrijft hij hun veroordeling van zijn daden toe. Bovendien, wanneer we zeggen dat we ons schamen, denken we ook (of denken we te weten) dat anderen in ons teleurgesteld zijn.

Men kan zich ook schamen voor verwanten, vrienden, teamgenoten of collega's, het inkomen, afkomst en sociale status of voor een eigenschap. Maar als we verhalen over schaamte delen, kan het feit dat iemand reageert met empathie en begrip die schaamte verdrijven.

Kwetsbaarheid wordt vaak geassocieerd met angst, schaamte, verdriet en teleurstelling. We kunnen 'kwetsbaar' zijn, ons kwetsbaar opstellen of als zodanig worden gezien. Sommige onderzoekers vertellen ons dat kwetsbaarheid geen zwakte is. Het kan een daad van moed zijn. Jezelf eerst laten zien, een *persoonlijk verhaal delen* van een kwetsbaar moment, daarmee kan je vertrouwen winnen en jezelf een betrouwbare luisteraar maken van het (kwetsbare) verhaal van de ander. Het accepteren van- ofwel het respect tonen voor de kwetsbaarheid van anderen betekent ook dat je begrijpt dat ze steun nodig hebben. Bij het faciliteren van het vertellen van persoonlijke verhalen (in groepen), moeten facilitators en deelnemers zich bewust zijn van de donkere kant van kwetsbaarheid: *te veel delen*.

Schuldgevoel is een emotie die dicht bij schaamte ligt. Terwijl schaamte te maken heeft met het oordeel van anderen, heeft schuldgevoel te maken met het oordeel over zichzelf. De sociale hiërarchie is de oer-oorzaak voor schuldgevoel. We straffen onszelf eigenlijk (dat wil



zeggen we internaliseren die angst voor straf) door ons schuldig of berouwvol te voelen over gedrag dat we hebben vertoond of gedrag dat we hadden moeten vertonen maar niet hebben vertoond. Dit kan ook worden aangetroffen bij overlevenden van natuurrampen, epidemieën, gevechten, terrorisme, of bij vrienden of familie van mensen die zelfmoord hebben gepleegd; wat wordt aangeduid met de term *schuldgevoel van overlevenden*. Schuldgevoel en schaamte worden gevoed door een diep verlangen naar erbij horen – noodzakelijk om te overleven. Ook getuigt schuldgevoel, maar ook *het tonen van schuld*, van moreel besef.

Bij sommige emoties is de impact niet verbonden met het resultaat van een gebeurtenis of handeling, maar met een voorwerp of een (andere) persoon. **Boosheid** wordt meestal opgewekt door gefrustreerde doelen of door uitdagingen van je 'status' – schaamte (om verschillende redenen) kan daar ook deel van uitmaken – en manifesteert zich in emotioneel vertoon. In veel situaties is dat voldoende om stoom af te blazen, maar het kan uit de hand lopen als het doel niet wordt bereikt: boosheid kan omslaan in gevoelens van **haat**. Haat is het soort emotie dat een component van (persoonlijke) evaluatie heeft. Ze is gericht tegen een persoon en tegen zijn bestaan.

Woede kan echter ook worden gezien als *een manier om iets te doen aan de omstandigheden van de sociale relaties*. Dit zien we bijvoorbeeld bij gezinnen die bij elkaar blijven omdat *verzoening* ook in deze relaties aanwezig is en in staat is om woede tegen te gaan.

Walging en afkeer behoren tot de oudste emoties. Walging is duidelijk zichtbaar als een gezichtsuitdrukking,

In de samenleving in het algemeen houden walging en afkeer ook verband met ons *moreel besef*: wij walgen van bepaalde gedragingen, maar ook van corruptie, bedrog, verraad en hypocrisie. Het zich conformeren aan walging of afkeer van anderen – zoals we ervaren bij **xenofobie** – is geen uitzondering, maar wijdverbreid. Het daarin volgen van anderen (wat al dan niet 'gezond' is) heeft een grotere overlevingskans.

Xenofilie – aantrekking tot vreemden – is verbonden met onze empathische gebieden van de hersenen. Dit bevordert het idee dat *acceptatie van andere groepen* heeft geleid tot samenwerking bij mensen, zelfs op grotere schaal.

Misschien ligt de waarheid wel in het midden. We moeten niet naar onszelf kijken vanuit het meest gruwelijke perspectief (haat, afkeer, afkeer), zoals zoveel leiders ons willen doen geloven. De beschaving heeft iets te bieden, onder andere een oeroud vermogen tot vreedzaam samenleven.

Hoofdstuk 6 - Asymmetrie

Met enige kennis over het doel en de invloed van emoties en gevoelens, wordt in dit hoofdstuk ingezoomd op specifieke emotie- en gevoelsgerelateerde verschijnselen die onrust en conflicten veroorzaken.

Wij aanvaarden verschillen, maar slechts tot op zekere hoogte. Wanneer een grens wordt overschreden, kiezen wij partij. Wij hebben een diepgeworteld gevoel voor rechtvaardigheid, dat voortkomt uit een lange geschiedenis van *egalitarisme*, verwijzend naar bepaalde vormen van gelijkheid: sociaal, qua kansen of politiek.



Gelijkwaardigheid' en 'gelijkheid' lijken dezelfde betekenis te hebben. Beide lijken te wijzen op het gelijk behandelen van iedereen – met waardigheid, respect, waardering. En toch is er een verschil.

Gelijkheid is iedereen op dezelfde manier behandelen. Het beoogt billijkheid te bevorderen, maar het kan alleen werken als iedereen op dezelfde plaats begint en dezelfde hulp nodig heeft.

Gelijkwaardigheid is iedereen geven wat iemand nodig heeft om succesvol te zijn. Gelijkwaardigheid gaat over 'gelijke kansen', maar is minder gericht op de vraag of we allemaal *gelijk* zijn.

De meeste van onze (epische) verhalen gaan over de strijd tussen rechtvaardigheid en **onrechtvaardigheid**. Rechtvaardigheid kan echter niet worden beperkt tot enkele beweringen over *wat* goed of fout *is*, omdat rechtvaardigheid een weerspiegeling is van wat goed of fout *voelt*. Ongelijkheid roept gevoelens van onrechtvaardigheid op. Wij *zijn erop gebrand* het evenwicht tussen geven en nemen te bewaken. We *kunnen* verhalen over onrechtvaardigheid niet verteren. Het in diskrediet brengen van de interpretatie van onrechtvaardigheid door één groep als minder belangrijk te beschouwen kan gedeelde interpretaties ondermijnen.

Gezien de hedendaagse obsessie met '**waarheid**' lijkt het de moeite waard te onderzoeken wat we bedoelen als we het over waarheid hebben of erover schrijven. Het lijkt een steeds belangrijkere rol te spelen in maatschappelijke debatten, sociale discourses, politiek en (sociale) media.

Het gaat over vragen als 'Wat **is** waar? Wat **wil** je dat waar is? Wat geloof **je**?' Het feit dat je bij elk van deze vragen de klemtoon ook anders zou kunnen leggen, geeft al aan hoe complex het domein van 'waarheid' is. Als waarheid een kwestie van perspectief wordt, kan in principe iedereen zijn eigen waarheid maken. 'Waarheid' kan heel handig tot een polariserend statement worden gemaakt. Als 'mijn waarheid' het enige perspectief is, kan het vaststaand en exclusief worden – een 'obsessie'.

Een overtuiging die voorrang geeft aan de waarneming boven *de feiten* doet waarheid en identiteit samenvallen. De objectieve, feitelijke werkelijkheid wordt in dat geval gezien als een bedreiging voor de subjectieve en de verbeelde/geconstrueerde werkelijkheid.

Voor postmoderne politici zijn feiten een last en zelfs bedreigend. En daarom tonen deze politici minachting voor de waarheid (feiten) en presenteren zij hun eigen 'waarheden', die zij vaak via de sociale media verspreiden.

Deze observatie opent de weg om ons te wenden tot de vertellers van verhalen en *hun* waarheden.

