

Klinkende meerstemmige verhalen, deel II

De luisterfase in de dataverzameling

Monique Bussmann, Chris Kuiper & Alexander Maas*

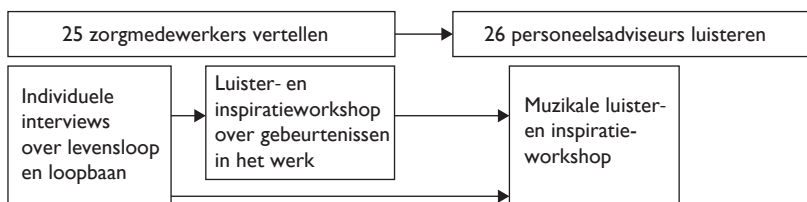
Inleiding

Met het oog op de toekomstige arbeidsmarkt voor de ouderenzorg is het van belang dat er naar nieuwe wegen gezocht wordt om zorgmedewerkers duurzaam voor deze sector te interesseren. In het onderzoek 'Klinkende meerstemmige verhalen' wordt een onconventionele, narratieve weg bewandeld om aan deze maatschappelijke kwestie een creatief-wetenschappelijke bijdrage te leveren. Het onconventionele blijkt al uit de bijvoeglijke naamwoorden in de titel. De kop 'Klinkende meerstemmige verhalen' kondigt aan dat het concept 'meerstemmigheid' niet alleen als metafoor voor 'diversiteit' of 'verschil' centraal staat, maar ook in de letterlijke betekenis van 'het geluid van de stem'. Consistent met dit begrippenkader worden in alle fases van het onderzoek naast vertrouwde narratieve werkvormen muzikale werkvormen toegepast om te exploreren of niet-talige aspecten van het vertellen van en luisteren naar verhalen (zoals stem, klank en muziek) het begrip van de verhalen kan verdiepen. Het onderzoek wordt uitgevoerd bij Laurens, een Rotterdamse ouderenzorgorganisatie.

De dataverzameling bestaat uit een vertelfase en een luisterfase. In de vertelfase vertellen 25 zorgmedewerkers van Laurens hun levens- en loopbaanverhaal aan de hand van een levenslijn, een *career construction interview* (Savickas, 2005) en hun lievelingsmuziek. Vervolgens vertellen zij tijdens een 'vertel- en zangworkshop' over de mooie en moeilijke momenten tijdens het dagelijkse werk in de zorg. Hierbij laten zij door al improviserend te zingen ook in klank horen hoe zij deze momenten hebben ervaren. Deze fase in de dataverzameling werd beschreven in de vorige editie van KWALON (Bussmann, Kuiper & Maas, 2013), net als de filosofische stromingen die het onderzoek onderbouwen, zoals de taalfilosofie, de narratieve en levenskunstfilosofie, de filosofie van het luisteren, de stem- en muziekfilosofie en de wetenschapsfilosofie.

In de luisterfase, die op de vertelfase volgt, worden de verhalen van de zorgmedewerkers tijdens een 'muzikale luister- en inspiratieworkshop' aan 26 personeelsadviseurs van de afdeling Human Resource Management (HRM) voorgelegd,

* Drs. Monique Bussmann is senior onderzoeker bij het Kenniscentrum Zorginnovatie van de Hogeschool Rotterdam en buitenpromovendus bij de Universiteit voor Humanistiek. E-mail: busmb@hr.nl. Dr. Chris Kuiper is lector Participatie bij het Kenniscentrum Zorginnovatie van de Hogeschool Rotterdam en lid van de bestuursraad van Horizon Jeugdzorg en Speciaal Onderwijs. E-mail: c.h.z.kuiper@hr.nl. Prof. dr. Alexander Maas is bijzonder hoogleraar Humanisering en verandering van de zorg aan de Universiteit voor Humanistiek en universitair hoofddocent aan de Rotterdam School of Management van de Erasmus Universiteit Rotterdam. E-mail: a.maas2@uvh.nl.



