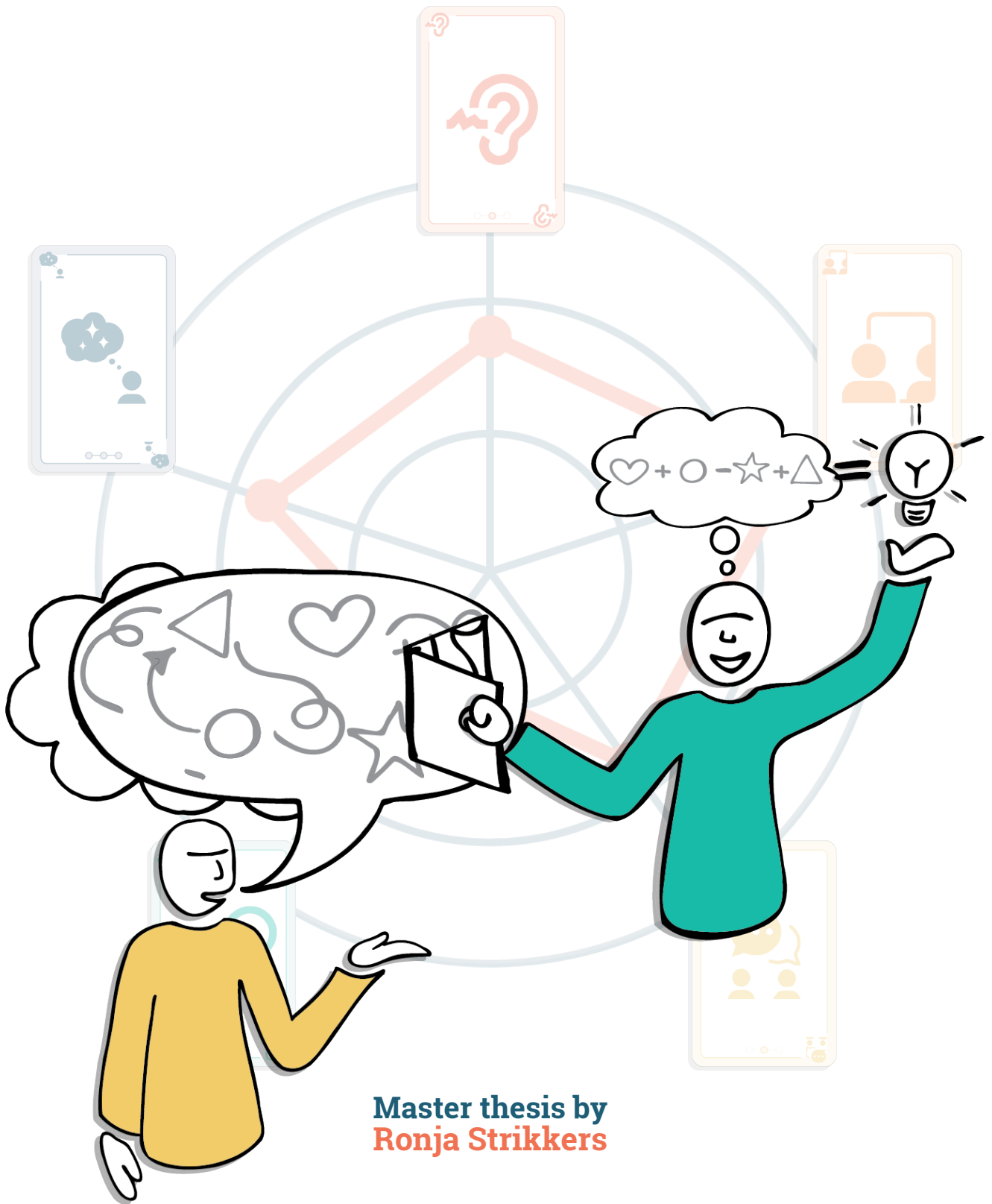


Empathic Habits | Appendices

Improving conscious use of professional empathy within design education



Master thesis by
Ronja Strickers

Contents

Appendix A - Project Brief	4
Appendix B - Methods mentioned by Brian Pagán	10
Appendix C - Pitfalls mentioned by Brian Pagán	13
Appendix D - Interpersonal Reactivity Index (IRI)	14
Appendix E - Quantative survey questions - Comenius introspection research	16
Appendix F - Empathy Quotient (EQ)	18
Appendix G - Empathy interview with IDE students	20
Appendix H - CMD competences explanation sheets	30
Appendix I - CMD empathy competence reflections DC 2020 labeled	38
Appendix J - Quotes from informal conversations with educators	42

Workshop 1

Appendix K - Workshop 1 - Empathy Canvas templates	44
Appendix L - Survey workshop 1 - Empathy Canvas	48
Appendix M - Workshop 1 - things students said during the workshop	58

Workshop 2

Appendix N - Workshop 2 - empathic-abilities-test	59
Appendix O - Scales and tests I used as inspiration	64
Appendix P - Workshop 2 - Mini-activity cards	67
Appendix Q - Survey workshop 2 - Empathic Habits	72
Appendix R - focus groups	82

Workshop 3

Appendix S - Workshop 3 - empathic-abilities-test	90
Appendix T - Workshop 3 - mini-activities	94
Appendix U - Workshop 3 - mini-activities visually sorted (Miro screenshot)	104
Appendix V - Introduction assignment	106
Appendix W - Workshop 3 - Plenary reflection	107
Appendix X - Workshop 3 - Reflection template quotes	108
Appendix Y - Workshop 3 - Survey	122
Appendix Z - Workshop 3 - Student interviews 1 week after workshop	133
Appendix AA - Workshop 3 - Student interviews 4-6 weeks after workshop	138
Appendix AB - Workshop 2-3 (and a bit of workshop 1) - Interviews with educators	142

Appendix A - Project Brief

Improving design empathy awareness and competency project title

Please state the title of your graduation project (above) and the start date and end date (below). Keep the title compact and simple. Do not use abbreviations. The remainder of this document allows you to define and clarify your graduation project.

start date 31 - 08 - 2020 07 - 02 - 2021 end date

INTRODUCTION **

Please describe, the context of your project, and address the main stakeholders (interests) within this context in a concise yet complete manner. Who are involved, what do they value and how do they currently operate within the given context? What are the main opportunities and limitations you are currently aware of (cultural- and social norms, resources (time, money,...), technology, ...).

This is a design project which supports an on-going research by Creating010: "Improving empathic skills through introspection in design education." This research is part of an overarching goal to improve the way empathy is taught/used in design education.

According to the Cambridge Dictionary empathy is "the ability to share someone else's feelings or experiences by imagining what it would be like to be in that person's situation." However, in literature it is described as something far more complex that we still not fully understand. Hess and Fila (2016, p.5) combined literature about empathy and came to the following definition: "empathy includes both affective experiences and cognitive processes that may be primed automatically or within the subconscious, and that may operate in isolation or concurrently, but which tend to have a cyclical relationship." (figure 1) Similar descriptions of affective and cognitive experiences seem to come back in most literature (figure 2). Even though its definition remains rather vague, empathy has become an acknowledged design skill (Sleeswijk Visser & Kouprie, 2009). Empathy is linked to important activities for designers: e.g. communicating, developing effective solutions, human-centered design techniques, and reasoning through ethically challenging issues (Hess & Fila, 2016). Therefore, I think it earns its place in design education.

From February to July 2020, research has been conducted on the effects of an intervention on the development of empathic ability of second-year CMD* students. The intervention was focused on strengthening introspection in the field of the students' design assignment. Half of the group of students started the project with the introspection intervention. The other half did another introduction assignment. The differences in these groups is analyzed throughout the project through quantitative data based on questionnaire(s). However, this data set could be enhanced by input from a qualitative perspective. The first findings inspire in many new questions and research directions. In my graduation project I will address one of these directions: how to improve empathy awareness and competency? I will conduct additional qualitative research with the CMD students as insights generation and define a design direction from there.

The primary clients for this project are Creating010 and consequently, Rotterdam University of Applied Sciences. Furthermore, the (future) students from both CMD and IDE** are stakeholders, because the design solution I am going to come up with (if satisfactory), will ideally be applied to and/or used by them.

*CMD = bachelor Communication & Multimedia design at Rotterdam University of Applied Sciences

** IDE = bachelor/master Industrial Design Engineering at Delft University of Technology

space available for images / figures on next page

introduction (continued): space for images

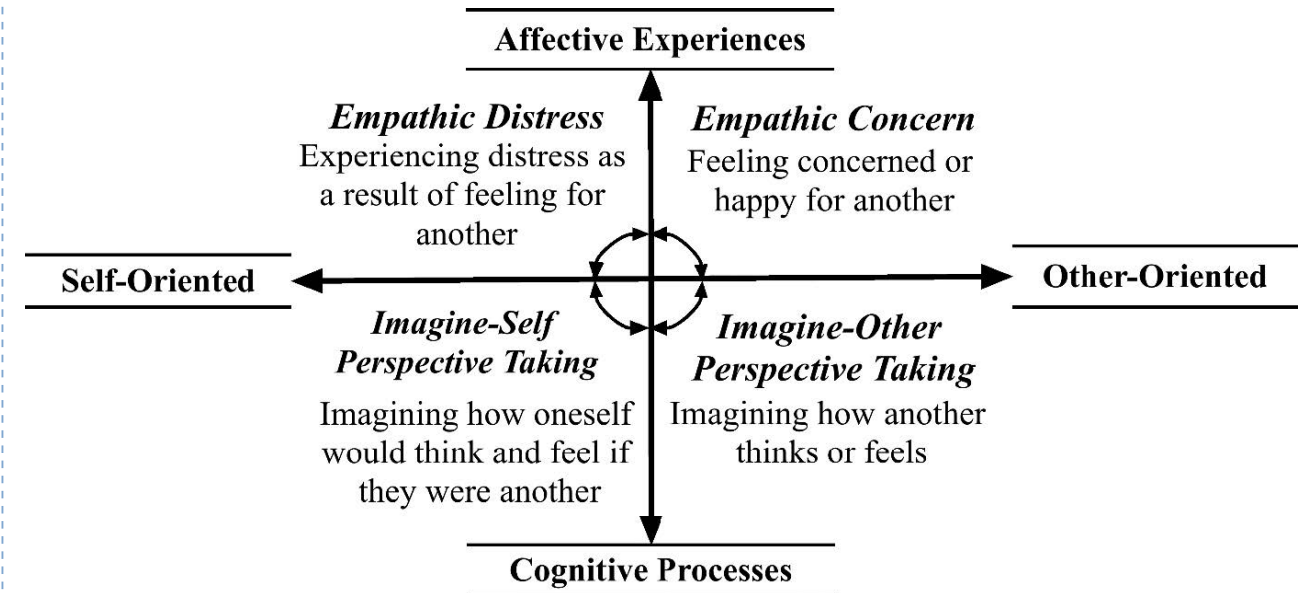


image / figure 1: [Conceptualizing empathy and the interrelationship between empathy types \(Hess et al, 2016\)](#)

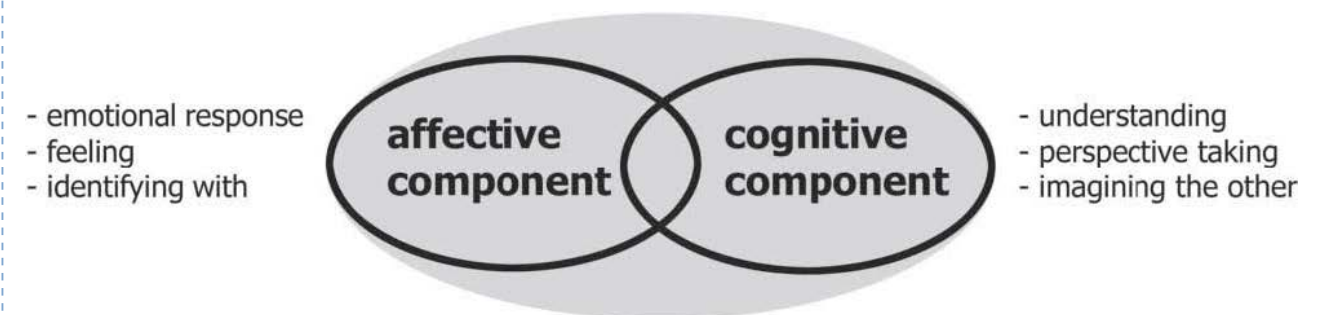


image / figure 2: [Components of empathy \(Sleeswijk Visser & Kouprie, 2009\)](#)

PROBLEM DEFINITION **

Limit and define the scope and solution space of your project to one that is manageable within one Master Graduation Project of 30 EC (= 20 full time weeks or 100 working days) and clearly indicate what issue(s) should be addressed in this project.