Bij het werken met *persoonlijke* verhalen – in tegenstelling tot het vertellen van feiten, meningen of directe vragen – moeten we ons bewust zijn van de positieve kracht van verhalen en vertellingen in het sociale leven als een mechanisme om op quasi geritualiseerde wijze waarheden boven water te krijgen. De spanning tussen feit en fictie is een essentieel aspect van het persoonlijke verhaal. In het algemeen geldt dat zolang de verteller en de hoofdpersoon in het verhaal dezelfde zijn, het verhaal als 'waar' zal worden ervaren.



De waarheid van een verhaal ligt niet alleen in de feiten, maar ook in de interpretatie of reflectie die je aan het verhaal geeft.

De 'naakte waarheid' is ook toepasbaar op persoonlijke verhalen. Wanneer je je verhaal tegen het licht houdt, of wanneer anderen hun licht erop laten schijnen, kan dat confronterend zijn. Dit is iets dat de verteller (en zelfs de toehoorders) liever vermijdt. Sommigen zien dit als de **paradox van het** van het werken met verhalen, omdat uiteindelijk het resultaat van de zoektocht naar waarheid en fictie of naar mogelijkheden en gevaar, een paradox oplevert: de telescoop is niet één gezichtspunt maar twee en het moet van beide kanten worden bekeken om volledig te worden begrepen.

Als we het hebben over het delen van verhalen, over vertrouwen en empathie, over waarheid en over tegenstellingen en asymmetrie, dan moeten we het ook hebben over de rol van de **leugen**. Liegen is nauw verbonden met de evolutie van taal. Deze zorgde voor eerlijke en zinvolle communicatie, maar voor bedrog deed zij nog meer. Misleidende communicatoren hoefden geen manieren meer te vinden om anderen valse ervaringen voor te schotelen, hun toehoorders konden niet langer *proefondervindelijk* verifiëren wat zij ontvingen.

Ons vermogen om te delen heeft ook nieuwe mogelijkheden gecreëerd voor zogenaamd meeliftgedrag, manipulatie, dwang en dus ook leugens. En het zou zomaar eens waar kunnen zijn dat wie prachtige verhalen vertelt, ook prachtige leugens kan vertellen.

Hoofdstuk 7 - Herinneringen

Herinneringen spelen een belangrijke rol in onze levens- en gemeenschapsverhalen. Zij houden vaak verband met gevoelens en emoties. Ook als het om de 'waarheid' gaat, zou men kunnen verwijzen naar het gezegde dat 'het geheugen ons soms parten speelt'. In dit hoofdstuk bekijken we dit fenomeen ook in het licht van conflicten, vooral langdurige conflicten. Beoefenaars die willen werken met de verhalen van mensen over het verleden, moeten zich bewust zijn van wat herinneringen kunnen veroorzaken en van hun invloed op het denken over het verleden, het heden en de toekomst. Daarnaast moeten ze zich bewust zijn van de wederzijdse invloed van autobiografisch en collectief geheugen. Het kan zijn dat leren van herinneringen (door de verhalen en narratieven die eruit voortkomen te bevragen) handvatten kan opleveren voor transformatie en verandering.

Iets onthouden is geen lineaire activiteit van het verleden naar de toekomst in een cognitieve en chronologische opeenvolging van gebeurtenissen. Ooit waren persoonlijke herinneringen en alledaagse gebeurtenissen disfunctionele elementen die het grote, zuivere beeld van de geschiedenis zoals die eruit zou moeten zien, tenietdeden. Vandaag zijn de herinneringen van individuen belangrijk om de werkelijkheid te nuanceren.

Onderzoek toont aan dat hetzelfde hersennetwerk wordt geactiveerd bij het geheugen en de verbeelding als bij het vooruit denken en plannen, waarbij perspectieven en sociale scenario's worden ingenomen. Dit suggereert dat we op een flexibele manier elementen van het episodisch geheugen combineren om plannen te maken voor de toekomst, en dit vooral in een sociale context.



Het werken met autobiografieën, verbeelding en constructief episodisch geheugen kunnen als basis dienen voor *toekomstige* episodische simulatie.

Onvrijwillig geheugen is een onderdeel van het geheugen dat optreedt wanneer signalen in het dagelijks leven zonder bewuste inspanning herinneringen aan het verleden oproepen; het geheugen komt ongevraagd, het is in de eerste plaats een activiteit van de zintuigen.

Vrijwillig geheugen onderscheidt zich door een bewuste inspanning om zich gebeurtenissen, mensen en plaatsen te herinneren. Gerichtte vraagstelling kan herinneringen in beide categorieën opwekken.

Het '*fantasmatisch*' geheugen is een mechanisme dat aanwezig is in het dagelijks leven: als mensen verhalen vertellen (aan zichzelf en aan anderen), verkennen zij de gebieden van hun wereld die de meeste kansen en gevaren inhouden: de randen van de ervaring. Dat zou kunnen verklaren waarom mensen zichzelf in hun episodische verhalen en in hun (dominante) levensverhalen presenteren als 'helden', 'overlevenden' of 'slachtoffers'. We hebben bijna nooit een 'gewoon' leven. Uiteindelijk *worden* we de autobiografische verhalen waarmee we over ons leven 'vertellen'.

En dan is er nog het verschijnsel van de *valse herinneringen*, die heel gewoon schijnen te zijn. Wij *herinneren ons* allemaal wel eens iets verkeerd, maar het fascinerende is dat deze 'herinneringen' zeer gedetailleerd kunnen zijn.

Herinneren lijkt op verhalen vertellen – soms vergeten we details en verzinnen we nieuwe details. Die zijn misschien niet in overeenstemming met de werkelijkheid: 'herinneringen zijn onze werkelijkheid'.

In het *persoonlijke* verhaal draagt de verteller het ruwe materiaal van het verhaal met zich mee. Hier ontmoeten we zowel het collectieve als het autobiografische geheugen, wat betekent dat het collectieve, culturele en historische geheugen het persoonlijke en autobiografische vergezelt en beïnvloedt. Zo kan het begrip van een individu van het verleden sterk verbonden zijn met dit groepsbewustzijn. Bij herdenken biedt *het collectieve geheugen een* band met de samenleving en haar opvattingen, waarbij *fysieke* monumenten en rituelen de *collectiviteit* fixeren en bevestigen.

Het blijkt betrekkelijk eenvoudig te zijn om *valse* en zelfs *nepherinneringen* bij mensen te implanteren door hen *nepbewijs* voor te schotelen. Valse informatie kan de overtuigingen en herinneringen van mensen beïnvloeden. Het kan mensen er zelfs toe aanzetten een ander te beschuldigen van iets dat hij nooit heeft gedaan. Vervalst bewijsmateriaal kan zelfs leiden tot valse ooggetuigenverklaringen.

En dan zijn er nog *onverwerkte herinneringen*. Met betrekking tot narrativiteit en trauma kan men stellen dat traumatische ervaringen negatieve effecten met zich mee kunnen brengen en dat de simpele uitnodiging om de traumatische verhalen te vertellen of te herhalen het ongewenste effect heeft van 'hertraumatisering'. Simpelweg 'praten over' of verhalen vertellen over traumatische ervaringen zorgt niet voor genezing, niet voor het individu en niet voor gemeenschappen.



Er is echter een geloof in veerkracht en in de vrijheid om te kiezen hoe men op de situatie zal reageren. Mensen kunnen elkaar steunen en narratieve benaderingen kunnen behulpzaam zijn en de deconstructie van traumatische herinneringen vergemakkelijken.

Het veiligstellen van alternatieve betekenissen van iemands bedreigde en getraumatiseerde leven (of van een gemeenschap), is mogelijk wanneer een narratieve facilitator een eerste platform creëert voor alternatieve, meer wenselijke beschrijvingen van de intentionele identiteit. Het opbouwen van zulke platforms van gewenste persoonlijke beschrijving en begrip vormt een basis voor verdere exploratie van traumatische ervaringen, hun effecten en de daaruit voortvloeiende ideeën, die eigenaarschap kunnen voeden.