Figuur 1: Fasering dataverzameling

zodat zij zich erdoor kunnen laten inspireren met het oog op een toekomstig personeelsbeleid dat zorgmedewerkers maximaal aan de organisatie bindt (figuur 1).

In het huidige artikel staat de methodiek die in de ‘luisterfase’ gevolgd werd centraal. De methodiek die speciaal voor deze studie werd ontwikkeld, plaatst de luisteraar in verschillende luisterposities, waarbij de narratieve onderzoekstraditie gevolgd wordt door in te zoomen op het dialogische en performatieve karakter van verhalen. ‘Simply put, if thematic and structural approaches interrogate “what” is spoken and “how”, the dialogic/performative approach asks “who” an utterance may be directed to, “when,” and “why,” that is, for what purposes?’ (Riessman, 2008: 105). Daarnaast sluit de methodiek aan bij *voice centered research* (Gilligan, Spencer, Weinberg & Bertsch, 2006), dat inzoomt op de multipliciteit van een verhaal, ofwel op de innerlijke stemmen die in een verhaal doorklinken en die zich in een veranderlijke machtsbalans tot elkaar verhouden.

Na een beschrijving van de HRM-theorie die het ‘luisteren naar meerstemmigheid’ als de kern van het personeelsbeleid beschouwt (Janssens & Steyaert, 2001), volgt een methodische beschrijving van twee werkvormen die in de luisterfase van de dataverzameling toegepast werden. Tot slot wordt een blik geworpen op de analysefase, waarin de onderzoeker zelf de rol van luisteraar op zich nam.

Een meerstemmige HRM-opvatting als theoretisch vertrekpunt voor een meerstemmige onderzoekspraktijk

Janssens en Steyaert (2001) hebben het concept ‘meerstemmigheid’ verwerkt in een HRM-theorie waarin personeelsbeleid opgevat wordt als een ‘praxis van verschil’, als een praktijk die zich uitdrukkelijk niet richt op de ‘normmedewerker’, maar juist op de verschillen tussen medewerkers. Zij noemen dit ‘organiseren met verschil’. Deze praktijk is gebaseerd op drie pijlers: een bepaald mensbeeld (‘de ander’ willen zien), een organisatieopvatting (de organisatie als ‘dialog’) en een personeelspolitiek die de grenzen van de organisatie overstijgt (een ‘democratische personeelspolitiek’).

De talige organisatie en meerstemmig organiseren

Vooraf de tweede pijler, de opvatting van ‘de organisatie als dialoog’, is in het kader van dit onderzoek van belang. Janssens en Steyaert sluiten zich aan bij organisatiekundige stromingen die organisaties als systemen van ‘tekstproductie’ zien. Zij geven er echter een specifieke invulling aan door het concept ‘meerstemmigheid’ in deze tekstproductie centraal te stellen. Zich baserend op het werk van de literatuurwetenschapper Bakhtin (1986) passen zij het concept ‘meerstemmigheid’ toe op het proces van organiseren, dat zij dan ook ‘meerstemmig organiseren’ noemen.

Bakhtin beargumenteerde dat het idee dat er één taal is waarin iedereen elkaar begrijpt, een mythe is, dat de taal ontstaat in een veld van krachten die verschillen creëren en van krachten die juist gericht zijn op overeenstemming. Wie spreekt moet zich voortdurend op een creatieve manier een weg banen in dit krachtenveld. Dit betekent dat als we ons tot iemand richten, we onze woordkeus zowel laten bepalen door degene tot wie we spreken als door onze eigen sociale context, wat overigens niet wegneemt dat we ook zelf een stem hebben. Zo wordt een dialoog een creatief proces, een meerstemmige gebeurtenis op het scherp van de snede van de eigen stem en die van anderen.

Het principe van meerstemmigheid van tekst en dialoog van Bakhtin toepassend op organisaties, vormen verschillen en afwijkingen van de norm het uitgangspunt voor het HRM-beleid in plaats van de norm zelf. Deze verschillen, ‘meerstemmigheid’, vormen de input voor het creatieve proces van organisatieontwikkeling.