Empathy is an important aspect of design. As a designer, you should not only be able to empathize with your target group, but also with your client, colleagues, and other stakeholders. All these people have different needs and requirements and you need empathy in order to understand them, design for them and communicate with them. Design students are taught design tools and methods to discover, ideate and develop ideas. Yet, they are expected to intuitively feel when they have empathized with their stakeholder(s) sufficiently. "Training and practical experience can enhance the designer's empathic understanding of users" (Sleeswijk Visser & Kouprie, 2009, p.4). In my experience, such training has been lacking in design education. In my opinion, not enough attention is paid to how empathy can be used in different ways throughout the design process, and how students can further develop their own empathy skills.

My design solution should support Creating010 in their pursuit to improve the way empathy is taught/used in design education. I will initially focus on the CMD students of Rotterdam University of Applied Sciences as they have been the participants of the research. However, as I will be able to test my solutions with students at Delft University of Technology, my scope will be broadened to them as well. Ideally, my solution would not just be applicable to educate design students, but would also be useful for designers in general.

ASSIGNMENT **

State in 2 or 3 sentences what you are going to research, design, create and / or generate, that will solve (part of) the issue(s) pointed out in "problem definition". Then illustrate this assignment by indicating what kind of solution you expect and / or aim to deliver, for instance: a product, a product-service combination, a strategy illustrated through product or product-service combination ideas, In case of a Specialisation and/or Annotation, make sure the assignment reflects this/these.

My goal is to help design students use empathy consciously throughout their design projects.

I am going to design an (educational) tool which will combine awareness with competence. I want to make students aware of their own empathy style(s) and possibly consequential pitfalls, and teach them how to use and develop their empathic skills throughout their design projects.

The tool I am going to design will probably consist of two main parts. Firstly, a framework of different empathy styles, combined with a method for students to find out where they fit in the framework. I think there are different empathy styles, which differ per person and situation. These styles are going to have to be defined for part two of my design: different strategies for those different empathy styles, to properly use and develop them during design projects. Because empathy is such an abstract concept, I want to do research through design and design by doing. I want to test as much as possible and iterate and design based on the results. The research insights will define which direction to iterate on for the final concept.

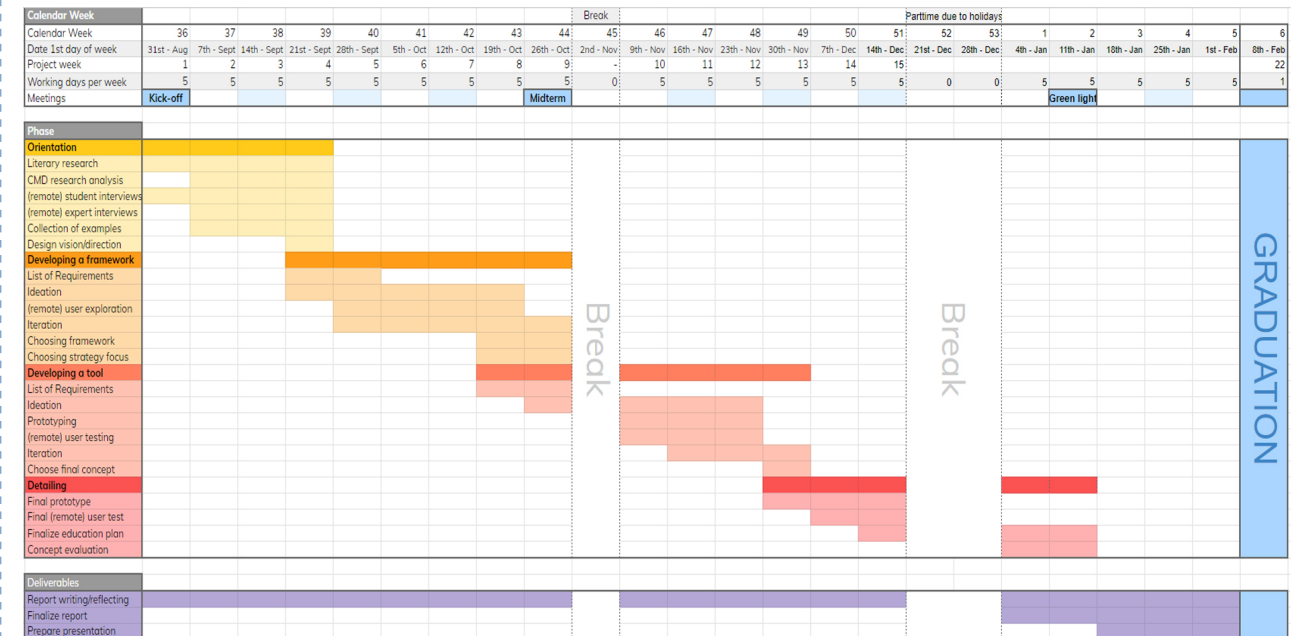
Due to regulations surrounding COVID-19, my tests will probably mostly be remote. I will design my user exploration sessions to be doable remotely by using tools such as Zoom, Miro, Google Forms, etc. If possible, I will do face-to-face testing as well, because I believe it is easier to connect with people in real life.

Besides delivering a final prototype of my designed method/tool, I will deliver the documentation of this concept through a report, showcase and graduation presentation.

PLANNING AND APPROACH **

Include a Gantt Chart (replace the example below - more examples can be found in Manual 2) that shows the different phases of your project, deliverables you have in mind, meetings, and how you plan to spend your time. Please note that all activities should fit within the given net time of 30 EC = 20 full time weeks or 100 working days, and your planning should include a kick-off meeting, mid-term meeting, green light meeting and graduation ceremony. Illustrate your Gantt Chart by, for instance, explaining your approach, and please indicate periods of part-time activities and/or periods of not spending time on your graduation project, if any, for instance because of holidays or parallel activities.

start date 31 - 8 - 2020 7 - 2 - 2021 end date



The image above displays an outline of how I plan to spend my time during my graduation project. I plan on working full-time, over the course of 21 weeks, taking a one-week break in week 45. Due to the holidays, I will be working part-time in week 52 and 53.

The first few weeks of my project, I will mainly focus on getting to know the topic. The concept of empathy is quite hard to grasp, so before I dive into designing and testing, I want to take my time to get an understanding of the topic. Based on this orientation phase, I will come up with a more specified design vision/direction.

After that, I aim to ideate, test and iterate as much as possible. I'll first focus on developing a framework for the different types of empathy styles. After having chosen and developed the framework, I plan on choosing a focus (if necessary) for the educational tool/strategy I am going to develop in the following weeks.

Before week 50, I want to have chosen my final concept so I have enough time for detailing the concept and preparing the deliverables for the green light meeting.

I reserved the weeks between the green light meeting and graduation to process the feedback from the green light meeting, potentially doing some final tests to make some final improvements, and prepare the deliverables for graduation.

I plan on reserving half a day each week for reporting/reflecting and updating stakeholders, to keep an overview of everything I have done at all times. The reporting is mainly for myself, so I can keep track of everything I have done. Up until my midterm, I plan on (virtually) meeting with my graduation team every other week. During the midterm, we will discuss whether this frequency is satisfactory or needs to be adjusted.

MOTIVATION AND PERSONAL AMBITIONS

Explain why you set up this project, what competences you want to prove and learn. For example: acquired competences from your MSc programme, the elective semester, extra-curricular activities (etc.) and point out the competences you have yet developed. Optionally, describe which personal learning ambitions you explicitly want to address in this project, on top of the learning objectives of the Graduation Project, such as: in depth knowledge a on specific subject, broadening your competences or experimenting with a specific tool and/or methodology, Stick to no more than five ambitions.

During my years as a design student, I have always been most inspired by analyzing and working with other people. I love to dive into the psyche of the users and stakeholders to find out the reasons for their behavior and to get to the core of the problem. The concept of empathy has been of interest to me, because it is something that we as designers need, but not fully understand. During my third semester, I have consciously and unconsciously developed my knowledge about empathy in electives such as Design for Children's Play, Design for Emotion, Lifestyle Design, Experience & Persuasion, and Sustainable Consumer Behavior. I really think design education could benefit from further research about this topic and I am excited to play my part.

Based on my strengths, weaknesses, and interests, I made a list of four personal ambitions for my Graduation Project:

Firstly, I want to learn how to successfully work as a team leader within a project, especially during meetings. Partially due to a verbal-performance discrepancy, I tend to have difficulty spontaneously responding and vocalizing my thoughts in an understandable way. This can make leading meetings rather challenging, and it can lead to miscommunications. I want to further develop my verbal skills and learn ways to deal with this problem during meetings.

Secondly, I want to better get to know myself as a designer. I know some of my main interests within design projects, and I know a bit about my strengths and weaknesses. However, during this project I want to clarify for myself what direction I initially would like to go in after my studies. During group projects, there are always certain tasks that you (un)consciously avoid. Now I have to do everything by myself, so I can really dive into my likes, dislikes, strengths and weaknesses.

Thirdly, I want to further develop my user testing skills. I have done my fair share of user testing during my studies, but there are many ways of testing that I have yet to try. Furthermore, testing remotely is a whole different ball game, which I have plenty of room to develop in.

Lastly, I want to design something that I am proud of without overworking myself. I want to consciously keep a healthy work-life balance. This is especially important now I will mostly be working from home (because of Covid-19), which makes it more challenging to separate work and spare time.

FINAL COMMENTS

In case your project brief needs final comments, please add any information you think is relevant.

Hess, J. L., & Fila, N. D. (2016). The Development and Growth of Empathy Among Engineering Students. Presented at 2016 ASEE Annual Conference & Exposition, New Orleans, Louisiana. 10.18260/p.26120

Kouprie, M., & Visser, F. S. (2009). A framework for empathy in design: stepping into and out of the user's life. Journal of Engineering Design, 20(5), 437–448. <https://doi.org/10.1080/09544820902875033>

Appendix B - Methods mentioned by Brian Pagán

Theme	Method	Sub-methods
<u>Develop your emotional vocabulary</u> You need the proper words to articulate different experiences and emotions.	<u>Free-Writing</u> For ten minutes, you write down everything that comes to you. After a few minutes, your subconscious takes over.	
	<u>How are you feeling?</u> In pairs, take turns sharing your feelings as specifically as possible. Make sure you're in a safe space. This open communication can serve as a gateway to your subconscious.	
	<u>How are you feeling? - daily life</u> This technique can also be applied in daily life. When someone asks how you're doing, use that time to reflect and start an honest conversation.	
<u>Practice mindfulness</u> Mindfulness is about observing your own thoughts and feelings without judgement. It can help with activating brain regions associated with empathy, and is associated with an increased neurological capacity for compassion. It also helps develop our sensitivity, self-awareness, and emotional interest.	<u>Informal mindfulness</u> Take some time to concentrate on your breath, points of contact, and/or tension in your body. Repeat this for as long as you like to reconnect with yourself.	
	<u>Formal meditation</u> Sit or stand in a quiet area and meditate for about ten minutes. After your meditation, you can practice free-writing to deepen the exercise.	
<u>Train as an actor</u> focussing on sincerely experiencing the emotions and experiences your portraying can help with emotional interest, self-awareness, sensitivity, and mixed perspectives.	<u>Take an acting class</u>	
	<u>Perform Theater</u>	
<u>Experience life fully</u> To truly understand someone's emotions, you need to have experienced these emotions yourselves. Of course, your experience will always be different from someone else's, but relevant personal experience can help you understand someone else from a first-person experience and feel more connected to your empathee.	<u>Seek discomfort</u> This helps you to understand uncomfortable situations.	
	<u>Vary routines</u> This can increase neuroplasticity and brain function.	
	<u>Read literary fiction</u> Reading stories about a characters' inner feelings and thoughts can help develop empathic ability.	
	<u>Listen to people's stories</u> This helps in the same way as the former method, plus it helps you explore different views on life.	
	<u>Learn new languages</u> This can broaden your cultural and cognitive horizon.	
	<u>Travel to new places</u> Traveling stimulates new experiences, meeting new people, and experiencing new cultures and environments.	
	<u>Play with children</u> Helps to reconnect to your innate creativity.	