Hoofdstuk 8 - Identiteit en (levens)verhalen

Identiteit kan niet los worden gezien van verhalen. Het begrip identiteit, de (grillige) fluiditeit ervan, als ook de invloed ervan op het individu en de groep, draagt bij tot saamhorigheid, vergelijking, insluiting en uitsluiting.

Narratieve identiteiten kunnen verschillen naargelang de omstandigheden, maar sommige persoonlijke identiteitsverhalen kunnen rigide zijn en iemands leven domineren.

Groepsverhalen kunnen ook rigide en dominant worden en leiden tot een veroordelend en discriminerend maatschappelijk narratief, zoals al eerder vermeld. Alle identiteitsverhalen hebben een geschiedenis en een verhaal en kunnen de oorzaak zijn van conflicten.

Identiteiten kunnen worden beschouwd als *gesitueerde voorstellingen*: mensen vertellen en spelen evenveel verschillende soorten verhalen in het sociale leven als er sociale situaties zijn waarbinnen ze verteld en gespeeld kunnen worden

Zo is identiteit te vergelijken met een polyfone roman, geschreven door vele verschillende stemmen in een persoon, die allen met elkaar en met personages van vlees en bloed in de buitenwereld in dialoog treden.

Als we identiteit als een verhaal beschouwen, kunnen we ons concentreren op zes belangrijke principes:

1. **Het Zelf is een verhaal:** Het Zelf is een constructie van zowel de verteller als de verhalen die verteld worden.
2. **Verhalen integreren levens:** Uiteenlopende ideeën, personages, gebeurtenissen en andere elementen van het leven worden samengebracht in een begrijpelijk kader.
3. **Verhalen worden verteld in sociale relaties:** Mensen vertellen persoonlijke gebeurtenissen op verschillende manieren voor verschillende luisteraars
4. **Verhalen veranderen in de loop van de tijd:** Het autobiografisch geheugen is onstabiel. In de loop der tijd worden ervaringen opgenomen in de narratieve identiteit.
5. **Verhalen zijn culturele teksten:** Levensverhalen weerspiegelen de cultuur, met al haar normen, regels en tradities, waarin het verhaal wordt gecreëerd en verteld.
6. **Sommige verhalen zijn beter dan andere:** Menselijke personages zijn intentionele, morele vertegenwoordigers van wie daden altijd kunnen worden geïnterpreteerd als ofwel 'goed' ofwel 'slecht', binnen een bepaalde samenleving.

In de kracht van verhalen schuilt ook een gevaar – het gevaar dat men slechts *één* verhaal over een groep kent. Dit **ene verhaal** creëert stereotypen en stereotypen zijn onvolledig. Ze zorgen ervoor dat één verhaal het enige verhaal wordt. Zo kan de identiteit van mensen worden gereduceerd tot het probleem (de problemen) of één gebeurtenis waarmee zij worstelen. Ze worden 'gelabeld' als vluchteling, werkloze, luie, hebzuchtige etc. Op het



moment dat men zichzelf reduceert tot één identiteit en zich daarnaar gaat gedragen, verliest men snel het contact met anderen.

Sommige van de (talloze) gebeurtenissen in iemands leven worden benadrukt en in een samenhangend verhaal geplaatst, bijvoorbeeld over 'traag zijn'. De gebeurtenissen of verhalen kunnen voortkomen uit werksituaties, relaties met familie of vrienden, en herinneringen aan school. Dit kan een dominant verhaal worden, ondersteund door selectief geheugen en perceptie. Gebeurtenissen die dit niet bevestigen, blijven onopgemerkt of worden als onbelangrijk afgedaan. Het kan ook gesteund worden door soortgelijke verhalen van familie, vrienden en collega's.

Wat het vooral laat zien is dat mogelijke andere en misschien meer versterkende verhalen (en identiteiten) worden uitgesloten en dat het dominante verhaal beperkend kan werken en alternatieven blokkeert. Nu en in de toekomst, voor het individu, voor groepen en zelfs voor hele samenlevingen.

De **narratieve benadering** leert ons dat zelfs wanneer wij verhalen maken van eenvoudige *gebeurtenissen*, deze gezien zullen worden als keuzes met het oog op een plek in een impliciet narratief.

Het verhaal van het eigen leven kan op de een of andere manier vertroebeld worden, omdat het reflexief is: de verteller en de protagonist zijn dezelfde, wat dilemma's scheidt.

De narratieve benadering (bijvoorbeeld binnen narratieve therapie) is erop gericht dominante narratieven zichtbaar te maken, ze uit te pakken en ze daarbij te zien als slechts ideeën... en dus geen waarheden.

De externalisering van het probleem, het visualiseren ervan en het verkennen van de relatieve relaties met een persoon, het beschrijven van de stem en de strategieën, helpt om het probleem 'het probleem' te maken. Op een bepaald moment wordt het hanteerbaar voor het individu, zij het door het ontwikkelen van 'tegenstrategieën' of zelfs door afscheid te nemen en alternatieve, geprefereerde en haalbare (toekomst)verhalen te construeren. Deze kunnen mensen in staat stellen om actie te ondernemen en de uitdagingen van het leven aan te pakken en zo *actoren van verandering* te worden. Door mensen uit te nodigen om na te denken over de systemen die hun leven vormgeven, kunnen mensen zich kritisch opstellen en bewust worden van de krachten die hun eigen verhaal beïnvloeden.

Als het gaat om **narratieve identiteiten die verbonden zijn met groepen**, moeten we ons realiseren dat de meesten van ons opgroeien met verhalen over bepaalde familieleden, hun successen, hun mislukkingen en zelfs 'familiegeheimen'. De verhalen en beelden van onze familie en verwanten, de sociale klasse waartoe we behoren, de cultuur waar we deel van uitmaken, dragen allemaal bij tot het Grote Verhaal; het narratieve geheel dat door een bredere groep wordt gedeeld. Met als resultaat een min of meer gedeelde identiteit.

Deze narratieven maken het mogelijk dat individuen verschillende identiteiten ontwikkelen, afhankelijk van buurt en sociale klasse of – in de huidige tijd – de sociale media waarin we ons presenteren, als individu en als gemeenschap. Hier betreden we het schemergebied tussen *identiteit* en *imago*, tussen hoe we willen worden waargenomen, hoe we worden waargenomen en hoe we anderen waarnemen.



Als we **bewustwording en verandering willen bevorderen**, moeten we begrijpen dat hoe geslotener een samenleving is, hoe meer dominante narratieven normen dicteren en onderwerping daaraan voorschrijven, vaak onder het mom van (nationale) 'waarden' en 'identiteit'. Daartoe behoren ook de 'superieure wij'- versus de 'inferieure zij'-verhalen. De opkomst van het populisme wijst op een verlangen naar meer gesloten samenlevingen.

Als het gaat om conflicten en polarisatie, is de basisaanname dat conflicten ontstaan omdat we beginnen te strijden over de waarheid – het ware verhaal over wie we zijn of wat er gebeurd is. De conflictverhalen die de partijen delen worden niet gezien als verwijzingen naar feiten. In plaats daarvan kijken we naar wat de partijen met de verhalen **doen**, wat ze presteren, hoe ze zichzelf in een gunstige positie manoeuvreren en zo (zichzelf of) de ander diskwalificeren. Welke (fictieve) ideeën en narratieven conflicten houden ze in leven? Dominante (identiteits)verhalen kunnen vicieuze cirkels creëren, bijvoorbeeld wanneer een toevallige historische situatie (ontdekking van een continent) wordt vertaald in een rigide sociaal systeem (bijvoorbeeld slavernij). Dit kan de sociale structuur honderden jaren lang beïnvloeden.

Voor begeleiders van verandering is het belangrijk om tijd te besteden aan het verkennen en externaliseren van deze verschillende ideeën. Zodat de betrokkenen zich bewust worden van- en inzicht krijgen in het effect van het leven volgens deze ideeën en de gevolgen ervan voor henzelf en voor anderen. Het schept een mogelijkheid om zich tegen deze ideeën te verzetten of op zijn minst te begrijpen dat het 'slechts' ideeën zijn.