Luisteren naar meerstemmigheid in organisaties: openstaan voor ‘het andere’

Janssens en Steyaert vragen zich af hoe we (ook in onszelf) andere stemmen aan het woord kunnen laten, in de wetenschap dat we altijd mogelijkheden om betekenis te geven buitensluiten als we ergens woorden aan geven. Om open te staan voor ‘het andere’ zouden we volgens hen het moment van ‘woorden geven’ aan ervaringen uit moeten stellen en ‘het onzegbare op zoveel mogelijke manieren associatief op (moeten) roepen’ (Janssens & Steyaert, 2001: 100).

Volgens Janssens en Steyaert gebruiken mensen verhalen om voorbij ‘het normale’ te kijken, zowel in de betekenis van ‘wat als gewoon ervaren wordt’ als in de betekenis van ‘wat de norm is’. Ook de kunsten hebben deze functie, waarbij van alle kunstvormen de muziek ons het gemakkelijkst in contact brengt met ‘het andere’ in verhalen. Immers, net als in tekst gaat het in muziek om geluid-met-betekenis, waarbij tijd, ruimte en het lichaam (de stem, het oor) voorwaardelijke elementen zijn.

In de filosofie zoekt met name de Franse filosoof Michel Serres in zijn filosofie van ‘het meerstemmig luisteren’ naar mogelijkheden om in het luisteren open te staan voor ‘het andere’ (Janssens & Steyaert, 2001: 101-106). Volgens Serres valt meerstemmigheid in haar uiterste vorm samen met ‘lawaai’ en is het luisteren naar meerstemmigheid in eerste instantie te vergelijken met het luisteren naar lawaai: onbegrijpelijk vanwege de overvloed aan mogelijke betekenissen. Door zo min mogelijk betekenissen vast te zetten, deze juist zo veel mogelijk in beweging te houden, koestert hij al ‘het mogelijke’, al ‘het andere’. Kijkend naar organisaties wenst Serres ‘allen die in een disciplinerende uitvoering van hun functie terecht



Figuur 2: *De klankkast van de workshop: de kern van wat zorgmedewerkers nodig hebben om in het werk het beste uit zichzelf te halen, willekeurig gerangschikt*

zijn gekomen: (...) die allemaal het gewone moeten beschermen in plaats van het vreemde, en daarbij het mogelijke onmogelijk maken, dat zij allen filosofisch worden, in deze betekenis, namelijk het mogelijke behartigen, het veelvuldige bevorderen' (Janssens & Steyaert, 2001: 105).

Een meerstemmige HRM- en onderzoekspraktijk: de luisterende personeelsadviseurs

Nadat de vertelfase, waarin 25 zorgmedewerkers hun levens-, loopbaan- en werkverhalen vertelden, was afgerond, werd het volledige team van personeelsadviseurs (n=30) uitgenodigd voor een 'muzikale luister- en inspiratieworkshop'. 26 adviseurs en hun leidinggevende namen daadwerkelijk deel aan de workshop. Deze workshop werd geleid door een onderzoeker, die hierbij ondersteund werd door een pianist-stembevrijder (Stembevrijders, 2013). Een stembevrijder is iemand die iedereen die dat maar wil, kan laten zingen, gewoonweg omdat ieder mens kán zingen.

De opstelling van de muzikale luister- en inspiratieworkshop

De deelnemende personeelsadviseurs namen plaats in één grote cirkel met in het midden de twee *voicerecorders*. De onderzoeker en de pianist-stembevrijder (met piano) maakten deel uit van de cirkel. Rondom hingen aan de muur de thema's die de zorgmedewerkers hadden benoemd als 'de kern van wat zij nodig hebben om in het werk het beste uit zichzelf te halen'. Deze thema's kunnen worden opgevat als 'de klankkast' waarin de workshop plaatsvond (figuur 2).

Na een inleiding waarin het programma en doel van de workshop werden toegelicht, vond een eerste improvisatiesamenzang met pianobegeleiding plaats. Het

doel van deze oefening was dat de deelnemers zo open en vrij mogelijk de luister- en inspiratiesessies in zouden gaan.