Theme	Method	Sub-methods
<u>Get out the office</u> To best understand a target group, you have to go where they go and experience what they experience. Immerse yourself an discover.	<u>Field observation</u> By observing behaviour, you can learn a lot about people.	
	<u>Interviewing</u> This is a structured way to capture vital information and minimize bias.	• Decide your focus beforehand • Center yourself beforehand • Be mindful of your bodylanguage • Embrace silence • Pay more attention to the interviewee than your notes • Watch out for anomalies, ourliers, and unique behaviour • Listen without judgement
<u>Simulate people's context</u> Immerse yourself in someone else's world(view)	<u>Simulators</u> By simulating someone else's experience, you can experience how they might be feeling.	
	<u>Rituals</u> Immerse yourself in someone else's world by trying out their rituals.	
	<u>Mixed reality</u> Immerse yourself in someone else's experience by watching videos or other media.	
<u>Eat your own dogfood</u> Immerse yourself in a consumer mindset by using your own products.	<u>Prototyping</u> Use your own prototypes to experience their usability.	
	<u>Product habits</u> Actually use the product you want to improve in your daily life to experience your customers' joys and frustrations.	
<u>Play the Role</u> Connect with your target group by creating an emotional reality within yourself, similar to your target group. Neuroimaging studies show that memory an imagination shape empathy in the brain.	<u>Free-writing in character</u> For five minutes, write everything that you come up with in character. Really immerse yourself in your character and just keep going.	
	<u>Emotion memory</u> Recreate feelings you have already experienced. You can trigger these emotions with emotion memory exercises. It helps connect with your research on an emotional level.	
	<u>Interaction improv</u> One person acts like the user and the other acts like the product. It surfaces hidden gaps in communication or interaction.	

Appendix C - Pitfalls mentioned by Brian Pagán

Theme	Method	Sub-methods
<u>Nurture Psychological Safety</u> (especially in groups)	<u>Start the conversation</u> Create a safe space, use icebreakers and make sure people feel heard. let it be known that there are no wrong opinions, no wrong answers.	
	<u>Be the change</u> Lead by example. Make sure you exhibit safe behaviour towards your empathee(s).	
	<u>Keep listening</u> Keep adapting to what your empathee needs. Experiences and needs might change for different situations. Keep listening to what they need in order to feel safe.	
<u>Create relatable characters</u> In order to feel empathy to a group of people, it can be useful to create a character that represents said group. It is easier to empathize with a single person. Make sure it is based on real evidence.	<u>Choose your format</u> Adapt your format to what you want and need to know about your target group. Note that a customer can change character in different situations.	• <u>Persona</u> Includes demographic information and personality details • <u>Persona spectrum</u> Articulates specific human motivation and obstacles, and combines a character's physical and social contexts with economic, permanent and temporary barriers. • <u>Creating a character</u> Is driven by their objective, has obstacles to overcome and has stakes for winning or losing.
	<u>Character Map Canvas</u> This is a canvas created by Brian Pagán to mapp a character's main hallmarks.	
<u>Tell compelling stories</u> Stories promote empathy by bringing characters to life, especially when told in compelling ways.	<u>Share sensitisers</u> Sensitisers (used in Context Mapping) can be used to get people in the right mindset, immerse themselves in someone else's experience, and/or express their own experiences. They can consist of quotes, images, artifacts, stories, illustrations, etc.	
	<u>Shoot videos</u> Make videos to help people empathize with a character. Through video, you can tell a story, by showing how life is and/or could be for the protagonist.	
	<u>Make them real</u> Make your character as real as possible. Empathizing gets easier when you bring your target group to life.	• Make a social media profile for your character • Let professionals play your character • Interact with people portraying as your character

Pitfall	How to avoid it
<u>False expectations</u> Do not expect to be able to read people's minds. Strive for a better understanding rather than a perfect understanding.	<u>Set explicit objectives</u> Manage expectations and set objectives for yourself
	<u>Close ability and proximity gaps</u> Analyse your empathic ability and your proximity to the target group. Close gaps accordingly.
<u>Fake empathy</u> Be prepared to have your assumptions challenged. Try to prevent to make decisions based on incomplete or inaccurate information.	<u>Embrace real customers as creative partners</u> Treat your customers as experts and be prepared to have your assumptions challenged.
	<u>Collect data from multiple sources</u> In order to get as close to the true experience of your target group as possible, collect information from more sources.
<u>Emotional burnout</u> Being empathic takes energy. Make sure you do not push yourself towards burnout.	<u>Check in with self-empathy</u> Cultivate awareness of your own physical and emotional needs.
	<u>Have compassion for yourself</u> Respect your own needs and give yourself what you need to be empathic.
	<u>Shift perspectives</u> When you are too close to someone else's experience, it can help to take a step back and sheft to second-person or third-person perspective.
<u>Ruinous empathy</u> Make sure your good intentions do not end up being destructive.	<u>Consider material, as well as emotional, impact</u> Focus on actually doing something good, instead of cultivating a satisfactory feeling that you helped someone.
	<u>Balance the affective and cognitive components</u> Make sure your solution doe s not cause any issues in the long run.
	<u>Monitor and mitigate bias</u> Be aware of your biases, and make sure you do not harm one group by helping another.
<u>Weaponized empathy</u> Be aware to not use empathy as a weapon to coerce people into doing what you want. In other words: do not exploit people's weaknesses.	<u>Diversify your team</u> Your creative process is less susceptible to emotional manipulation if you are working in a team with varied perspectives.
	<u>Build a culture around ethical decision-making</u> Make sure unethical behaviour is not afforded within your team.

INTERPERSONAL REACTIVITY INDEX

The following statements inquire about your thoughts and feelings in a variety of situations. For each item, indicate how well it describes you by choosing the appropriate letter on the scale at the top of the page: A, B, C, D, or E. When you have decided on your answer, fill in the letter next to the item number. READ EACH ITEM CAREFULLY BEFORE RESPONDING. Answer as honestly as you can. Thank you.

ANSWER SCALE:

- | | | | | |
|-------------|---|---|---|-----------|
| A | B | C | D | E |
| DOES NOT | | | | DESCRIBES |
| DESCRIBE ME | | | | VERY |
| ME WELL | | | | WELL |
1. I daydream and fantasize, with some regularity, about things that might happen to me. (FS)

2. I often have tender, concerned feelings for people less fortunate than me. (EC)

3. I sometimes find it difficult to see things from the "other guy's" point of view. (PT) (-)

4. Sometimes I don't feel very sorry for other people when they are having problems. (EC) (-)

5. I really get involved with the feelings of the characters in a novel. (FS)

6. In emergency situations, I feel apprehensive and ill-at-ease. (PD)

7. I am usually objective when I watch a movie or play, and I don't often get completely caught up in it. (FS) (-)

8. I try to look at everybody's side of a disagreement before I make a decision. (PT)

9. When I see someone being taken advantage of, I feel kind of protective towards them. (EC)

10. I sometimes feel helpless when I am in the middle of a very emotional situation. (PD)

11. I sometimes try to understand my friends better by imagining how things look from their perspective. (PT)

12. Becoming extremely involved in a good book or movie is somewhat rare for me. (FS) (-)
13. When I see someone get hurt, I tend to remain calm. (PD) (-)
14. Other people's misfortunes do not usually disturb me a great deal. (EC) (-)
15. If I'm sure I'm right about something, I don't waste much time listening to other people's arguments. (PT) (-)
16. After seeing a play or movie, I have felt as though I were one of the characters. (FS)
17. Being in a tense emotional situation scares me. (PD)
18. When I see someone being treated unfairly, I sometimes don't feel very much pity for them. (EC) (-)
19. I am usually pretty effective in dealing with emergencies. (PD) (-)
20. I am often quite touched by things that I see happen. (EC)
21. I believe that there are two sides to every question and try to look at them both. (PT)
22. I would describe myself as a pretty soft-hearted person. (EC)
23. When I watch a good movie, I can very easily put myself in the place of a leading character. (FS)
24. I tend to lose control during emergencies. (PD)
25. When I'm upset at someone, I usually try to "put myself in his shoes" for a while. (PT)
26. When I am reading an interesting story or novel, I imagine how I would feel if the events in the story were happening to me. (FS)
27. When I see someone who badly needs help in an emergency, I go to pieces. (PD)
28. Before criticizing somebody, I try to imagine how I would feel if I were in their place. (PT)

NOTE:(-) denotes item to be scored in reverse fashion
PT = perspective-taking scale
FS = fantasy scale
EC = empathic concern scale
PD = personal distress scale

- A = 0
- B = 1
- C = 2
- D = 3
- E = 4

Except for reversed-scored items, which are scored:

- A = 4
- B = 3
- C = 2
- D = 1
- E = 0

Appendix E - Quantative survey questions - Comenius introspection research

Var Name	Var Label
studnr	Studentnummer [Dit studentnummer is niet zichtbaar in het databestand voor de onderzoekers ten behoeve van de anonimiteit.]
consent	Geef hier aan wat je ook op het consent-formulier hebt aangegeven.
gender	Geslacht
yobirth	Geboortejaar
des_studio	Design Studio
des_team	Teamnaam
des_role_OP3	Hoe zou jij je teamrol in onderwijsperiode 3 omschrijven?
des_role_OP4	Hoe zou jij je teamrol in onderwijsperiode 4 omschrijven?
usr_nr3	Met hoeveel eindgebruikers heb je zelf direct contact gehad in onderwijsperiode 3? (Direct contact is bijvoorbeeld een gesprek face-to-face of via telefoon, Skype, Facetime, etc, of observaties in de nabijheid/omgeving van eindgebruikers.)
usr_nr4	Met hoeveel eindgebruikers heb je zelf direct contact gehad in onderwijsperiode 4? (Direct contact is bijvoorbeeld een gesprek face-to-face of via telefoon, Skype, Facetime, etc, of observaties in de nabijheid/omgeving van eindgebruikers.)
usr_tim3	Hoeveel tijd in totaal heb je zelf direct contact gehad met eindgebruikers (individueel en in groepen) in onderwijsperiode 3 ? (Dus bijvoorbeeld een sessie van 25 minuten bij een contact met één eindgebruiker geldt als 25 minuten. En een sessie van 15 minuten met twee of meer eindgebruikers geldt als 15 minuten. Tel dit alles bij elkaar op)
usr_tim4	Hoeveel tijd in totaal heb je zelf direct contact gehad met eindgebruikers (individueel en in groepen) in onderwijsperiode 4 ? (Dus bijvoorbeeld een sessie van 25 minuten bij een contact met één eindgebruiker geldt als 25 minuten. En een sessie van 15 minuten met twee of meer eindgebruikers geldt als 15 minuten. Tel dit alles bij elkaar op)
int_gzls	Ik vind dat ik een gezonde leefstijl heb
int_verb	Ik ben kort geleden begonnen mijn leefstijl te verbeteren
IRI_EC1	Ik heb vaak tedere, bezorgde gevoelens voor mensen die minder gelukkig zijn dan ik
IRI_EC2	Wanneer ik iemand zie waarvan wordt geprofiteerd, voel ik me nogal beschermend tegenover hen
IRI_EC3	Ik ben vaak nogal geraakt door dingen die ik zie gebeuren
IRI_EC4	Ik zou mijzelf beschrijven als een vrij gevoelig persoon
IRI_EC5	Soms heb ik niet veel medelijden met andere mensen wanneer ze problemen hebben
IRI_EC6	Andermans ongeluk verstoort me meestal niet veel
IRI_EC7	Wanneer ik zie dat iemand oneerlijk wordt behandeld, voel ik soms weinig medelijden met hen
IRI_FS1	Ik dagdroom en fantaseer, met enige regelmaat, over dingen die zouden kunnen gebeuren met mij
IRI_FS2	Ik raak echt betrokken bij de gevoelens van de personages uit een roman
IRI_FS3	Na het zien van een toneelstuk of film, voelde ik mij alsof ik een van de karakters was
IRI_FS4	Wanneer ik naar een goede film kijk, kan ik mij gemakkelijk verplaatsen in het hoofdpersonage
IRI_FS5	Wanneer ik een interessant verhaal of roman aan het lezen ben, beeld ik me in hoe ik me zou voelen als de gebeurtenissen in het verhaal mij zouden overkomen
IRI_FS6	Ik ben meestal objectief wanneer ik naar een film of toneelstuk kijk, en ik ga er niet vaak volledig in op
IRI_FS7	Uitermate betrokken raken in een goed boek of film is eerder zeldzaam voor mij
IRI_PD1	In noodsituaties voel ik me ongerust en niet op mijn gemak
IRI_PD2	Ik voel me soms hulpeloos wanneer ik in het midden van een zeer emotionele situatie ben