De mogelijke positieve effecten van een interventie door het werken met verhalen voor (gestigmatiseerde, gediscrimineerde) individuen of groepen zijn:

- Bewustwording van het dominante verhaal,
- Realistisch zelfbeeld,
- Zelfvertrouwen (afscheid nemen van verleden of dominant verhaal),
- Het vinden van alternatieve (toekomst)verhalen,
- Positieve houding,
- Actiebereidheid en planning,
- Daadwerkelijke actie,
- Waargenomen en daadwerkelijke inclusie.

De mogelijke positieve effecten van een interventie door het werken met verhalen voor de dominante (discriminerende, afkeurende) groep zijn:

(Kritisch) bewustzijn van het dominante discours,

- Realistische perceptie van de ander,
- Respect voor de ander,
- Acceptatie van de ander,
- Actiebereidheid,
- (Actieve) steun en inclusie.

Hoofdstuk 9 - Empathie en Sympathie

We spiegelen (onbewust) het gedrag of de emotie van een ander (spiegelneuronen). Onze hersenen zijn gebouwd om de pijn van een ander te voelen. Dat heeft voor ons een



adaptieve en sociale waarde. Als we weten hoe we ons moeten inleven, kunnen we anderen daar dan ook mee manipuleren of kwetsen?

Sommige auteurs (Brown, 2012) geven aan dat **empathie** de volgende kenmerken heeft: de wereld zien door de ogen van de ander, niet-oordelen (over de ervaring van een ander), begrip hebben voor de gevoelens van een ander (in contact blijven met onze eigen gevoelens om het gedrag van een ander te begrijpen en begrip tonen voor de gevoelens van een ander).

Anderen (De Waal, 2009) definiëren drie **lagen van empathie**:

Toestandsafstemming: Een overeenkomst in gemoedstoestand zal emotioneel aanstekelijk werken (terug te vinden bij de meeste soorten). Rond dit oerinstinct heeft de evolutie steeds verfijndere capaciteiten opgebouwd, zoals het meevoelen met de ander.

Sympathieke bezorgdheid: zorg voor anderen uit zich in troost (primaten en mensen).

Perspectief nemen: het perspectief van de ander innemen (we zijn in staat ons in te beelden) leidt tot gerichte hulp (vooral aanwezig bij de mens). Wanneer individuen tijdens het opgroeien een zorgzame omgeving gemist hebben, wordt het emotionele reguleringssysteem – noodzakelijk voor empathie – ernstig aangetast.

Er is ook een **onderscheid tussen empathie en compassie**. Het kan zelfs zo zijn dat empathie een *neutraal* vermogen is: het kan ten goede of ten kwade worden gebruikt, afhankelijk van iemands bedoelingen. Er zijn individuen (bijvoorbeeld psychopaten) die hun empathisch vermogen gebruiken om anderen te misleiden of zelfs te misbruiken.

Ook is er de veronderstelling dat empathie informatie over anderen zoekt en helpt hun situatie te begrijpen, terwijl het bij compassie gaat om daadwerkelijke bezorgdheid om anderen.

Compassie is *actiegericht* en heeft vaak zijn wortels in empathie. Maar het 'in de huid kruipen' van een drenkeling zal niet voorkomen dat de ander verdrinkt. In het water springen en de ander redden wel. Dat laatste is een daad van compassie.

In de samenleving en de politiek lijkt er een tendens te zijn om 'empathisch aanvoelen' te misbruiken als een sociale macht die het morele discours structureert. Wat betekent dat *projecties van morele bezorgdheid* of zorg worden opgedrongen aan 'zwakkere' personen, door mondige personen. Gezien de huidige communicatie van populistten is dit wellicht een trend die we niet moeten onderschatten.

Maar als we wegblijven van de valkuilen, heeft empathie de potentie om van ons super-co-operators te maken. We hebben elkaar nodig om te overleven.

Als we dit toepassen op **het luisteren naar verhalen**, moeten we ons ervan bewust zijn dat luisteren niet onze sterkste kant is en in conflictgesprekken worden mensen vaak zozeer in beslag genomen door hun emoties en gevoelens dat echt luisteren erbij inschiet. (Empathisch) luisteren vereist focus en aandacht. Luisteren is (net als vertellen) een gerichte activiteit naar een enkele 'boodschap' (bijvoorbeeld een verhaal, muziek). Onoplettende, verstrooide luisteraars kunnen het delen van (persoonlijke) verhalen ondermijnen.



Vertellen daarentegen kan beperkt blijven tot zenden. Zodra we een verhaal **vertellen** zijn we ook verplicht om te ontvangen en te ‘luisteren’ (onder meer met onze ogen) wat er in ons publiek omgaat, of het nu één persoon of een groep is. We moeten ons bewust zijn van de interactie tussen de verteller en de luisteraar.

Voor de bestudering van de interactie tussen verteller en luisteraar raden we het ‘vier oren’ model aan. Dit heeft vier facetten voor de boodschap van de verteller en de interpretatie door de luisteraar: *feitelijke informatie*, *zelfonthulling*, *relatie*, en *aantrekkingskracht*. De luisteraar heeft vier oren waarmee hij de boodschap kan ontvangen en interpreteren. Afhankelijk van welke van de vier oren hij prioriteit geeft, kan de interactie verschillen. Het (onbewust) uitschakelen van één of meer van de oren kan het verloop van het gesprek veranderen.

Een ander model stemt meer praktisch af op het empathisch luisteren door ons bewust te maken van de **kanalen** die ofwel de erkenning en waardering van de verteller belemmeren, ontkrachten of ondersteunen. Het is een stijgende schaal: *Afgestemd*, *Oordelend* (luisteren naar jezelf), *Luisteren naar overeenkomsten*, *Kritisch* (luisteren naar bewijs), *Empathisch* (vanuit het perspectief van de verteller) en *Generatief* (inzicht, luisteren vanuit mogelijkheden).

Verhalen vertellen biedt veel mogelijkheden voor verandering en transformatie wanneer anderen – de toehoorders – ertoe kunnen worden aangezet te helpen.

Dubbel luisteren is een andere praktische benadering. Het betekent tegelijkertijd luisteren naar uitingen van het conflictverhaal en naar elementen van andere verhalen, in het bijzonder naar die elementen die deel zouden kunnen gaan uitmaken van een mogelijk tegenverhaal. Het betekent luisteren naar zowel het dominante verhaal als naar andere mogelijke verhalen die ernaast, achter of onder liggen. Dat betekent ook luisteren naar momenten van tweestrijd waar verschillende verhalen elkaar ontmoeten.

Dubbel luisteren vergt nauwgezette training, maar het kan een waardevolle benadering blijken. Vooral omdat het een kans is om de partijen in een conflict een gevoel van vertegenwoordiging terug te geven, in plaats van het gevoel slachtoffer te zijn van de situatie of een gebrek aan keuze.

Hoofdstuk 10 - Culturele en contextuele gevoeligheid

Individen en groepen kunnen afkomstig zijn uit dezelfde cultuur, maar een trainer of facilitator kan ook te maken krijgen met individuen uit andere culturen. Soms zelfs met groepen die bestaan uit verschillende culturele achtergronden. Denkend aan diversiteit, zal men rekening moeten houden met geslacht, geletterdheid, opleiding, religie, beroep, leeftijd en elke mogelijke combinatie van dat alles. Daarnaast beïnvloeden ook ‘macht’ en ‘machtsverhoudingen’ het gedrag. Zowel tussen individuen als in en tussen groepen.

Culturele **gevoeligheid** is zich bewust zijn van het bestaan van culturele verschillen en overeenkomsten tussen mensen zonder daaraan een waarde toe te kennen – positief of negatief, beter of slechter, goed of fout. Culturele gevoeligheid houdt in dat groepen elkaars kenmerken begrijpen en respecteren. Dit kan een uitdaging zijn voor leden van dominante culturen.



Het domein van de **contextuele gevoeligheid** houdt in dat mensen de ander onvoorwaardelijk zullen aanvaarden. Daaraan kunnen we kwaliteiten toevoegen als perspectief nemen, om de wereld te zien op de manier waarop anderen dingen zien en waarnemen. Contextueel gevoelige mensen zijn in staat om emotioneel geladen taal op te pikken, evenals emotionele betekenissen en implicaties. Zij onthouden zich van manipulatief taalgebruik.