Eerste luister- en inspiratiesessie gebaseerd op de levens- en loopbaanverhalen van de zorgmedewerkers

In de eerste luister- en inspiratiesessie vormden de levens- en loopbaanverhalen van de zorgmedewerkers het basismateriaal (zie figuur 1). Er werden acht subgroepen van ongeveer drie personeelsadviseurs samengesteld. Elke subgroep trok uit een stapel met alle (geanonimiseerde) levens- en loopbaanverhalen *at random* één verhaal (drie exemplaren). Na een leespauze (in dit onderzoek opgevat als een vorm van ‘luisteren’) waarin alle leden van één subgroep hetzelfde verhaal lazen, vertelde één deelnemer het betreffende verhaal aan de andere leden van de betreffende subgroep uit het hoofd en in de ik-vorm. Uit het hoofd om de werkelijkheid zo goed mogelijk na te bootsen. Van een verhaal dat verteld wordt, blijft immers ook alleen wat de luisteraar ervan onthoudt over. En in de ik-vorm om de inleving in het verhaal (het luisteren) te bevorderen. De andere deelnemers luisterden naar de verteller en vulden het verhaal aan met elementen die zij in het verhaal, zoals hun groepsgenoot dat had verteld, hadden gemist of een ander accent wilden geven. Voor deze tussenstap was gekozen om ruimte te creëren voor de diversiteit aan betekenissen die meestal aan verhalen gegeven worden. Figuur 3 geeft een paar voorbeelden van gespreksfragmenten waarin de verschillende gesprekspartners op elkaar reageerden. De figuur visualiseert wat Janssens en Steyaert en Bakhtin respectievelijk een ‘meerstemmige tekstproductie’ en een ‘creatieve, meerstemmige gebeurtenis’ noemen.

Vervolgens gingen de twee luisteraars van elk drietal in hun functie van personeelsadviseur op zoek naar een antwoord op de vraag wat zij zouden kunnen doen om de ‘verteller-in-de-rol-van-zorgmedewerker’ te binden aan de ouderenzorg en ouderenzorgorganisatie Laurens in het bijzonder. Deze gesprekken werden opgenomen op een *voicerecorder* en later getranscribeerd. In figuur 4 wordt een aantal voorbeelden van reacties weergegeven. Voor deze reacties wordt in dit onderzoek de muzikale term ‘weerklank’ gebruikt.

Na een pauze werd er weer gezongen onder begeleiding van de pianist-stembevrijder. Dit keer betrof het een bestaand lied, namelijk ‘Laat me mijn eigen gang maar gaan’ van Ramses Shaffy. Al zingend werden de deelnemers aangemoedigd zich in te leven in de verschillende betekenissen van de zich steeds herhalende tekst ‘Laat me mijn eigen gang maar gaan’. De zanger kan immers zichzelf vragen zijn eigen gang te mogen gaan. Maar de zanger kan ook aan anderen vragen hem/haar speelruimte te geven en op verschillende manieren ‘antwoorden’ als hem/haar zelf gevraagd wordt de ander vertrouwen te schenken. Het doel hiervan was dat de deelnemers al zingend de meerstemmige betekenissen van een tekst zelf ervoeren en daardoor met nog meer vrijheid de volgende inspiratieronde in zouden gaan.

Voorbeeld 1

- ☞ *Hoe vaak heb je nou die opleiding tot verpleegkundige gedaan?*
 - ☞ *Nou, een paar keer, hè, want dan was ik er wel mee begonnen, maar dat doe je om dat werk te doen, maar om die opleiding te doen, is ook weer zo wat.*
- ☞ *Wat trekt je dan in het werk?*
 - ☞ *Nou ja, dat ik er gevoel voor heb om met mensen om te gaan, dat ik dat wel leuk vind. Dat is eigenlijk niet alleen voor mensen zorgen, maar ook met mensen werken. Het gaat mij niet alleen om oudere mensen, maar ook om met collega's te werken en dat wordt een beetje minder. (...)*
- ☞ *Heb jij ook rolmodellen?*
 - ☞ *Ja, dat zijn dan ook wel mensen die gewoon hun eigen gang gaan.*
- ☞ *Zoals Herman Brood.*
 - ☞ *Ja, dat is wel sterk dat 'ie gewoon zijn eigen ding doet en zijn eigen weg zoekt.*
- ☞ *Heb je nog jeugdherinneringen? Als je terugdenkt aan je jeugd, wat komt er dan in je op?*
 - ☞ *Dat is op zich wel een prettige tijd. Een soort van geborgen. Je hoeft ook niet zoveel moeite te doen om ergens bij te horen, want je hoorde er gewoon bij met voetballen en zo, dat soort dingen. Dan als je wat ouder bent nu, dan gaat het allemaal niet vanzelf, dan moet je er moeite voor doen.*
- ☞ *Ja dat is waar.*