IRI_PD3	In een gespannen emotionele situatie zijn, schrikt me af
IRI_PD4	Ik neig ertoe controle te verliezen tijdens noodsituaties
IRI_PD5	Wanneer ik iemand zie die zeer hard hulp nodig heeft in een noodsituatie, ga ik kapot
IRI_PD6	Wanneer ik zie dat iemand zich bezeert, ben ik geneigd kalm te blijven
IRI_PD7	Ik ben meestal behoorlijk effectief in het omgaan met noodsituaties
IRI_PT1	Ik probeer naar ieders kant van een meningsverschil te kijken voordat ik een beslissing neem
IRI_PT2	Ik probeer mijn vrienden soms beter te begrijpen door me in te beelden hoe de dingen eruit zien vanuit hun perspectief
IRI_PT3	Ik geloof dat er twee zijden zijn aan elke vraag en probeer te kijken naar hun beide
IRI_PT4	Wanneer ik overstuur ben door iemand, probeer ik mijzelf meestal voor een tijdje “in zijn schoenen” te verplaatsen
IRI_PT5	Alvorens iemand te bekritiseren, probeer ik mij voor te stellen hoe ik mij zou voelen als ik in hun plaats zou staan
IRI_PT6	Ik vind het soms moeilijk om dingen te zien vanuit andermans gezichtspunt
IRI_PT7	Als ik zeker ben dat ik over iets gelijk heb, verspil ik niet veel tijd aan het luisteren naar andermans argumenten
GRAS_SR1	Ik neem mijn eigen denkgewoontes onder de loep
GRAS_SR2	Ik wil weten waarom ik doe wat ik doe
GRAS_SR3	Ik vind het belangrijk om te weten waarop bepaalde regels en richtlijnen zijn gebaseerd
GRAS_SR4	Ik wil mijzelf begrijpen
GRAS_SR5	Ik ben mij bewust van de emoties die mijn denken beïnvloeden
GRAS_SR6	Ik ben mij bewust van de emoties die mijn gedrag beïnvloeden
GRAS_SR7	Ik kan mijn eigen gedrag van een afstand bekijken
GRAS_SR8	Ik toets mijn eigen oordelen aan die van anderen
GRAS_SR9	Ik kan een ervaring vanuit verschillende standpunten bekijken
GRAS_SR10	Ik ben mij bewust van culturele invloeden op mijn opvattingen
GRAS_RC1	Ik stel mijn eigen standpunten niet graag ter discussie
GRAS_RC2	Ik merk dat ik soms moeite heb om mijn ethisch standpunt toe te lichten
GRAS_RC3	Ik neem de uitspraken die ik doe voor mijn rekening
GRAS_RC4	Ik neem verantwoordelijkheid voor mijn uitspraken
GRAS_RC5	Ik sta open voor discussies over mijn opvattingen
GRAS_RC6	Ik vind het soms moeilijk om alternatieve oplossingen te bedenken
GRAS_RC7	Ik reageer afhoudend op opmerkingen over mijn persoonlijk functioneren
END	Dit is het laatste scherm van de vragenlijst. Je kunt het scherm nu sluiten. Hartelijk dank voor je medewerking.

Appendix F - Empathy Quotient (EQ)

How to Fill Out the Questionnaire

Below is a list of statements. Please read each statement *carefully* and rate how strongly you agree or disagree with it by circling your answer. There are no right or wrong answers, or trick questions.

IN ORDER FOR THE SCALE TO BE VALID, YOU MUST ANSWER EVERY QUESTION.

Examples

E1. I would be very upset if I couldn't listen to music every day.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
E2. I prefer to speak to my friends on the phone rather than write letters to them.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
E3. I have no desire to travel to different parts of the world.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
E4. I prefer to read than to dance.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
1. I can easily tell if someone else wants to enter a conversation.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
2. I prefer animals to humans.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
3. I try to keep up with the current trends and fashions.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
4. I find it difficult to explain to others things that I understand easily, when they don't understand it first time.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
5. I dream most nights.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
6. I really enjoy caring for other people.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
7. I try to solve my own problems rather than discussing them with others.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
8. I find it hard to know what to do in a social situation.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
9. I am at my best first thing in the morning.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
10. People often tell me that I went too far in driving my point home in a discussion.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
11. It doesn't bother me too much if I am late meeting a friend.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
12. Friendships and relationships are just too difficult, so I tend not to bother with them.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
13. I would never break a law, no matter how minor.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
14. I often find it difficult to judge if something is rude or polite.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
15. In a conversation, I tend to focus on my own thoughts rather than on what my listener might be thinking.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
16. I prefer practical jokes to verbal humor.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
17. I live life for today rather than the future.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
18. When I was a child, I enjoyed cutting up worms to see what would happen.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
19. I can pick up quickly if someone says one thing but means another.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
20. I tend to have very strong opinions about morality.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
21. It is hard for me to see why some things upset people so much.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
22. I find it easy to put myself in somebody else's shoes.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
23. I think that good manners are the most important thing a parent can teach their child.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
24. I like to do things on the spur of the moment.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
25. I am good at predicting how someone will feel.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
26. I am quick to spot when someone in a group is feeling awkward or uncomfortable.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
27. If I say something that someone else is offended by, I think that that's their problem, not mine.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
28. If anyone asked me if I liked their haircut, I would reply truthfully, even if I didn't like it.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
29. I can't always see why someone should have felt offended by a remark.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
30. People often tell me that I am very unpredictable.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
31. I enjoy being the center of attention at any social gathering.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
32. Seeing people cry doesn't really upset me.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree

33. I enjoy having discussions about politics.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
34. I am very blunt, which some people take to be rudeness, even though this is unintentional.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
35. I don't tend to find social situations confusing.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
36. Other people tell me I am good at understanding how they are feeling and what they are thinking.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
37. When I talk to people, I tend to talk about their experiences rather than my own.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
38. It upsets me to see an animal in pain.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
39. I am able to make decisions without being influenced by people's feelings.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
40. I can't relax until I have done everything I had planned to do that day.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
41. I can easily tell if someone else is interested or bored with what I am saying.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
42. I get upset if I see people suffering on news programmes.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
43. Friends usually talk to me about their problems as they say that I am very understanding.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
44. I can sense if I am intruding, even if the other person doesn't tell me.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
45. I often start new hobbies but quickly become bored with them and move on to something else.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
46. People sometimes tell me that I have gone too far with teasing.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
47. I would be too nervous to go on a big rollercoaster.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
48. Other people, often say that I am insensitive, though I don't always see why.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
49. If I see a stranger in a group, I think that it is up to them to make an effort to join in.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
50. I usually stay emotionally detached when watching a film.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
51. I like to be very organized in day-to-day life and often make lists of the chores I have to do.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
52. I can tune into how someone else feels rapidly and intuitively.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
53. I don't like to take risks.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
54. I can easily work out what another person might want to talk about.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
55. I can tell if someone is masking their true emotion.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
56. Before making a decision I always weigh up the pros and cons.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
57. I don't consciously work out the rules of social situations.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
58. I am good at predicting what someone will do.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
59. I tend to get emotionally involved with a friend's problems.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree
60. I can usually appreciate the other person's viewpoint, even if I don't agree with it.	strongly agree	slightly agree	slightly disagree	strongly disagree

F.1 - Questions

Vragen over empathie

1. Wat betekent empathie voor jou?
2. Kun je een moment noemen uit je privéleven wanneer je super empathisch was? (en waarom?)
3. Kun je een moment noemen uit je privéleven wanneer je helemaal niet empathisch was? (en waarom?)
4. Kun je een moment noemen uit je leven als ontwerp student wanneer je super empathisch was? (en waarom?)
5. Kun je een moment noemen uit je leven als ontwerp student wanneer je helemaal niet empathisch was? (en waarom?)
6. Hoe weet jij of je echt empathisch bent, of je jouw eigen gevoelens/ervaringen op iemand aan het projecteren bent?

Vraag over ontwerp studenten

7. Als je jouw medestudenten zou moeten categoriseren in verschillende categorieën ontwerpers, wat zouden deze categorieën dan zijn?
8. Hoe zou je deze groepen beschrijven wat empathisch vermogen betreft?

Bonus

9. Zou je tot slot (na dit interview) voor mij empathie willen tekenen? Dit mag op de computer of op papier. Besteed er vooral niet te veel tijd aan.

F.2 - Responses

Vraag 1: Wat betekent empathie voor jou?			
Respondent	Quote	Samenvatting	Label
1 (graduate SPD)	<i>Dat je een vaardigheid hebt en een gevoel combinatie waardoor je mee kan leven met degene die tegenover je zit, of waarmee je op dat moment moet dealen.</i>	Meeleven	Combinatie cognitief/affectief
2 (master Dfl)	<i>Je verplaatsen in andere personen en dat je een voorstelling probeert te maken van hun leven en vanuit dat perspectief ook vragen stelt.</i>	Voorstelling in perspectief maken	Cognitief
3 (master Dfl)	<i>Ik denk dat het er meer om gaat dat je begrijpt hoe iemand anders zich voelt en weten hoe de ander zou reageren in zo'n situatie.</i>	Begrijpen hoe iemand zich voelt	Cognitief
4 (bachelor)	<i>Ja ik zou zeggen, ten eerste gewoon luisteren naar wat iemand zegt en niet meteen zo erop in beginnen te praten. (...) Eerst proberen te snappen wat iemand zegt.</i>	Luisteren en begrijpen van anderen	Cognitief
5 (master IPD)	<i>Empathie gaat over dat je soort van kan voelen wat iemand anders voelt. (...) Het is een interpretatie van hoe ik denk dat mensen zich voelen. Dat kan nooit 1-op-1 zijn, want ik ben die andere persoon niet.</i>	Interpreteren van andere gevoelens	Affectief
6 (master Dfl)	<i>Je goed in kunnen leven in mensen vooral, denk ik. Maar nou ook in dieren, überhaupt in dingen. (...) Snappen waaorm iemand op een bepaalde manier handelt. Dat je jezelf in iets anders kan verplaatsen.</i>	Jezelf in iets anders kunnen verplaatsen	Combinatie cognitief/affectief
7 (master IPD)	<i>Het eerste wat in me opkomt is medeleven dus je kunnen verplaatsen in andere mensen en de situatie snappen. Voor mij heeft het vaak een negatieve connotatie.</i>	Inleven in andere personen	Combinatie cognitief/affectief
8 (master)	<i>Meeleven met anderen, begrip voor iemands emoties.</i>	Meeleven met anderen	Affectief

Vraag 2: Kun je een moment noemen uit je priveleven wanneer je super empathisch was? Waarom?			
Respondent	Quote	Samenvatting	Label
1 (graduate SPD)	<i>Mijn vriendin stragglet soms met bepaalde emoties. (...) kan ik me op dat moment wel inleven in haar situatie en relateren aan hoe die binnenkomen bij haar (...) om samen weer tot rust te komen. (...) Omdat als ik dat niet ben, vind ik de situatie die op dat moment bestaat niet fijn.</i>	Situatie beter maken	oplossen
2 (master Dfl)	<i>“Momenten met mijn zus die depressief is. Ik zet mezelf dan even aan de kant en ik ga dan in een ik wil alles van jou weten mode. (...) Ik probeer te begrijpen wat zij doormaakt en voelt.”</i>	Andere proberen te begrijpen	begrijpen
3 (master Dfl)	<i>Mijn broertje had net zijn fiets gerepareerd, en toen werd de volgende dag zijn fiets gestolen van het station, omdat de ketting was doorgeknipt, terwijl de andere fiets die aan diezelfde ketting hing niet was weggehaald. Ja, daar kon ik me wil in verplaatsen hoe kut dat is.</i>	Voorstelling van andermans gevoelens	begrijpen
4 (bachelor)	<i>Je hebt dan van die protesten waarbij er geen rekening wordt gehouden met Corona en afstand houden. Ik heb dan zoiets van waar ben je mee bezig, doe voorzichtig. Maar ja, het zijn natuurlijk wel protesten voor dingen die heel erg belangrijk zijn voor een hele grote groep. (...) Je snapt dat wat jij zelf denkt, niet hetzelfde is als wat iedereen denkt. Dus dan probeer ik wel altijd te begrijpen waar iemand vandaan komt.</i>	Anderen proberen te begrijpen	begrijpen
5 (master IPD)	<i>Als ik ruzie heb met mijn viend over iets, door een miscommunicatie aan mijn kant, dan voel ik heel erg wat hij voelt over hoe ik tegen hem ben geweest.</i>	Levelen van emoties op elkaar	oplossen
6 (master Dfl)	<i>Ik ben vaak empathisch met mijn vriendin. Die zit soms in bepaalde situaties die gewoon kut zijn. (...) Dan voel ik mij ook wel kut als er iets kuts met haar is.</i>	Meevoelen met de emoties van een ander	meevoelen
7 (master IPD)	<i>In November vorig jaar waren er wat rellen in Duindorp(...). Toen had ik een discussie met iemand van de TU Delft over hoe je dat zou moeten aanpakken en waarom die mensen boos zijn. (...) Toen moest ik dus gaan uitleggen waarom ik dacht dat deze mensen zo heftig reageerden.</i>	Anderen proberen te begrijpen	begrijpen
8 (master)	<i>bij overlijden van iemands dierbare, je ziet iemands pijn en herkent dat gevoel</i>	Meevoelen met de emoties van een ander	meevoelen