Het is dan ook noodzakelijk dat de facilitators de volgende kwaliteiten hebben: respect (afstand nemen), nederigheid (grondig naar anderen luisteren, ons bewust zijn van onze grenzen) en empathie (en daardoor de ander in zijn kracht zetten).

Machtsverhoudingen zijn van alle tijden. Soms wordt macht afgedwongen op anderen met schade tot gevolg, maar soms komt deze relatie voort uit een andere, aanvaarde hiërarchische overeenkomst, bijvoorbeeld ouder-kind, leraar-leerling, werkgever-werknemer, overheid-burgers. Dit zijn relaties die geweld *impliceren*, maar het niet daadwerkelijk opleggen.

Wanneer je werkt met individuen, groepen of gemeenschappen, moet je je ervan bewust zijn dat door de kenmerken van de deelnemers de kans bestaat dat er een machtsrelatie is, waarin facilitators een bepaald niveau van macht hebben. Een gezond machtsverwicht in een relatie kan bereikt worden door: *Aandacht* (wanneer beide partijen het gevoel hebben dat aan hun (emotionele) behoeften wordt voldaan) en *Integriteit* (wanneer elke partner een positieve waarde van het zelf behoudt en in staat is om zijn eigen persoon te zijn binnen en buiten de relatie).

Hoofdstuk 11 - Verhalende benaderingen en toegepaste storytelling voor verzoening, transformatie en verandering

Zoals uit het Compendium blijkt, zijn verhalen onlosmakelijk verbonden met de wijze waarop mensen de wereld, zichzelf en anderen waarnemen en trachten te begrijpen en zich daaraan aan te passen. Narratieve benaderingen en toegepaste storytelling zijn bruikbare methoden als we conflicten willen begrijpen, onderzoeken, deconstrueren en oplossen. In dit hoofdstuk presenteren we een keuze uit de verschillende benaderingen. Sommige richten zich meer op persoonlijke (conflict- en trauma) verhalen, anderen meer op collectieve, sociaal en cultureel bepaalde verhalen en vertellingen.

Participatory Narrative Inquiry is een benadering waarbij (groepen) mensen deelnemen aan het verzamelen van- en werken met onbewerkte verhalen over *persoonlijke* ervaringen om zo complexe situaties te doorgronden en beter te kunnen beslissen. Het werkt voor gemengde groepen en gemeenschappen, maar ook voor groepen binnen gemeenschappen (bijvoorbeeld werkloze 50-plussers, alleenstaande moeders, slachtoffers van hetzelfde trauma) en het kan niet alleen de groep ten goede komen (cohesie, wederzijds begrip, wederzijdse steun) maar ook het individu en zijn/haar individuele besluitvorming en (nieuwe) focus.

PNI richt zich op de diepgaande beschouwing van waarden, overtuigingen, gevoelens en perspectieven door het vertellen en interpreteren van *doorleefde ervaringen*. Feitelijke elementen, bewijsmateriaal, meningen, argumenten en bewijzen kunnen worden gebruikt als materiaal voor betekenis- en gevoelsvorming, maar ze worden altijd gebruikt *vanuit* een perspectief en *om* perspectief *te krijgen*. Deze focus definieert, vormt en beperkt de benadering.



Wat PNI aantrekkelijk maakt, is dat het een praktische methode is. Hij is ontwikkeld op basis van echte projecten met echte vertellers, echte behoeften, echte beperkingen, en echte medewerkers. Eén ding staat voorop: 'het individu/de gemeenschap is de expert'. PNI kan ruwweg worden gezien in drie fasen: *Plannen* (inclusief beoordeling van gereedheid, actoren en behoeften in de gemeenschap), *Verzamelen* (en delen) van verhalen, *Betekenisgeven* (gezamenlijke en gedeelde analyse, conclusies, mogelijkheden) en teruggeven (alternatieve of tegenverhalen) aan de gemeenschap.

Game changers

Tijdens de interventiefase, en vooral tijdens de *onderhoudsfase*, is de macht van de pushers (te) groot. Bemiddeling door middel van dialoog kan contraproductief zijn en leiden tot het aanwijzen van zondebokken of zelfs tot het nog meer aanwakkeren van polarisatie.

Bemiddeling wordt voorgesteld, waarbij de afzonderlijke partijen zich eerst kunnen afvragen voor welke inzichten en welke houding hun cultuur, religie of levensbeschouwing staat. Wat kunnen zij inbrengen als het gaat om conflicten? Wat dragen heilige geschriften, geloofsovertuigingen, filosofische stromingen of filosofen bij? Wat is een islamitische, christelijke, humanistische benadering van conflicten? Zoeken in de eigen bronnen, luisteren naar de bronnen van anderen, kan inspirerend werken, behoeften verhelderen en een nieuw 'wij', met een nieuw systeem van waarden, creëren. Uitwisseling daarvan met 'de ander' kan leiden tot beter wederzijds begrip.

Andere mogelijkheden om gunstige omstandigheden te creëren zijn deze vier **game changers**:

1. *Verander de doelgroep*: depolarisatie gaat, net als polarisatie, via het midden. Maak er je 'investeringsgebied' van en geef de pushers geen aandacht meer. Dat kan door het werven van bondgenoten: rolmodellen of sleutelfiguren binnen een gemeenschap, en andere bondgenoten (bijvoorbeeld moeders met invloed).
2. *Verander het onderwerp – 'het afwezige maar impliciete'*: Depolarisatie betekent radicaal afstand nemen van de identiteiten van de tegenpolen. Het onderwerp (of probleem) is dan bijvoorbeeld niet 'agressieve immigrantenjongeren', 'stelende Roma' of 'egoïstische autochtonen', maar 'veiligheid'. Dat slaat het wapen 'angst' of 'kwaad' uit de hand van de pusher. Het is belangrijk om niet alleen te luisteren naar het probleem op de voorgrond, maar ook naar het 'afwezige maar impliciete': het idee dat een waargenomen probleem nooit het volledige verhaal is.
3. *Verandering van positie*: Naast verandering van onderwerp en doelgroep is *verandering van positie* een strategische keuze. Bijvoorbeeld door naar het midden *te luisteren*, het midden te kennen. Mensen willen dat er naar hen geluisterd wordt. Spreken vanuit het midden (bijvoorbeeld 'Wij als burgers...') wijst niet naar de tegenstanders en haalt de angel uit het conflict. Storytelling-initiatieven kunnen daarbij van toegevoegde waarde zijn.
4. *De toon veranderen*: Dit is waarschijnlijk de moeilijkste kwestie. Als je conflicten wilt deconstrueren of depolariseren, moet je niet moraliseren. Het stellen van de juiste vragen is van het grootste belang: geen gesloten vragen zoals 'Is het of is het niet?' maar bijvoorbeeld: 'Wat herken je van jezelf/in hem/haar/hem/in het onderwerp?' Uit de manier van spreken moet echte interesse blijken. Nuance krijgt pas de kans na een waarachtige, niet-oordelende erkenning van het standpunt.



Het **coëxistentiemodel** richt zich op het overbruggen van verschillen tussen conflicterende verhalen van groepen op een positieve manier, met een focus op saamhorigheid en samenwerking, of op het vinden van een gemeenschappelijke basis. Een gevolg hiervan is dat deze benadering niet direct ingaat op het conflict dat ten grondslag ligt aan de spanning tussen de twee groepen en de dilemma's die het conflict oproept. Het is een zogenaamde *niet-confronterende* aanpak.

Voordat dit proces in gang kan worden gezet, moet de *asymmetrische relatie* die aan veel conflicten ten grondslag ligt, worden geïdentificeerd. Om te voorkomen dat de asymmetrie de verzoening in de weg staat.

Ook hier zijn het de verhalen over elkaar die een grote rol spelen. Deze vormen vaak de basis van de *machtsverhoudingen*. Asymmetrische verhoudingen zijn soms direct aantoonbaar, maar vaak zijn ze veel subtieler, soms alleen door het gebruik van bepaalde woorden of beelden en niet eens altijd bewust door degenen die ze gebruiken.