Voorbeeld 2

- ☞ *80% van haar leven bestaat uit werk. Bij ons natuurlijk ook. Maar op een andere manier. Het is voor haar heel belangrijk. Laten we zeggen: het is voor haar heel belangrijk.*
 - ☞ *Ja, en je ziet, maar nu gaan we te ver graven misschien, je ziet misschien ook wel juist die zelfstandigheid die zij heeft gevoeld, toen haar ouders vooruit zijn gegaan. Dat heeft zij ook naar haar kinderen toe, die zijn dan ook zelfstandig, ze gaat werken en ze laat ze gewoon alleen. Dat heb ik ook vaker gezien.*
- ☞ *En ook haar man komt weinig voor in het verhaal.*
 - ☞ *Juist.*
- ☞ *Ik vraag me af of er wel een man is, want dat weet ik eigenlijk niet, want die komt helemaal niet voor. Maar die heeft ze ook niet nodig. Ze houdt het er ook weer op dat de kinderen vooral onafhankelijk moet zijn. Ik weet niet of ze twee dochters heeft, maar daar lijkt het wel op. In ieder geval twee kinderen. Maar de man is niet één keer in het verhaal, niet de ontmoeting, maar ook niet verder.*

Figuur 3: Het meerstemmig luisteren van de personeelsadviseurs naar de levens- en loopbaanverhalen (voorbeelden uit transcripties)

Tweede luister- en inspiratiesessie gebaseerd op korte verhalen van de zorgmedewerkers over gebeurtenissen in het werk

Alle deelnemers stelden zich op in een binnen- en buitencirkel. In het midden stonden twee *voicerecorders* opgesteld en lagen drie stapels met korte verhalen van de zorgmedewerker: één stapel met verhalen over mooie momenten in het werk, één met moeilijke momenten en één met verhalen over wat zorgmedewerkers nodig hebben om in het werk het beste uit zichzelf te halen. De personeelsadviseurs in de binnencirkel kozen allemaal tegelijk een verhaal uit een stapel naar keuze. Zij kregen een leespauze en vervolgens vertelden ze om de beurt het betreffende verhaaltje in de ik-vorm uit het hoofd. Ook nu weer de ik-vorm om het inleven ('het luisteren') te bevorderen. De deelnemers in de buitencirkel lieten