Vraag 3: Kun je een moment noemen uit je privéleven wanneer je helemaal niet empathisch was? (en waarom?)			
Respondent	Quote	Samenvatting	Label
1 (graduate SPD)	<i>Een vriend van mij heeft altijd hele grote doelen voor zichzelf en heeft het al sinds ik hem ken over die dingen en over hoe hij alles anders gaat doen. Maar hij werkt zichzelf steeds meer naar beneden. Eigenlijk omdat dit zo lang al heeft aangehouden, heb ik daar totaal geen gevoel van empathie meer voor.</i>	te lang empathisch zonder resultaat	Relatiegedreven
2 (master Dfl)	<i>Er zijn wel eens van die moment waar je mij relatief chagrijniger treft. Dan ben ik gewoon wat minder begripvol. Dus als alles even tegenzit ofzo (...) omdat ik gewoon even niet bij mijn empathische modus kan, omdat ik gewoon even klaar ben ermee. (...) Het kost niet perse energie, maar het is wel een investering.</i>	geen ruimte voor in je hoofd, de energie niet voor	Headspace
3 (master Dfl)	<i>Ik denk meer een moment, als iemand iets stoms heeft meegemaakt, maar dat je het zelf niet kan indenken dat dat slecht is. (...) Bijvoorbeeld als iemand zegt van ja, ik was gisteren zwemmen en het was keihard aan het regenen tijdens het zwemmen. Ja, dan ga ik daar geen medelijden mee hebben, want ik zou dat zelf ook niet erg vinden.</i>	niet kunnen relateren	Niet relateerbaar
4 (bachelor)	<i>Er zijn niet heel erg veel gelovigen in mijn directe omgeving. Ik ontmoette daar op gegeven moment iemand van mijn leeftijd die echt heel christelijk was, niet drinkt, elke zondag naar de kerk gaat. Dat was voor mij opeens een heel gekke ervaring (...) dus ik begon meteen vragen te stellen als: (...) Ik was gewoon heel geïnteresseerd, maar blijkbaar kwam dat op andere mensen over alsof ik hem aan het overhoren was of dat ik heel erg agressief erin ging.</i>	niet kunnen relateren	Niet relateerbaar
5 (master IPD)	<i>Ik doe het als ik echt iets tegen iemand heb. Als ik heel erg boos ben op iemand, dan kan ik heel erg koud worden. Dan sluit ik mij heel erg af. Ik had het met mijn ex heel erg. Toen wij uit elkaar gingen, had ik het idee dat hij mij heel veel had aangedaan en hij dat niet onder ogen wilde komen. (...) Ik zat toen zo erg met mijn gevoelens van: ‘jij klopt niet’, dat ik me toen volledig heb afgesloten daarvan.</i>	bewust afsluiten voor iemand die je niet mag	Relatiegedreven
6 (master Dfl)	<i>Ik denk dat ik me soms niet empathisch voel als mensen iets doen waarvan ik denk: dat zou ik nooit doen. Bijvoorbeeld als mensen andere mensen heel kut behandelen. Ik probeer het dan wel te snappen, omdat ik denk dat er vast wel een logische reden zal zijn. Maar ergens in mijn brein denk ik: ja maar nee, dit kan gewoon niet, zelfs onder die omstandigheden.</i>	onrecht, wanneer iemand ingaat tegen je normen en waarden	Niet relateerbaar
7 (master IPD)	<i>Ik dacht dat het iets was waar ze zelf voor gekozen hadden om wel of niet iets te doen dus het was volledig hun eigen schuld. Ze waren zelf de veroorzaker van hun eigen negatieve ervaring. Als het compleet in je eigen handen ligt, heb ik weinig medelijden. Het gaat er voor mij heel erg om dat ik de achterliggende reden begrijp</i>	eigen schuld en/of achterliggende redenen niet begrijpen	Niet relateerbaar
8 (master)	<i>Toen iemand op de middelbare in de werkplaats gevallen was en mijn eerste gedachte was dat we vrij kregen. Ik zag niet in hoe de emoties van anderen beïnvloed werden tot ik erop gewezen werd.</i>	uberhaupt niet denken aan de ander	onbewust

Vraag 4: Kun je een moment noemen uit je leven als ontwerp student wanneer je super empathisch was? (en waarom?)			
Respondent	Quote	Samenvatting	Label
1 (graduate SPD)	<i>Het is een technologieproduct en ik weet dat de doelgroep zo'n beetje de grootste technofoben zijn die je je voor kunt stellen. Dus ja, als je dan iets heel bijzonders en complex gaat ontwerpen, dan help je daar die groep totaal niet mee. Dan kan ik me wel inleven bij het gevoel van oké, dit begrijpen ze niet, hier moet iets anders aan.</i>	begrijpen van belevingswereld van de doelgroep	belevingswereld begrijpen
2 (master Dfl)	<i>Ik denk dat functionele empathie een goed woord is. Het is geen nep empathie, of valse empathie. Het is oprechte empathie, maar in ontwerpcontext is het functionele empathie. Dat je ervoor kiest om iemands hele verhaal te willen horen, op dat moment, terwijl, als ik gewoon langs was gefietsts, niet als ontwerper, dan had ik er helemaal geen interesse in gehad.</i>	“begrijpen van belevingswereld van de doelgroep actief inleven in een groep waar je anders niet mee in aanraking zou komen”	belevingswereld begrijpen
3 (master Dfl)	<i>Toen hadden wij als doelgroep: heroineverslaafden, en dan vooral het feit hoe andere mensen op hun neerkijken. Normaal denk ik daar niet echt over na, maar door dat vak hebben we heel veel onderzoek gedaan (...) Normaal had je daar nooit over nagedacht, maar door die verhalen te horen kan je wel ineens inleven hoe het voor hun is en dan heb je er meteen een heel ander beeld bij.</i>	“begrijpen van belevingswereld van de doelgroep actief inleven in een groep waar je anders niet mee in aanraking zou komen”	belevingswereld begrijpen
4 (bachelor)	respondent kon geen voorbeeld bedenken	-	-
5 (master IPD)	<i>Oh ja! Ik was heel empathisch bij een project waarbij ik een lamp moest maken die een persoonlijkheid had. Toen moest ik bedenken hoe die zich zou voelen en hoe hij zou reageren. Je hebt dan helemaal geen referentiemateriaal dus dan is het enige wat je kan doen, jouw interpretatie van hoe hij zich zou gaan gedragen erop gooien. (...) Ik voelde wat de lamp zou voelen in bepaalde situaties.</i>	voorstelling maken vanuit eigen ervaringen	eigen ervaringen projecteren
6 (master Dfl)	<i>Met mijn afstuderen ben ik gaan kijken naar: hoe drinken mensen koffie op stations. (...) Daarna ben ik gaan kijken met contextmapping naar wat beweegt mensen nou om deze koffie te gaan kopen. (...) Wat is nou echt de diepere laag? (...) Aan de hand daarvan ben ik gaan ontwerpen. (...) Verschillende mensen hebben behoefte aan verschillende ervaringen. Dan haak je veel meer in op wat mensen eigenlijk willen.</i>	beweegredenen van de doelgroep vinden	beweegredenen vinden
7 (master IPD)	<i>Ik heb toen stralingsbescherming voor interventieradiologen moeten ontwerpen. (...) Toen kwam er al snel naar voren dat de bestaande materialen al goed genoeg waren om ze te beschermen, als ze ze goed zouden gebruiken. Maar er was een gevoel van trots en toch willen werken ondanks dat ze boven de limieten gingen. Dit had een negatief effect op hun gezondheid. Er was ook een beetje een cultuur omheen ontstaan van het was deel van het vak. En ja, wat ligt daar achter? (...) Het heeft voor mij wel aangetoond hoe belangrijk het is om rekening te houden met de denkwijze van mensen in hoe je de basis van een probleem aanpakt.</i>	beweegredenen/denkwijze van de doelgroep vinden	beweegredenen vinden
8 (master)	<i>Als een interviewee een verhaal vertelt en deze daar duidelijk door geraakt is. Je ziet iemands emoties.</i>	emoties waarnemen	emoties waarnemen

Vraag 5: Kun je een moment noemen uit je leven als ontwerp student wanneer je helemaal niet empathisch was? (en waarom?)			
Respondent	Quote	Samenvatting	Label
1 (graduate SPD)	<i>Nu is dit aan de ene kant wel een vorm van empathie met de doelgroep, omdat het makkelijker moet zijn voor ze. Aan de andere kant, het is wel wat de doelgroep gewend is, om uitgebreide implementatieprojecten te krijgen. Die gewinning is heel erg in strijd met hoe ik vind hoe het zou moeten zijn. Dan is het wel moeilijk om een middelpunt te vinden tussen wat zij gewend zijn en wat ik denk waar ze het meeste aan hebben.</i>	mismatch tussen wat de doelgroep gewend is en wat de ontwerper denkt wat goed voor ze is	projectie
2 (master Dfl)	<i>Misschien bij een project dat over kinderen ging. Dat ik het gewoon super moeilijk vind om me in kinderen te verplaatsen. Ik kan daar gewoon niet zo veel mee ofzo. (...) Bij kinderen heb ik meer de neiging om te denken van: je bent gewoon niet goed opgevoed.</i>	geen interesse in de doelgroep	lack of interest
3 (master Dfl)	<i>toen hadden wij op gegeven moment een hele zelfscan checkout gemaakt. Toen was er iemand die de vraag stelde: hoe gaan mensen met een rolstoel dan hier doorheen? (...) Maar omdat er ook nog een andere optie voor ze was en 90% van de mensen of meer niet in een rolstoel zit, hadden wij zoiets van ja, dan gaan we ook niet rekening met hun houden.</i>	doelgroep lijkt niet relevant genoeg, te veel focus op 1 stakeholder?	ignorance
4 (bachelor)	<i>We hadden op gegeven moment een project waarbij we een wearable moesten ontwerpen voor een oudere. Dan moet je je opeens inleven in een doelgroep die zo anders is, dat was wel heel lastig. (...) Ik moet zeggen, bij dat project specifiek, vond ik ook wel een van de minder interessante projecten. Dat helpt ook niet. En ja, ouderen, dat vind ik niet een hele interessante groep. Dat helpt daar inderdaad niet bij.</i>	geen connectie met de doelgroep, geen interesse in de doelgroep	afstand met doelgroep
5 (master IPD)	<i>Bij een project waarbij ik werkte aan een AED kast, dat ik op gegeven moment een beetje het empathisch vermogen voor de gebruiker miste. Dat kwam heel erg omdat je er eigenlijk niet mee bezig was. Je was heel erg gefocused op andere dingen, zoals: gaat het werken of gaat het niet werken en hoe gaat het er technisch gezien uitzien? Dan geef je helemaal geen aandacht aan hoe het zou voelen voor de gebruiker, want daar zou het echt volledige paniek zijn.</i>	focus op andere delen van het ontwerp, doelgroep wordt vergeten	ignorance
6 (master Dfl)	<i>Ik heb dat wel met persona's, met name in de bachelor, dat je even een persona maakt waarvan ik denk dat dat wel zo zit. En eigenlijk zijn die dingen altijd waardeloos. Het is meer een illustratief ding waarin je alle stereotypen bevestigt. (...) Je handelt dan heel erg op aannames.</i>	handelen op aannames zonder verder onderzoek	projectie
7 (master IPD)	<i>In plaats van dat je met die mensen mee probeert te leven in hun gedachte, probeerde ik de hele persoon weg te halen. (...) Met het gebruik van producten zo veel mogelijk automatiseren, interacties vermijden. Zo veel mogelijk werken aan het product zelf en dat zo simpel mogelijk maken in plaats van denken aan de gebruiker.</i>	focus op andere delen van het ontwerp, de gebruiker helemaal weghalen uit het probleem	ignorance
8 (master)	<i>Als het gaat om technische problemen of als de betreffende persoon niet “likable” is</i>	focus op andere delen van het ontwerp geen connectie met doelgroep	ignorance lack of interest