Taal kan dus een belangrijk element zijn. Ook als je werkt met twee groepen die niet dezelfde taal spreken, is het verstandig om in een derde, neutrale taal te werken. Zo voorkom je dat een van de groepen een voordeel heeft en dus gaat overheersen. De samenstelling van het team van facilitators is ook een aspect om goed naar te kijken. Het is beter om te werken met facilitators die tot geen van de groepen behoren en die op geen enkele manier met een van die groepen in verband kunnen worden gebracht. Of je kan werken met een groter team, met vertegenwoordigers uit alle groepen.

Herstelrecht kan in meer contexten worden toegepast dan waar het oorspronkelijk voor bedoeld was: bijvoorbeeld in het rechtssysteem. Herstelrecht ziet criminaliteit als meer dan het overtreden van de wet – criminaliteit brengt schade toe aan mensen, relaties en gemeenschappen. Gerechtigheid betekent hier daarom 'rechtvaardigheid' voor iedereen in elke omstandigheid. De basisprincipes van herstelrecht draaien om *schade* en *relatie*, en daarin gaat het verder dan de klassieke doelstelling van 'vergelding'. In de context van conflicten (vooral in de fasen waarin schade wordt of is aangericht) is het zinvol om een en ander nader te bekijken.

Doeltreffend herstelrecht en doeltreffende herstelpraktijken bevorderen de bewustwording van de gevolgen van ongepast gedrag op anderen. Het is een proces waarbij diegenen die het meest rechtstreeks in aanraking zijn gekomen met wangedrag samenkomen om te bepalen wat er moet worden gedaan om de schade te herstellen en herhaling te voorkomen. Dit kan leiden tot een transformatie van mensen, relaties en gemeenschappen.

Herstelgerichte praktijken hebben elementen die ze expliciet maken in plaats van impliciet: diegenen die het meest rechtstreeks in aanraking zijn gekomen met wangedrag moeten samenkomen.

Een *eerlijk proces*, waarbij betrokkenheid (de individuen betrekken bij beslissingen), uitleg en toelichting (iedereen moet begrijpen waarom beslissingen worden genomen) en duidelijkheid over de verwachtingen (iedereen begrijpt de nieuwe regels en grenzen) centraal staan.



Ook belangrijk is de vrije, onbegrensde uiting van emoties: iedereen moet de vrijheid hebben om al hun emoties of gevoelens te uiten, ook de negatieve. Het proces kan leiden tot transformatie omdat het kan resulteren in fundamentele veranderingen in mensen, relaties en gemeenschappen. Het biedt de mogelijkheid herhaling te voorkomen, en in sommige gevallen zelfs verzoening en re-integratie mogelijk te maken. Het vereist een coöperatieve houding en inspanning van de gemeenschappen, de regering *en* de rechterlijke macht.

Geweldloze communicatie (Non Violent communication, NVC, soms ook wel Collaboratieve Communicatie genoemd) overlapt duidelijk met de onderwerpen die we in de vorige hoofdstukken hebben behandeld. Het komt voort uit de overtuiging dat we allemaal een vermogen tot compassie en empathie hebben. De enige reden waarom we overgaan tot geweld of tot schadelijk gedrag (verbaal, psychologisch of fysiek) tegenover anderen is wanneer we geen effectievere strategieën zien voor onze behoeften. NVC is een hoofdzakelijk verbale benadering die ons kan helpen deelnemers te leiden in het vertellen van verhalen, waarbij we analyseren hoe deze verhalen relaties en opbouwende communicatie in de weg staan. Het helpt om gedrag te begrijpen, en het om te buigen naar een meer heilzame relatie en communicatie

Dialogue For Peaceful Change biedt een evaluatiebenadering – de **Pijleranalyse** – die kan worden gebaseerd op het verzamelen van verhalen. De Pijleranalyse is een instrument dat kan helpen bij de beoordeling van de belangrijkste kwesties en dynamieken die aan het conflict ten grondslag liggen en het in stand houden. Elke partij kan deze afzonderlijk of (in een herstel- of reductiefase) gezamenlijk vaststellen. Door te werken aan de pijlers (en de verhalen die verbonden zijn aan de behandelde kwesties) die het conflict ondersteunen, is er een kans om een constructieve impuls te creëren om de gevolgen van het conflict te veranderen

Daarnaast is er een uitgewerkt **proces van zes fasen naar** conflictoplossing en verzoening en worden de regels en de rollen (van de facilitators) uitgelegd. Elke fase omvat een samenvatting en afsluiting van de fase en een uiteenzetting van de volgende fase aan individuen en groepen. (Het nemen van) Tijd is namelijk het sleutelement in conflictbeheersing en depolarisatie.

Pas wanneer alle deelnemers het eens zijn, kan de volgende fase worden geregeld.

De etappes zijn, in het kort:

Individueel vertellen van verhalen: om de opvatting van de (conflict)situatie te delen.

Gezamenlijk vertellen van verhalen: elk van de partijen staat de ander toe zijn verhalen (en percepties) ongestoord te delen en staat open voor wederzijds positief commentaar.

Framing the issue: het moment om de centrale knelpunten vast te stellen. De partijen worden uitgenodigd om *samen* na te denken over de voordelen en oplossingen te vinden voor de vastgestelde kwesties.

Creatieve probleemoplossing: nu moeten zij (elke deelnemer) hun ideeën delen over hoe zij de problemen en de dynamiek die zij hebben herkend en erkend, zouden kunnen oplossen, en tot een overeenkomst komen. Net als bij de vorige fasen kan meer dan één bijeenkomst nodig zijn. *Formaliseren van de overeenkomst en follow-up:* deze fase is vooral bedoeld om het risico het momentum te verliezen tot een minimum te beperken



Het smelten van de ijsberg (kijkend naar het ijsbergmodel, moeten we een stap terug doen en de indirecte en plaatsvervangende actoren niet vergeten. Zij kunnen achterblijven, bijvoorbeeld door problemen rond communicatie. Het impliceert dat de partijen ‘hun’ indirecte actoren op tijd bij het proces betrekken).

Conclusie

Elke narratieve benadering die we willen toepassen – inclusief de keuze voor bijvoorbeeld verhaalverzameling en betekenisgeving, dialoog en bemiddeling – wordt bepaald door de context: het persoonlijke, de groep, het sociale, de gemeenschap, de natie et cetera. Het laat ook zien dat we ons bewust moeten zijn van waar en wanneer deze verschillende benaderingen het meest constructief toegepast kunnen worden.

Het komt erop neer dat we ons bij conflictoplossing en depolarisatie bewust moeten zijn van verzoening als eindpunt: het kan leiden tot een transformatie, maar een definitieve verandering kan niet worden bereikt als de indirecte en plaatsvervangende groepen niet de gelegenheid hebben gehad te worden geïnformeerd over het proces dat de partijen hebben doorgemaakt. Zij zullen moeten verteren dat de partijen een gemeenschappelijke basis hebben gevonden, afspraken hebben gemaakt en een nieuwe, gemeenschappelijke toekomst hebben verwerkt, gebaseerd op een gezamenlijk samenleven. Zo niet, dan ligt het gevaar van blijvende polarisatie op de loer, ofwel het verborgen gevaar van het oplaaien van oude (en nog onverwerkte) conflicten.

Vrede, zoals een van de auteurs vermeldt, is *niet* de afwezigheid van conflict; het is de manier waarop wij op een constructieve manier met een reeks conflicten (leren) omgaan. Het is een levenslang leren van generatie op generatie. De evolutie houdt nooit op.

De benaderingen in dit compendium, de praktische oefeningen en de toegepaste verhaalactiviteiten die wij aanbieden in deze CGCF-toolkit, alsook de richtlijnen zijn hopelijk waardevolle middelen voor conflictoplossing en depolarisatie – mits verstandig gebruikt.

Geraadpleegde bronnen voor het Compendium

Boeken

Barel, A. (2020), *Storytelling en de wereld*, Uitgeverij IT&FB Amsterdam.