- ♪ Waar wordt ze nou blij van? Van mensen blij maken, van contact hebben met mensen. Dagbehandeling, dagverzorging misschien? Het is überhaupt lastig na te denken over de vraag waar iemand nou geïnspireerd door raakt. Ze vindt zingen leuk, kan ze daar niks mee? Iets waar ze energie van krijgt: dagverzorging en dan zangactiviteiten bedenken. Dat ze zelf activiteiten gaat bedenken voor zo'n dagverzorging die ze leuk vindt. Dat zou een mogelijkheid kunnen zijn, even los van de vraag of er formatie is.
- ♪ Ik zou hem niet zomaar uit zijn functie ontheffen. Ik zou wel eens met hem gaan praten en de vraag stellen waar hij nou het meest glimogen van krijgt. Ik zou echt serieus een alternatief voor hem vinden om verder te onderzoeken hoe het zit met die alternatieve geneeskunde. Dat blijkt wel echt zijn passie te zijn, zoals hij dat in zijn vrije tijd doet, daarover leest en het zo interessant vindt...
- ♪ Volgens mij voelt ze onrust omdat ze eigenlijk niet kan geven we ze wil. Dit zit voor een deel in haarzelf, maar ook voor een deel in de omstandigheden. Ze zou eens buiten de deur moeten kijken misschien en daar zou ik haar wel bij willen helpen. Bij voorkeur een organisatie waar Laurens al mee samenwerkt waar ook verstandelijk gehandicapte kinderen verblijven. Ze zou gewoon eens even een tijdje mee moeten lopen met mensen die daar werken en praten over hoe het daar gaat en of zij voldoende tijd voor de kinderen hebben.
- ♪ Volgens mij wil ze graag de achtergrond weten van oorzaken en gevolgen en daar weer lering uit trekken. Ze gebruikt haar eigen ervaringen om er een uitdaging in te zien om voor deze doelgroep nieuwe projecten op te zetten. Dat is wat Laurens haar ook kan bieden om haar te binden en te boeien de komende jaren. Dat ze in haar functie steeds nieuwe uitdagingen vindt, dat ze steeds geprikkeld blijft om haar werk op een leuke manier uit te kunnen voeren.
- ♪ Ik denk dat ze ervan gaat stralen als ze ziet dat mensen goed behandeld worden en de zorg krijgen die ze nodig hebben met een beetje meer. Laurens zou haar ruimte kunnen geven om bepaalde technieken, zoals bijvoorbeeld massage, toe te passen (...) Dat zou ze wel heel leuk vinden, andere mensen inspireren om cliënten op een andere manier te benaderen.

Figuur 4: *De weerklank van de personeelsconsulenten naar aanleiding van het luisteren naar de levens- en loopbaanverhalen (voorbeelden uit transcripties)*

het geheel op zich inwerken ('resoneren') en schreven met zo min mogelijk zelfkritiek op welke gedachten de verhalen hen brachten voor hun werk als personeelsadviseur. Na afloop verzamelde de onderzoeker deze notities. De binnen- en buitencirkel wisselden van positie en dezelfde procedure werd nog een keer doorlopen. Figuur 5 bevat een aantal voorbeelden van gemaakte notities.

Afronding van de workshop

Ten slotte kregen de deelnemers in een kringgesprek, als een soort slotakkoord, de gelegenheid te verwoorden wat de workshop hen op had geleverd. In figuur 6 worden een paar voorbeelden van evaluatieve opmerkingen gegeven waarbij het meerstemmige karakter ervan wordt gevisualiseerd.

<p>♪ Social media (ook mooie momenten) Interne mobiliteit: loopbaan/ziekte/ doorgroeien (extern ook?) Uitjes/tijd samen => collega's/met team- leidster/met klanten Keuzemenu secundaire arbeidsvoorwaarden</p>	<p>♪ Goed overleg tussen diensten Duidelijk zijn wat we wel/niet doen Goede momenten delen Alle zorgtalenten opzoeken</p>
--	---

Figuur 5: *Voorbeelden van gemaakte notities door personeelsconsulenten naar aanleiding van het luisteren naar de verhalen over het werk*

♪ Wat mij is opgevallen is het belang van de harmonie binnen een team, jezelf mogen zijn, jezelf mogen laten horen, ervaringen kunnen uitwisselen. Als ik dan kijk naar de efficiëntie van de zorg, als je die twee dan naast elkaar zet (...) dan ligt daar een uitdaging om te kijken hoe dat teamgevoel (...) je ziet toch dat daar heel veel eigenlijk ook belang aan wordt gehecht.

♪ Wat ik altijd ontroerend vind als ik zorgmedewerkers hoor of in dit geval dan lees, is dat ze het zo echt voor die zorg doen. Wat wij ze dan toch allemaal lastigvallen met allerlei andere dingen. Dat we dat vanuit de afdeling goed in onze oren knopen.