Vraag 6.1: Hoe weet jij of je echt empathisch bent, of je jouw eigen gevoelens/ervaringen op iemand aan het projecteren bent? (antwoorden hieronder gaan meer over het nut van projectie)			
Respondent	Quote	Samenvatting	Label
1 (graduate SPD)	<i>Ik geloof er niet in dat je empathisch kan zijn zonder je eigen waarden en ervaringen erin mee te laten gaan. Daarom heb ik het idee dat het elkaar ook niet hoeft uit te sluiten.</i>	je neemt je eigen waarden en ervaringen mee wanneer je empathisch bent	projectie is deel van empathie
2 (master Dfl)	<i>Maar ik denk dat je het nooit helemaal kan voorkomen. Bij empathie zoek je ook naar vergelijkingsmateriaal uit je eigen ervaringen.</i>	je zoekt naar vergelijkingsmateriaal uit je eigen ervaringen	projectie is deel van empathie
3 (master Dfl)	-	-	-
4 (bachelor)	<i>Het is natuurlijk ook altijd gevaarlijk als je in een richting wil met een project. Dat je gaat zeggen, ja, dit heeft iemand nodig, want ik wil dit project zo doen.</i>	pas op wanneer je graag een richting op wil in je project	niet sturen
5 (master IPD)	<i>Zelfs al beleef je precies hetzelfde, omdat je andere personen bent met andere achtergrond, zal je het altijd net iets anders beleven. Dus ik heb het idee dat ik nooit echt personen 100% snap. (...) Puur omdat het een ander persoon is. Ik kan niet in hun hoofd kijken om te zien wat zij denken. Ik kan het alleen benaderen. (...) Je hebt de werkelijkheid en ik probeer er zo dicht mogelijk bij te komen, maar er zitten toch heel veel foutjes in.</i>	je zal de ander nooit 100% begrijpen	wees bewust dat jij niet de ander bent
6 (master Dfl)	<i>Ik probeer er zelf heel erg los van te staan, omdat ik mezelf niet in een bepaalde groep wil gaan indelen. Want als ik denk: ik voel mij zo, dan is het onderzoek vrij waardeloos geworden. Dan sta je niet meer onbevooroordeeld ten opzichte van jouw doelgroep.</i>	je moet jezelf actief loskoppelen van de doelgroep	wees bewust dat jij niet de ander bent
7 (master IPD)	<i>Ik probeer heel bewust te zijn van waarom ik de dingen denk die ik denk, en hoe dit voor de doelgroep anders zou zijn. Als ik dat niet doe, dan kom ik vaak tot ontwerpen die misschien complex zijn op manieren die ik niet had voorzien. Ontwerpen die gedrag bij mensen losmaken waarvan ik niet had verwacht dat het had kunnen gebeuren.</i>	bewust zijn van je eigen aannames	wees bewust dat jij niet de ander bent
8 (master)	<i>Ik denk dat projecteren van emoties en ervaringen iets heel menselijks is.</i>	projectie hoort erbij	projectie is deel van empathie

Vraag 6.2: Hoe scheid jij jouw ervaringen van die van je doelgroep? Manieren om de realiteit zo dicht mogelijk te benaderen.			
Respondent	Quote	Samenvatting	Label
1 (graduate SPD)	<i>Gewoon echt neutrale vragen stellen. (...) In plaats van dat je in je vraagstelling al gaat zeggen: zou het niet fijner zijn als...? Dan ben je wel bezig met je eigen waarden. Een vraag moet open zijn en eigenlijk nergens naartoe sturen. (...) Het kan ook tijdens het interview zelf met de LSD methode: luisteren, samenvatten, doorvragen. Vooral de feedback vraag is belangrijk: begrijp ik goed dat je dan dit als probleem hebt? Dan weet je zeker dat het goed is.</i>	neutrale vragen stellen samenvatten en vragen of je het hebt begrepen	n.v.t.
2 (master Dfl)	<i>Ik denk dat het ook goed is om soms checks te doen, van 'oh je zegt dit, bedoel je dan...' en dat mensen de ruimte voelen om ja of nee te zeggen. (...) Soms zoek ik actief vergelijkingen naar hoe context je eigen denkvermogen kan beïnvloeden. Voorbeeld: waarom eten mensen zo ongezond? Weet je, als ik slecht heb geslapen, gestresst ben, of brak ben dan eet ik ook ongezond, weet je wel?</i>	samenvatten en vragen of je het hebt begrepen vergelijkingen zoeken met situaties uit je eigen leven	n.v.t.
3 (master Dfl)	<i>(...) toen moesten wij ook een assumptiemap van tevoren maken. (...) En toen hadden we al die interviews gedaan en een deel van die assumpties klopten ook wel, maar er was ook wel een groot deel wat heel anders bleek te zijn. (...) Als die assumptiemap 100% overeenkomt met je onderzoeksresultaten, zou kunnen natuurlijk, maar dat maakt de kans ook wel groot dat je niet helemaal goed hebt geluisterd. (...) Samenvattend terugvragen, dat dat wel helpt. Dan weet ik ook of jij mij goed begrepen hebt en of ik het goed heb uitgelegd.</i>	van tevoren je aannames vastleggen samenvattend terugvragen	n.v.t.
4 (bachelor)	<i>als iemand iets zegt vanuit hun denkrichting, niet meteen eroverheen gaan met wat jij denkt. Maar eerst proberen te begrijpen wat zij zeggen. (...) Hoe meer contactpunten je hebt, hoe beter je kan begrijpen hoe zij denken. (...) Ik denk dat je nooit volledig kan begrijpen hoe het nou werkt als jij niet zelf in die doelgroep zit. Maar je kan wel steeds dichterbij komen.</i>	actief luisteren veel contactpunten	n.v.t.
5 (master IPD)	<i>Vragen stellen helpt vaak. (...) Dat je soort van al je aannames wegstreept op die manier. (...) Daarom probeer ik altijd te snappen wat juist de verschillen zijn. Puur dat ik het voel, betekent niet dat ik gelijk heb. (...) Actief de verschillen proberen te vinden. Daar moet je heel erg open in zijn en niet te veel je eigen ervaringen erbij halen. (...) Ergens is er wel een bewustzijn bij mij dat ik weet wat mijn emoties zijn en wat de emoties van de ander zijn. Ik kan ze uit elkaar halen. Denk ik. En ik denk dat dat een persoonlijkheids dingetje is. Ik heb het niet geleerd in ieder geval.</i>	open vragen stellen actief naar verschillen zoeken tussen aannames en realiteit intuïtie	n.v.t.
6 (master Dfl)	<i>heel bewust los te koppelen van mijzelf. Zij zijn hun eigen persoon en daar ga ik niks aan veranderen. Geen foute antwoorden. (...) Het is ook makkelijker om jezelf los te koppelen wanneer je voor een doelgroep ontwerpt waar je zelf niet in past. (...) eerst op gaat schrijven wat je allemaal daarvoor hebt gevonden en denkt. Aan de hand daarvan kun je kijken wat je nog meer wil weten, maar ook: wat denk ik al te weten en moet ik verifiëren? Ik denk dat die stap essentieel is.</i>	jezelf actief loskoppelen van doelgroep doelgroep die heel anders is dan jijzelf aannames verifiëren	n.v.t.
7 (master IPD)	<i>Daarvoor moet je toch echt gaan kijken naar hoe je zelf op een gedachte over iets of iemand bent gekomen en dan controleren of dit bij de doelgroep ook echt zo is.</i>	aannames verifiëren	n.v.t.
8 (master)	<i>Ik denk dat de eerste stap is dat je bewust moet zijn van het risico van projecteren en de onbetrouwbare resultaten die hierbij komen kijken.</i>	bewustwording het risico van projectie	n.v.t.

Vraag 7: Als je jouw medestudenten zou moeten categoriseren in verschillende categorieën ontwerpers, wat zouden deze categorieën dan zijn?		Vraag 8: Hoe zou je deze groepen beschrijven wat empathisch vermogen betreft?
Respondent	Quote	Quote
1 (graduate SPD)	• De wow-dit-is-gaaf-ontwerper. (...) Hierbij gaat het meer om hoe iets eruitziet dan hoe iemand iets zou gebruiken. (...) • De mensen die juist heel technisch zijn, die hele lelijke dingen maken. (...) heel simpel om te gebruiken (...) maar die kijken niet naar mooiheid. (...) • mensen die alleen bezig zijn met conceptualiseren. ideeën bedenken, en dan echt geen invulling kunnen geven aan hun idee. (...) The shiny object syndrom. (...)	• Deze groep is totaal niet bezig met empathie. (...) Is er wel iets mee bezig van wat de doelgroep zou vinden, maar denkt vanuit zichzelf. • De tweede die ik noemde, komt het dichtst bij empathie, die met gebruikservaring bezig is en totaal niet met hoe mooi het is. (...) • Wie er het minste mee bezig is, is die laatste.
2 (master Dfl)	• Ontwerpers waarbij het draait om coole dingen neerzetten. Dat het vooral gaat om een resultaat dat beneficial is voor een bedrijf of voor de ontwerper. (...) • Ontwerpers die impact willen maken op mensen, die mensen willen helpen. (...) • Ontwerpers die ontwerpen vanuit hun eigen waarden. (...) • Ontwerpers die bezig zijn met sustainability: dus dat je voor de wereld ontwerpt. (...)	• niet heel veel empathie. (...) Meer vanuit hun eigen gewin denken. (...) • Ik denk dat die tweede groep juist heel empathisch is. Dat die in principe het beste willen voor de mens. (...) • Sustainability is denk ik heel erg oningevuld.
3 (master Dfl)	• Dfl • SPD • IPD • Je heb mensen die heel erg vanuit de gebruiker denken en mensen die heel erg denken van hoe maak ik dit zo praktisch, goedkoop, werkend mogelijk. Die pas achteraf analyseren met de gebruiker.	• Bij Dfl ga je nog voordat je gaat ontwerpen kijken bij de doelgroep van wat willen zij nou en proberen daar zo goed mogelijk op in te spelen met je product. (dus heel empathisch) • ik denk dat die niet heel empathisch zijn en dat die meer zoiets hebben van: ik wil gewoon een mooi product neerzetten dat werkt. (...) ik denk dat ze wel iets meer hun eigen gevoelens projecteren.
4 (bachelor)	• denken vanuit een product en dat proberen te laten passen bij een doelgroep, dit is exact en technisch • denken vanuit de doelgroep en bedenken wat voor product daarbij past. • denken vanuit wat het meest winstgevend is. (...) wat het beste verkoopt, dus dat is hetgene wat het beste werkt dus dan ga je eigenlijk weer naar de tweede categorie.	• als je vanuit het product denkt, is empathie een stuk minder belangrijk. (...) • als je vanuit de consument/doelgroep denkt, heb je het meeste baat bij begrijpen en inlevingsvermogen. (...) dan moet je wel heel goed begrijpen wat de doelgroep wil. • Ik heb hierbij het gevoel dat het gaat om al bestaande cijfers (...) en dat het hierbij gaat om de grootste groep. (...) kijken naar cijfers in plaats van waarom mensen iets willen.
5 (master IPD)	• De zweverige mensen, die wat meer toekomstgericht zijn. (...) de Dfl'ers, de emoties, de vage betekenissen en de oplossingen die misschien niet helemaal zouden werken. (...) • De praktische mensen, die gewoon willen bouwen en programmeren. Het moet gewoon werken. (...)	• empathie-idioten. (...) naar anderen gekeerd. (...) • meer naar zichzelf gericht. (...)
6 (master Dfl)	• de ego-designer: ik wil dit, ik vind dit gaaf. (...) die denken alleen maar aan zichzelf. (...) • mensen die heel erg gebruiksonderzoek doen. (...) die vinden het vooral leuk om mensen te snappen. (...) • Mensen die denken te weten wat anderen willen, die handelen op aannames. (...)	• die eerste denkt überhaupt niet aan empathie. (...) • IPD'ers (...) die er wel een beetje naar kijken, maar er niet te veel tijd in willen steken. (...) die mensen hebben een vorm van empathie, maar vragen niet door. • Dfl'ers (...) de mensen die door blijven vragen: waarom doe je dit? Die zien heel erg de waarde in van empathie en de gebruiker. • de mensen die denken de doelgroep te begrijpen hebben wel een vorm van empathie. Die proberen zich in principe in te leven. (...)
7 (master IPD)	• Je hebt mensen die meer werken vanuit intuïtie, (...) • en mensen die het meer op een methodische, kwantitatieve manier doen.	• Misschien zijn de mensen die het intuïtief doen er wat beter in. Ik weet het niet. (...) • Ik schaar mezelf onder de groep die het heel kwantitatief aanpakt. En bij empathie, als je het woord hoort, denk je in eerste instantie aan een intuïtief gevoel. Terwijl ik het juist heel onderzoekend aanpak. (...) Ik denk dat het grote verschil is, dat de groep die wat meer aan de technische kant werkt, wat minder snel die intuïtie zou hebben. (...)"
8 (master)	• IPD • Dfl • SPD	• Je hebt altijd enige empathie nodig, omdat je anders de belangrijkste aspecten van je ontwerp, de gebruiker niet goed begrijpt. Het niveau zal per student verschillen. • Bij Dfl zul je waarschijnlijk de meest empathische ontwerpers aantreffen vanwege de nadruk op emoties.