Baxter C. (1997), *Burning Down the House: Essays on Fiction*, St. Paul: Graywolf.

Berger P.L., Luckmann T. (1966), *The Social Construction of Reality - A Treatise in The Sociology of Knowledge*, Anchor Books.

Boyd, B. (2009). *Over de oorsprong van verhalen: evolutie, cognitie en fictie*. Harvard University Press. ISBN 978-0-674-05711-1



Brandsma B. (2016), *Polarisatie – Inzicht in de dynamiek van wij-zij denken*, BB In Media. ISBN 978-90-825957-0-3.

Bregman R. (2019), *De meeste mensen deugen – Een nieuwe geschiedenis van de mens*, De Correspondent. ISBN 9789082942194, NUR 320

Brown, B. (2012), *Daring Greatly*, Penguin Books. ISBN 978-0-670-92354-0

Campbell J. (2008, ^{3e} druk, p.23) *The Hero With A Thousand Faces*, Pantheon Books. ISBN 978-1-57731-593-3

Chambers R. (2002), *Participatieve workshops*, Earthscan/Routledge.

Craig C., Van der Sar J. (Ed.) (2019), *Handboek Deel 1- Navigeren in Conflict en Verandering Dialoog voor Vreedzame Verandering*, Vierde Editie, DPC. ISBN 978-1-9161182-0-1

Dennet D.C. (2017), *From Bacteria to Bach and back - The Evolution of Minds*, Allen Lane.

De Waal F. (2009), *Het tijdperk van empathie. Lessen van de natuur voor een vriendelijker samenleving*, Three Rivers Press (Random House).

De Waal F. (2019) - *Mama's laatste knuffel. Animal Emotions and What They Tell Us About Ourselves*, W.W. Norton & Company.

Donald M. (1991), *Oorsprong van het moderne verstand: Three Stages in the Evolution of Culture and Cognition*, Cambridge, MA: Harvard University Press.

Dor D. (2015), *De instructie van de verbeelding: Language as a Social Communication Technology*, Oxford: Oxford University Press.

Forsyth, D. R. (2006). *Groepsdynamica*, Belmont, CA: Wadsworth

Frankl, Viktor E. (1962) [1946]. *Het zoeken van de mens naar betekenis: een inleiding tot de logotherapie*, Boston: Beacon Press. ISBN 0807014273. OCLC 68940601.

Frijda, N. (2001). *De Emoties, Een Overzicht van Onderzoek en Theorie*, Prometheus. EAN: 9789035120624

Glasl F. (2009), *Conflicthantering. Een handboek voor managers, consultants en adviseurs*. Haupt, Bern 9e ed. 2009, ISBN 978-3-258-07556-3.

Gottschall J. (2013), *The Storytelling Animal: How Stories Make Us Human*, Mariner Books.

Halbwachs M. (1992), *Over collectief geheugen*, Chicago, The University of Chicago Press.

Harari Y.N. (2015), *Sapiens, A Brief History Of Humankind*, Anchor Books.



Heijne B. (2020), Mens | Onmens, Prometheus, Amsterdam.

Huizinga L. (1949/1980), Homo Ludens, Een studie over het spelelement in de cultuur, Routledge & Kegan Paul Ltd. Herdrukt in 1980, Redwood Burne Ltd. ISBN 0 7100 0578 4

Kurtz, C.F. (2014). Werken met Verhalen in je gemeenschap of organisatie, Kurtz-Fernhout Publishing.

Lakoff G. & Johnson M. (1980/2003). Metafors we live by, The University of Chicago Press, Ch. 1-3.

Mace J.H. (2007). Onwillekeurig geheugen, Wiley-Blackwell.

Marschall S. (2017), Toerisme en herinneringen aan thuis - Migranten, ontheemden, ballingen en diasporagemeenschappen, Channel View Publications. E-book (Kindle) 9781845416058

Morgan A. (2000), Wat is narratieve therapie? Een gemakkelijk te lezen inleiding, Adelaide, Dulwich Centre Publications.

Postman, N. (2009). Lesgeven als subversieve activiteit. Delta.

Rosenberg M.B. (2015), Geweldloze Communicatie - Een Taal van het Leven, PuddleDancer Press.

Schipper M. (2010), In het begin was er niemand - Hoe het komt dat er mensen zijn, Bert Bakker – Amsterdam.

Senova M. (2017) - Deze Mens, BIS Uitgevers, Amsterdam.

Simmons A. (2019), The Story Factor, Basic Books (geciteerd uit een pre-publicatiedocument verstrekt door de auteur).

Solnit R., (2009), Een paradijs gebouwd in de hel: De buitengewone gemeenschappen die ontstaan bij rampen, Viking Penguin.

Solnit R. (2014), The Faraway Nearby, Penguin Books.

Spitzer M. (2013), Digitale dementie: Hoe we onszelf en onze kinderen gek maken, Droemer Verlag.

Van Hoof, J. (2019), Gebiologeerd Spectrum. E-book: 9789000365029

Verhaeghe, P. (2012). Identiteit, De Bezige Bij, Amsterdam.

Vogel C. (2007), De Schrijversreis: Mythische Structuren voor Schrijvers, Michael Wiese Producties.



Wells, G. (1986). *De betekenismakers: Children learning language and using language to learn*, Portsmouth, NJ: Heinemann.

White M. (2007), *Kaarten van de narratieve praktijk*, New York: W.W. Norton & Co.

Winslade, J. & Monk, G. (2001) *Narratieve bemiddeling. Een nieuwe benadering van conflictoplossing*, Jossey-Bass.

Winslade, J. & Monk, G. (2008) *Practicing Narrative Mediation*, San Francisco: Jossey-Bass.

Artikelen

Agosto D.E. (2013), *If I Had Three Wishes - The Educational and Social/Emotional Benefits of Oral Storytelling*, *Storytelling, Self, Society*, Vol. 9, No. 1 pp. 53–76. Copyright 2013 by Wayne State University Press, Detroit, MI 48201

Boyd B. (2017), *De evolutie van verhalen: van mimesis naar taal, van feit naar fictie*. *WIRES Cogn Sci* 2017, e1444. doi: 10.1002/wcs.1444)

Bruner J. (2004), *Het leven als narratief, sociaal onderzoek Vol 71 : No 3 : Fall 2004*

Bugajski J. (2011), *Presentatie voor de 2011 Annual Security Review Conference Center for Strategic and International Studies, Washington D.C.; PC.NGO/13/11 1 juli 2011*. Verkregen op 03-03-2020: <https://www.osce.org/cio/80530?download=true>

Carr, A. (2000). *Michael White's narratieve therapie*. In A. Carr (Ed.), *Klinische psychologie in Ierland, Deel 4. Theorie, praktijk en onderzoek van gezinstherapie*. (Hoofdstuk 2) (pp. 15-38). Wales: Edwin Mellen Press.

De Waal F. (2011) - "Wat is een dierlijke emotie?" - *The Year in Cognitive Neuroscience, Annals of the New York Academy of Sciences* 1224: 191-206

Dor D. (2017), *De rol van de leugen in de evolutie van de menselijke taal* *Departement Communicatie, Universiteit van Tel Aviv, Israël Elsevier, Taalwetenschappen* 63 (2017) 44-59

Dornisch L. (1950), *Ricoeur's theorie van de mimesis: Implicatiën voor Literatuur en Theologie*. *Tijdschrift voor Literatuur en Theologie*, Vol. j , No. j, November 1950

Elbert, T., & Schauer, M. (2002). *In het geheugen gebrand*. *Natuur*, 419, 883.

Foucault, M. (1982). *Nawoord. Het subject en de macht*. In: Dreyfus, H. L. & Rabinow, P.: *Michel Foucault. Voorbij Structuralisme en Hermeneutiek*, pp. 208-226. Cornwall: Harvester Wheatsheaf.