♪ Wat mij opvalt aan die verhalen is dat er wordt gekeken naar: waar loop je nou warm van? Wat maakt je blij in je werk? Dat zou je eigenlijk in elk team moeten analyseren. Wat maakt jou blij in dit team waarom jij hier zit? Dus dat je van die kracht gebruik gaat maken in een team.

♪ Als ik dan kijk naar zo'n klager, dan denk ik wel van: het is echt wel een klaagzang, maar aan de andere kant zie ik wel een heel gemotiveerde medewerker daarachter.

♪ Ik vond het zingen met elkaar erg leuk, een hele andere inspiratie. Ik zat zo eens te kijken: goh, leuk!

♪ Daar kwam ook eigenlijk uit: we moeten veel meer delen van wat er goed gaat. Dat was eigenlijk mijn aha-moment.

Figuur 6: *Terugblik op de workshop door de deelnemers (voorbeeld uit transcriptie)*

De workshop werd zingend afgesloten. Dit keer met het lied van Ramses Shaffy 'Zing, vecht, huil, bid'. Al samen zingend ontstond een vanzelfsprekende overgang van de bijzondere situatie en de concentratie van de workshop naar het leven van alledag, waarin iedereen 'zingt, vecht, huilt, bidt' ...

De luisterende onderzoeker

In het voorgaande werd de methodiek van de luisterfase in de dataverzameling beschreven als vervolg op een eerder artikel waarin de methodiek die in de vertel-fase gevolgd werd, besproken werd (zie figuur 1). In de luisterfase ging het om de weerklink die de levens- en loopbaanverhalen c.q. werkverhalen van zorgmedewerkers bij personeelsadviseurs opriepen. Het luisteren vond plaats tijdens een

muzikale luister- en inspiratieworkshop, waarin de verhalen van de zorgmedewerkers in twee rondes als inspiratiebron voor het werk van de personeelsadviseurs ingebracht werden. Hierbij werden tevens muzikale werkvormen ingezet om het luister- en inspiratieproces te verdiepen, ofwel de verhalen beter te laten weerklinken of resoneren.

Nu na de zorgmedewerkers ook de personeelsadviseurs hun stem hadden laten horen, is het aan de onderzoeker om de stemmen van de zorgmedewerkers en de personeelsadviseurs te beluisteren en hierover zelf het woord te nemen, de eigen stem te laten horen. Deze fase kan worden gemarkeerd als de analysefase van het onderzoek, waarin analysemethodes toegepast worden die gebaseerd zijn op de principes van het 'meerstemmig luisteren' (Gilligan et al., 2006). Dit betekent dat de aandacht ook gericht is op de innerlijke meerstemmigheid van de onderzoeker zelf. Een reflectieboek wordt hierbij als een volwaardige gegevensbron beschouwd en ook de onderzoeker zelf maakt gebruik van muzikale werkvormen (Jenoure, 2002) als middel om met een grotere intensiteit te luisteren naar de verschillende vormen van meerstemmigheid.

Literatuur

- Bakhtin, M.M. (1986). *Speech genres and other late essays*. Austin: University of Texas Press.
- Bussmann, M., Kuiper C. & Maas A. (2013). Klinkende meerstemmige verhalen. *KWALON* 54, 18(3), 47-54.
- Gilligan, C., Spencer, R., Weinberg, M.K. & Bertsch, T. (2006). On the Listening Guide: a voice-centered relational method. In S.N. Hesse-Biber & P. Leavy (Eds.), *Emergent methods in social science* (pp. 253-272). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Janssens, M. & Steyaert, C. (2001). *Meerstemmigheid: organiseren met verschil*. Assen: Van Gorcum.
- Jenoure, T. (2002). Sweeping the temple: a performance collage. In C. Bargley & M.B. Cancienne (Eds.), *Dancing the data* (pp. 73-89). New York, NY: Peter Lang.
- Riessman, C. (2008). *Narrative methods for human sciences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Savickas, M. (2005). The theory and practice of career construction. In S. Brown & R. Lent (Eds.), *Career development and counseling. Putting theory and research to work* (pp. 42-70). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Stembevrijders (2013). Geraadpleegd via www.stembevrijders.nl/index.php/wat_is_stembevrijding.