Overige quotes		
Respondent	Quote	Samenvatting
1 (graduate SPD)	• Ik denk dat empathie voor een heel groot deel in de mens aangeboren is, om er maar even filosofisch op in te gaan. Maar ik denk dat ook een heel groot deel getraind is. • Volgens mij zit er wel een vrij standaard proces in. Doe je deskresearch, lees je in in de doelgroep, ga ze spreken om hun problemen te vinden, ga iets maken waarvan je denkt dat het bij hun probleem past, en daarna laat je het zien aan ze en laat je ze het testen, en daar itereer je op met feedback die je krijgt.(...)Ik denk dat iedereen ditzelfde proces nodig heeft. Als je denkt dat je het niet nodig hebt, heb je het waarschijnlijk juist nodig.	• empathie is aangeboren én getraind • om echt empathisch te zijn, moet je een proces volgen
2 (master Dfl)	<i>Ik vind het wel altijd moeilijk dat je niet vanuit een soort van ivoren toren medelijden met mensen hebt.</i>	<i>moeilijk om jezelf er niet boven te plaatsen</i>
3 (master Dfl)	-	
4 (bachelor)	-	
5 (master IPD)	-	
6 (master Dfl)	-	
7 (master IPD)	• Maar het is ook heel moeilijk en het is geen exacte wetenschap. Ik hou van technologie en nulletjes en eentjes en mechanica. Mensen vallen daar wel onder, maar op zo'n complexe manier dat het niet meer voorspelbaar of te kwantificeren is. Ik probeer op een heel academische manier te werk te gaan. (...) Het voelt alsof het het bewijs van het werken van het product verzwakt om dat erin mee te nemen. • Maar ja, wat is die intuïtie dan?(...) Het moet toch wel bestaan, zou je eigenlijk zeggen? Het is zo'n basisbegrip, ondanks dat het zo slecht gedefinieerd is. (...) Misschien gaat het inleven, (...), bij die mensen op een wat natuurlijkere manier. Dat ze er niet zozeer over na hoeven te denken, (...). Als je er niet bij stilstaat, voelt iets als snel als intuïtie. Dat kan het zijn. Misschien is het een, niet zo zeer getrainde, maar onbewuste gedachtegang, die mensen zoals ik wat meer bewust zouden moeten uitvoeren. Dat het daarom voor mij wat meer mechanisch voelt.	• empathie is geen exacte wetenschap • sommige mensen gaan van nature op een bepaalde manier te werk, die voor andere mensen niet vanzelfsprekend is. Misschien is dit de intuïtieve vorm van empathie.
8 (master)		

Competenties - Kerntaken en Gedragsindicatoren CMD 2019 — 2020

COMPETENTIE	KERNTAAK	INDICATOR JAAR 1	INDICATOR JAAR 2	INDICATOR JAAR 3	INDICATOR JAAR 4 (2019 — 2020)
Professionaliseren De ontwerper reflecteert kritisch tijdens het ontwerpproces voortdurend zelfstandig op de eigen ontwikkeling als ontwerper en op het eigen leerproces. Geeft sterke en (toekomstige) leer- en ontwikkelpunten aan, probeert deze uit door wijziging van gedrag, standpunten of aanpak en reflecteert hier op. <i>Vermogens: reflectief vermogen, innoverend vermogen en lerend vermogen.</i>	PRO1 Benodigde kennis en vaardigheden bepalen	De ontwerper benoemt welke kennis en vaardigheden noodzakelijk zijn voor succesvolle uitwerking op basis van de ontwerpogave.	De ontwerper bepaalt de benodigde kennis en vaardigheden aan de hand van de ontwerpogave en de samenstelling van het (multidisciplinaire) team en zoekt deze actief op, ook als vraagstukken niet direct duidelijk zijn.	De ontwerper bepaalt zelfstandig de benodigde kennis en vaardigheden aan de hand van de ontwerpogave en de samenstelling van het (multidisciplinaire) team en zoekt deze actief op, ook als de ontwerpogave tegenstrijdige belangen of meerdere oplossingen heeft .	
	PRO2 Reflecteren	De ontwerper reflecteert op het eigen gedrag en de eigen handelingen door sterke- en ontwikkelpunten te benoemen, zijn/haar gedrag hierop aan te passen en hier weer op te reflecteren. De ontwerper maakt hierbij gebruik van evaluaties/feedback van studenten, docenten en de opdrachtgever.	De ontwerper reflecteert kritisch op eigen gedrag en de eigen handelingen door evaluaties/feedback van studenten, docenten en professionals mee te nemen in de reflectiecyclus en relateert deze aan de CMD-competenties en beroepspraktijk .	De ontwerper reflecteert kritisch en vanuit verschillende perspectieven op eigen gedrag en de eigen handelingen door evaluaties/feedback van studenten, docenten en professionals mee te nemen in de reflectiecyclus en relateert deze aan de CMD-competenties en eigen ervaringen in de beroepspraktijk.	
	PRO3 Leren zelfsturend te leren	De ontwerper neemt initiatief en zoekt actief informatie op om van te leren en benoemt leeropbrengsten en het (eigen) leerproces.	De ontwerper neemt initiatief en zoekt actief informatie, nieuwe situaties en problemen op om van te leren en benoemt leeropbrengsten, het (eigen) leerproces en hoe dit in een nieuwe context kan worden toegepast.	De ontwerper heeft zijn eigen leeromgeving en -proces ingericht , neemt initiatief en zoekt actief informatie, nieuwe situaties en problemen op om van te leren en benoemt leeropbrengsten, het (eigen) leerproces en hoe dit in een nieuwe context kan worden toegepast.	

Empathie De ontwerper leeft zich in in de gevoelens, gedachtengang, waarden, behoeften, drijfveren en ambities van gebruikers en andere belanghebbenden en betreft deze actief in het ontwerpproces. <i>Vermogens: empathisch vermogen, omgevingsgerichtheid.</i>	EMP1 Inleven in gebruikers en andere belanghebbenden, de context en de context van gebruik.	De ontwerper betreft de gebruiker doelgericht in de verschillende fases van het ontwerpproces. De ontwerper bekijkt de ontwerpogave vanuit het perspectief van de gebruiker en leeft zich in in de context en achtergrond van de gebruiker.	De ontwerper weegt af hoe en wanneer de gebruiker en opdrachtgever doelgericht betrokken kunnen worden in de verschillende fases van het ontwerpproces. De ontwerper wisselt bij het bekijken van de ontwerpogave tussen het perspectief van de opdrachtgever en de gebruiker . De ontwerper leeft zich in in de context en achtergrond van gebruiker en beschrijft de invloed van waarden, behoeften, drijfveren en/of ambities .	De ontwerper weegt af hoe en wanneer de gebruiker, opdrachtgever en andere belanghebbenden actief betrokken kunnen worden in de verschillende fases van het ontwerpproces. De ontwerper wisselt bij het bekijken van de ontwerpogave tussen het perspectief van de opdrachtgever, gebruiker en andere belanghebbenden . De ontwerper leeft zich in in de context en (culturele) achtergrond van gebruiker en relateert deze aan de invloed van waarden, behoeften, drijfveren en/of ambities.
	EMP2 Gebruikers en andere belanghebbenden, de context en de context van gebruik als uitgangspunt nemen voor ontwerpbeslissingen	De ontwerper baseert zijn/haar ontwerpkeuzen op de behoeften, wensen en belangen van de gebruiker en legt uit hoe (en waarom) ontwerpoplossingen aansluiten bij de gebruiker en diens context.	De ontwerper maakt ontwerpkeuzen door afwegingen te maken tussen de behoeften, wensen en belangen van de gebruiker en die van de opdrachtgever en legt uit hoe (en waarom) ontwerpoplossingen bij beide aansluiten . Tegengestelde belangen tussen gebruiker en opdrachtgever worden begrepen en toegelicht .	De ontwerper maakt ontwerpkeuzen door afwegingen te maken tussen de behoeften, wensen, culturele achtergrond, ambities, belangen en andere omgevingsfactoren van de gebruiker, opdrachtgever en andere belanghebbenden en legt uit hoe (en waarom) ontwerpoplossingen aansluiten bij het ecosysteem van gebruiker, opdrachtgever en andere belanghebbenden . Tegengestelde belangen tussen gebruiker en opdrachtgever en andere belanghebbenden worden begrepen en toegelicht waarbij rekening wordt gehouden met maatschappelijke impact en ethiek .

Competenties - Kerntaken en Gedragsindicatoren CMD 2019 — 2020

COMPETENTIE	KERNTAAK	INDICATOR JAAR 1	INDICATOR JAAR 2	INDICATOR JAAR 3	INDICATOR JAAR 4 (2019 — 2020)
Samenwerken	SAM1 Anderen informeren, inspireren	De ontwerper zet de juiste middelen in om de ontwerpresultaten op een overtuigende wijze te presenteren aan docenten, studenten, teamgenoten en de opdrachtgever.	De ontwerper zet de juiste middelen in om de ontwerpresultaten op een overtuigende wijze te presenteren aan docenten, studenten, teamgenoten en de opdrachtgever door het weloverwogen gebruik van verschillende presentatiestijlen. De ontwerper zorgt voor interactie tijdens en na de presentatie met aanwezigen en weet ze met de juiste 'tone of voice' te informeren/overtuigen/inspireren en enthousiasmeren.	De ontwerper deelt actief kennis en vaardigheden met collega's, teamleden, opdrachtgevers en andere belanghebbenden. De ontwerper zet de juiste middelen in om de ontwerpresultaten op een overtuigende wijze te presenteren aan docenten, studenten, teamgenoten, opdrachtgever en andere belanghebbenden in een multidisciplinaire en/of internationale context door het weloverwogen gebruik van verschillende presentatiestijlen. De ontwerper zorgt voor interactie tijdens en na de presentatie met aanwezigen en weet ze met de juiste 'tone of voice' te informeren/overtuigen/inspireren en enthousiasmeren.	
	SAM2 Samenwerken bevorderen <i>Vermogens: vermogens tot communiceren, samenwerken en doorzetten.</i>	De ontwerper betreft de samenwerkingspartners bij het ontwerpproces door feedback te vragen en door samenwerkingspartners van feedback te voorzien op het eigen- en teamfunctioneren. Deadlines worden gerespecteerd en afspraken nagekomen. De ontwerper creëert een omgeving waarin samenwerkingspartners zich vrij en open kunnen uiten.	De ontwerper betreft de samenwerkingspartners bij het ontwerpproces door feedback te vragen en door samenwerkingspartners van feedback te voorzien op het eigen- en teamfunctioneren. De ontwerper is zich bewust van verschillende rollen binnen een multi-disciplinair team en weet ieders kwaliteiten te bevorderen. Deadlines worden gerespecteerd en afspraken nagekomen. De ontwerper creëert een omgeving waarin samenwerkingspartners zich vrij en open kunnen uiten en reageert constructief op negatieve reacties.	De ontwerper betreft actief en weloverwogen de samenwerkingspartners bij het ontwerpproces door feedback te vragen en door samenwerkingspartners van feedback te voorzien op het eigen- en team functioneren. De ontwerper overbrugt disciplines, culturen en nationaliteiten in samenwerkingsverbanden. De ontwerper is zich bewust van verschillende rollen binnen een multidisciplinair team en weet ieders kwaliteiten te bevorderen. Deadlines worden gerespecteerd en afspraken nagekomen. De ontwerper creëert een omgeving waarin samenwerkingspartners zich vrij en open kunnen uiten en reageert constructief in uitdagende situaties.	
Inrichten ontwerpproces	IOP1 Ontwerpopgave formuleren	De ontwerper stelt, na overleg met de opdrachtgever, in eigen woorden een praktijkvraagstuk op. De ontwerper gebruikt onderzoek om de gewenste en huidige situatie inzichtelijk te maken en deze door te vertalen in een mensgerichte ontwerpopgave.	De ontwerper stelt, na overleg met de opdrachtgever, in eigen woorden een praktijkvraagstuk op. De ontwerper gebruikt onderzoek om de gewenste en huidige situatie inzichtelijk te maken en deze door te vertalen in een mensgerichte ontwerpopgave. Deze ontwerpopgave wordt gedurende het ontwerpproces bijgesteld en/of afgebakend op basis van nieuwe inzichten. Daarbij houdt de ontwerper rekening met de de (eventueel aanwezige) tegengestelde belangen van de opdrachtgever en gebruiker.	De ontwerper formuleert, herformuleert en bakent steeds, gedurende het ontwerpproces, de ontwerpopgave af op basis van verkregen inzichten en stemt deze af met de opdrachtgever en andere relevante belanghebbenden. De ontwerper gebruikt onderzoek om de gewenste en huidige situatie inzichtelijk te maken en deze door te vertalen in een mensgerichte ontwerpopgave. Daarbij houdt de ontwerper rekening met de (eventueel aanwezige) tegengestelde belangen van de opdrachtgever, gebruiker, andere belanghebbenden en het ecosysteem waar de ontwerpopgave onderdeel van is.	
	IOP2 Organiseren ontwerpproces <i>Vermogens: organiserend vermogen,</i>	De ontwerper richt zelfstandig het ontwerpproces in en bepaalt daarbij doelgericht de verschillende fasen/iteraties. Daarbij worden verschillende methoden, technieken en deliverables (beroepsproducten) doelgericht ingezet. De ontwerper beheert zelf de planning en monitort gedurende het ontwerpproces of daarmee aan de randvoorwaarden wordt voldaan.	De ontwerper richt zelfstandig het ontwerpproces in en bepaalt daarbij doelgericht de verschillende fasen/iteraties, rekeninghoudend met het team- en eigen ontwerpproces. Daarbij worden verschillende methoden, technieken en deliverables (beroepsproducten) doelgericht ingezet. De ontwerper maakt en beheert zelf de eigen- en teamplanning, rekeninghoudend met haalbaarheid. De ontwerper monitort gedurende het ontwerpproces of daarmee aan de randvoorwaarden wordt voldaan.	De ontwerper richt op basis van 'best practices' en passend bij de context, zelfstandig het ontwerpproces in en bepaalt daarbij doelgericht de verschillende fasen/iteraties, rekening houdend met het team- en eigen ontwerpproces. Daarbij worden verschillende methoden, technieken en deliverables (beroepsproducten) doelgericht ingezet. De ontwerper maakt en beheert zelf de eigen- en teamplanning, rekening houdend met haalbaarheid. De ontwerper monitort gedurende het ontwerpproces steeds of wordt aangesloten bij de verschillende belangen van gebruiker, opdrachtgever en andere belanghebbenden en of daarmee aan de randvoorwaarden wordt voldaan.	