Frühmann P. (2016), Hebben we een Perfecte Taal of Goede Verhalen nodig ? Een essay over taalverwerving en taalgebruik. In: Ficties XV-2016, Verhalen Om Te Leren: Storytelling And Didactics (Tatsuki D., red.). © Copyright 2016 by Fabrizio Serra editore, Pisa - Roma. ISBN 978-88-6227-886-7

Gavrilovici, O. (2015). Verzoening of co-identiteitsreconstructie? In L. Cocarta, S. Chiper & A. Sanduloviciu (Coord.). Taal, Cultuur en Verandering. Vol. IV. Intergenerationele, interdisciplinaire en interculturele bruggen. Verzoeningsbeleid en -praktijken in de globale wereld. (Vol. VI, pp. 25-30). Iasi, Roemenië: Editura Universitatii "Alexandru Ioan Cuza" din Iasi

Gavrilovici, O., & Dronic, A. (2019). Hoe strafrechtprofessionals aankijken tegen het re-integratieproces van minderjarigen en jongvolwassenen in detentie en in strafzaken. *Vrede en Conflict: Journal of Peace Psychology*, 25(2), 155-157. doi:10.7537/marslsj160119.11.

Hogg, M. A.; Williams, K. D. (2000). "Van ik naar wij: Sociale identiteit en het collectieve zelf". *Groepsdynamica: Theorie, Onderzoek, en Praktijk*. 4: 81-97. doi:10.1037/1089-2699.4.1.81.

Howard M., Logan A, In achtervolgving van kritische geletterdheid: Understanding experiences of exclusion for adult literacy learners; *Adult Learner 2012 - The Irish Journal of Adult and Community Education* ISSN No. 0790-8040

Lang, P.J., Levin, D.N., Miller, G.A., & Kozak, M.J. (1983). "Fear behavior, fear imagery, and the psychophysiology of emotion: The problem of affective response integration". *Tijdschrift voor Abnormale Psychologie*, 92, 276-306.

Lunde-Whitler J.H. (2015), De mimetisch-poëtische verbeelding. Boston College, REA Jaarvergadering, 6-8 november 2015.

Metcalf, J., & Jacobs, W. J. (1996). Een "Hot-system/cool system" kijk op geheugen onder stress. *PTSD Researcher Quarterly*, 7(2), 1-3.

Schiff, B. (2012). De functie van narrativiteit: Naar een narratieve psychologie van betekenisgeving. *Narratieve Werken: Issues, Investigations, & Interventions* 2(1): 33-47.

White M. (2000), Herbezinning op de geschiedenis: Het afwezige maar impliciete. In M. White (Ed.), *Reflecties over narratieve praktijk: Essays en interviews* (pp. 35-58). Adelaide, Australië: Dulwich Centre Publications

Williams, B. D. en Baumgartner, B. (2014). Staan op de schouders van reuzen: Narrative practices in support of frontline community work with homelessness, mental health, and substance use. *International Journal of Child, Youth and Family Studies* 5(2): 240-25

Internet



Adams K. en McLean K. (2013) Narrative Identity, APS Current Directions in Psychological Science, Reprints and permissions: www.sagepub.com/journalsPermissions.nav, DOI: 10.1177/0963721413475622, cdps.sagepub.com

Ball P. (2019), Valse herinneringen: waarom we trucs van de geest ervaren, BBC Science Focus Magazine. Opgehaald januari 2020: <https://www.sciencefocus.com/the-human-body/false-memories-tricks-of-the-mind/>

Costello P. (2017) - <http://storywise.com/index.php/2017/12/18/notes-on-listening/>

Davey B. (2006), Restorative Justice and Practices, IIRP (International Institute for Restorative Practices), www.iirp.org/uk

De Beaugrande R. (2005) - The Story of Grammars and The Grammar of Story; Tijdschrift voor Pragmatiek 6 (1982) 383-422. Van een in 2006 door De Beaugrande 'opgepoetste voor upload' internetversie (2005) die niet meer beschikbaar lijkt te zijn. Wij hebben een kopie van de 'opgepoetste' versie voor geïnteresseerden. Het originele artikel is hier beschikbaar: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378216682900145>

Dor D. Van ervaring tot verbeelding: taal en haar evolutie als een sociale communicatietechnologie. Tijdschrift voor Neurolinguïstiek. November 2016. DOI: [10.1016/j.jneuroling.2016.10.003](https://doi.org/10.1016/j.jneuroling.2016.10.003)

Ekman, P. (1999), "Basic Emotions", in Dalgleish, T; Power, M (eds.), [Handbook of Cognition and Emotion](#) (PDF), Sussex, UK: John Wiley & Sons. Opgehaald maart 2020 van: <http://www.paulekman.com/wp-content/uploads/2013/07/Basic-Emotions.pdf>

Frijda, N. (2008). De Emoties, Een Overzicht van Onderzoek en Theorie. C 2008 dbnl / Nico Frijda, <http://www.dbnl.org/tekst/frij004emo01-01/colofon.htm>

Frühmann P., Frezza L., Broer Y., Mogensen L., Hamilton J. (2016), Raising Strong and Resilient Communities. Een narratieve en verhalende benadering om samenwerking, cohesie en verandering in gemeenschappen te bekrachtigen via non-formele educatie. Gratis download beschikbaar op: www.rsrc.eu/outputs

Frühmann P., Frezza L., (Eds.) (2019), StoryTeller, Universele methodologie voor professionals. Erasmus+. Download beschikbaar op: www.learnstorytelling.eu

Haggarty B. (2014), De Crick Crack Club, Londen. Van het internet gehaald maart 2014: www.crickcrackclub.com

Horsley K. (2016), <https://www.narrative4change.com> (persoonlijke website); P. Frühmann heeft een workshop bijgewoond tijdens het International Storytelling festival in Amsterdam

Kurtz C.F. (2013), Werken met verhalen in je gemeenschap of organisatie, derde editie. Copyright 2012 Cynthia F. Kurtz. Alle rechten voorbehouden. Dit werk is gelicenseerd onder de Creative Commons Naamsvermelding-GelijkDelen 3.0 Unported Licentie. Opgehaald in



november 2014:

https://www.workingwithstories.org/WorkingWithStoriesThirdEdition_Web.pdf

Nordby H. (2008), Waarden, culturele identiteit en communicatie: Een Perspectief vanuit de Filosofie van de Taal. Tijdschrift voor Interculturele Communicatie, ISSN 1404-1634, nummer 17, juni 2008. URL: <http://www.immi.se/intercultural/>. Opgehaald februari 2020

Murphy G. et al. (2018), False Memories for Fake News During Ireland's Abortion Referendum, Journals Sage Pub.com, <https://doi.org/10.1177/0956797619864887>. Opgehaald in januari 2020.

Reilly R.E. (2007), Verhalen vertellen: Pathway to Literacy, Een project ingediend bij de faculteit van The Evergreen State College, U.S.A. Online ontleend in juni 2014: http://archives.evergreen.edu/mastertheses/Accession89-10MIT/Reilly_R%20MITthesis%202007.pdf

Sherman L.W. & Strang H. (2007), "[Restorative Justice: The Evidence](#)" (PDF). Universiteit van Pennsylvania. Opgehaald maart 2019: https://www.iirp.edu/pdf/RJ_full_report.pdf

Shiponi L. (2014) Limor's Storytelling Agora, <http://www.thestorytailor.com>. Van het internet gehaald oktober 2014

Simich-Dudgeon, Carmen (1998), Classroom Strategies for Encouraging Collaborative Discussion. *Richtingen in Taal en Onderwijs*, n12 Sum 1998. <https://eric.ed.gov/?id=ED435188>. ERIC Nummer: ED435188. Opgehaald 2014: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED435188.pdf>

Wade K.A., Green S.L., Nash R.A. (2009), Can fabricated evidence induce false eyewitness testimony? Wiley Online Library, <https://doi.org/10.1002/acp.1607>, Gepubliceerd in januari 2020.

Andere (hand-outs)

Vos, H. (2011). Niveau één training in narratieve therapie. Cursus handouts. (26-30 september 2011, Iasi, Roemenië). Het Instituut voor Narratieve Therapie, UK.

Gavrilovici, O. (2017). Trainingshandleiding voor Narratieve Therapie Professional Course. Niveau 1. Handouts voor de opleiding. Iasi: Psiterra Association.