Competenties - Kerntaken en Gedragsindicatoren CMD 2019 — 2020

COMPETENTIE	KERNTAAK	INDICATOR JAAR 1	INDICATOR JAAR 2	INDICATOR JAAR 3	INDICATOR JAAR 4 (2019 — 2020)
Onderzoeken	ODZ1 Bronnen gebruiken (deskresearch)	De ontwerper heeft experts en databases met onderzoeksliteratuur geraadpleegd en heeft zich kritisch opgesteld ten aanzien van de aard, autoriteit en de kwaliteit van de bron. De ontwerper maakt daarbij op adequate wijze verwijzingen naar de gebruikte bronnen.	De ontwerper heeft experts en databases met onderzoeksliteratuur geraadpleegd en heeft zich kritisch opgesteld ten aanzien van de aard, autoriteit en de kwaliteit van de bron. De ontwerper zoekt naar bronnen die verschillende perspectieven belichten op het onderwerp, verzamelt systematisch de gevonden kennis en maakt daarbij op adequate wijze verwijzingen naar de gebruikte bronnen.	De ontwerper heeft op methodische wijze experts en databases met onderzoeksliteratuur geraadpleegd, conclusies getrokken en heeft zich kritisch opgesteld ten aanzien van de aard, autoriteit en de kwaliteit van de bron. De ontwerper zoekt naar bronnen die verschillende perspectieven belichten op het onderwerp, verzamelt systematisch de gevonden kennis en maakt daarbij op adequate wijze verwijzingen naar de gebruikte bronnen.	
	ODZ2 Zelf onderzoek doen	De ontwerper heeft zich nieuwsgierig, open, kritisch en pro-actief opgesteld, stelt verdiepende vragen, zet doelgericht verschillende onderzoeksmethodes en/of -technieken in en weet deze ook op juiste wijze uit te voeren. De ontwerper gaat methodisch te werk in het vergaren van de data.	De ontwerper heeft zich nieuwsgierig, open, kritisch en pro-actief opgesteld, stelt verdiepende vragen, kiest doelgericht verschillende onderzoeksmethodes en/of -technieken en weet deze op juiste wijze uit te voeren en de gemaakte keuzes te beargumenteren . De ontwerper gaat methodisch te werk in zowel het vergaren van data als de analyse van de resultaten van het onderzoek .	De ontwerper heeft zich nieuwsgierig, open, kritisch en proactief opgesteld, stelt verdiepende vragen en kiest, niet altijd voor de hand liggende onderzoeksmethodes en/of -technieken passend bij de context en weet deze op juiste wijze uit te voeren en de gemaakte keuzes te beargumenteren. De ontwerper gaat methodisch te werk in zowel het vergaren van data als de analyse van de resultaten van het onderzoek.	
	ODZ3 Onderzoeksresultaten evalueren	De ontwerper beredeneert in welke mate de onderzoeksmethode of -techniek tot bruikbare informatie heeft geleid, evalueert de onderzoeksresultaten en trekt conclusies voor het verdere ontwerpproces.	De ontwerper evalueert in welke mate het onderzoek en de onderzoeksmethoden of -technieken tot bruikbare informatie geleid heeft voor het vraagstuk. Op basis hiervan trekt de ontwerper conclusies en stelt aan de hand van deze ontwerpcriteria en -richtlijnen op .	De ontwerper evalueert in welke mate het onderzoek en de onderzoeksmethoden of -technieken tot bruikbare informatie heeft geleid voor het vraagstuk en toont zich bewust van de bruikbaarheid van onderzoeksresultaten buiten de ontwerpopgave . Op basis hiervan vertaalt de ontwerper conclusies en inzichten naar ontwerprichtlijnen en -criteria.	
Ideevorming	IDV1 Ideeën genereren (divergeren)	De ontwerper past, in verschillende fases van het ontwerpproces, verschillende creatieve methoden en technieken toe om een veelheid aan originele en uiteenlopende ideeën te genereren.	De ontwerper kiest , in verschillende fases van het ontwerpproces, weloverwogen verschillende creatieve methoden en technieken om een veelheid aan originele en uiteenlopende ideeën te genereren, zowel alleen als in teamverband. Hierbij is doelbewust geëxperimenteerd en grenzen opgezocht .	De ontwerper kiest kritisch en vanuit een eigentijdse visie , in verschillende fases van het ontwerpproces en passend bij de context weloverwogen verschillende creatieve methoden en technieken om een veelheid aan originele en uiteenlopende ideeën te genereren, zowel individueel als in teamverband. Hierbij is doelbewust geëxperimenteerd en grenzen opgezocht.	
	IDV2 Ideeën selecteren (convergeren)	De ontwerper selecteert weloverwogen die ideeën die waarde creëren voor de gebruiker en stelt zich hierbij kritisch op.	De ontwerper selecteert weloverwogen die ideeën die waarde creëren voor de gebruiker en opdrachtgever, rekening houdend met ontwerpcriteria en -richtlijnen en stelt zich hierbij kritisch op.	De ontwerper selecteert weloverwogen die ideeën die waarde creëren voor de gebruiker, opdrachtgever en andere belanghebbenden , rekening houdend met de eigentijdse visie en ontwerprichtlijnen en -criteria en stelt zich hierbij kritisch op.	
	IDV3 Synthetiseren tot concept	De ontwerper combineert ideeën en/of past ideeën aan tot een overdraagbaar en een voor de gebruiker betekenisvol concept. Daarbij is de ontwerper bereid nieuwe ervaringen te ondergaan en zekerheden los te laten om 'iets nieuws' of 'iets anders' te ontwikkelen.	De ontwerper combineert ideeën en/of past ideeën aan tot een overdraagbaar en een voor de opdrachtgever en gebruiker betekenisvol concept, onderbouwd met ontwerpcriteria en richtlijnen . Daarbij ondergaat de ontwerper nieuwe ervaringen en laat zekerheden los om 'iets nieuws' of 'iets anders' te ontwikkelen.	De ontwerper genereert vanuit een eigentijdse visie ideeën en/of past ideeën aan tot een overdraagbaar en een voor de opdrachtgever, gebruiker en andere belanghebbenden betekenisvol concept, onderbouwd met ontwerprichtlijnen en -criteria. Daarbij zoekt de ontwerper actief naar nieuwe ervaringen en laat zekerheden los om 'iets nieuws' of 'iets anders' te ontwikkelen.	

Competenties - Kerntaken en Gedragsindicatoren CMD 2019 — 2020

COMPETENTIE	KERNTAAK	INDICATOR JAAR 1	INDICATOR JAAR 2	INDICATOR JAAR 3	INDICATOR JAAR 4 (2019 — 2020)
Verbeelden en uitwerken	V&U1 Informatie Structureren	De ontwerper structureert concepten en informatie en werkt deze al itererend uit waarbij zowel aandacht is voor details als de grote lijn. De ontwerper houdt hierbij rekening met de gebruiker en opdrachtgever. De ontwerper weet de keuzes die gemaakt worden bij het uitwerken steeds te beargumenteren op basis van bevindingen uit onderzoek.	De ontwerper structureert concepten en informatie en werkt deze al itererend uit waarbij zowel aandacht is voor details als de grote lijn. De ontwerper houdt hierbij rekening met de gebruiker, opdrachtgever, de context en verschillende media . De ontwerper weet de keuzes die gemaakt worden bij het uitwerken steeds te beargumenteren op basis van kennis, ervaring en bevindingen uit onderzoek.	De ontwerper structureert concepten en informatie en werkt deze al itererend uit waarbij zowel aandacht is voor details als de grote lijn. De ontwerper houdt hierbij rekening met de gebruiker, opdrachtgever, andere belanghebbenden , de context en verschillende media. De ontwerper weet de keuzes die gemaakt worden bij het uitwerken steeds te beargumenteren op basis van kennis, ervaring en bevindingen uit onderzoek om betekenis en samenhang te creëren .	
	V&U2 Visualiseren	De ontwerper werkt concepten en structuren al itererend uit waarbij zowel aandacht is voor details als de grote lijn. De ontwerper houdt hierbij rekening met de verschillende doelen van de gebruiker en opdrachtgever. De ontwerper weet de keuzes die gemaakt worden bij het uitwerken steeds te beargumenteren op basis van bevindingen uit onderzoek.	De ontwerper werkt concepten en structuren al itererend uit, waarbij zowel aandacht is voor details als de grote lijn. De ontwerper houdt hierbij rekening met de verschillende doelen van gebruiker, opdrachtgever en de technische mogelijkheden en beperkingen van verschillende digitale media . De ontwerper weet de keuzes die gemaakt worden bij het uitwerken steeds te beargumenteren op basis van kennis, ervaring en bevindingen uit onderzoek.	De ontwerper werkt concepten en structuren al itererend uit, waarbij zowel aandacht is voor details als de grote lijn en ook data, inzichten en conclusies passend zijn verbeeld . De ontwerper houdt hierbij rekening met de verschillende doelen van gebruiker, opdrachtgever, andere belanghebbenden en de technische mogelijkheden en beperkingen van verschillende digitale media. De ontwerper weet de keuzes die gemaakt worden bij het uitwerken steeds te beargumenteren op basis van kennis, ervaring en bevindingen uit onderzoek. De ontwerper zorgt voor samenhang in de verschillende uitwerkingen .	
	V&U3 Prototypen	De ontwerper werkt ontwerpen doelgericht uit in verschillende soorten prototypes. In de verschillende iteraties worden feedback en testresultaten verwerkt.	De ontwerper werkt ontwerpen doelgericht uit in verschillende soorten prototypes. In de verschillende iteraties worden feedback en testresultaten verwerkt en de belangen van gebruiker en opdrachtgever met elkaar in overeenstemming gebracht .	De ontwerper werkt ontwerpen doelgericht uit in verschillende soorten prototypes om ideeën en andere ontwerpresultaten te concretiseren en te evalueren . In de verschillende iteraties worden feedback en testresultaten verwerkt en de belangen van gebruiker, opdrachtgever en andere belanghebbenden met elkaar in overeenstemming gebracht.	
Evalueren van ontwerpresultaten	EVO1 Testen	De ontwerper zet doelgericht diverse testmethoden en technieken in om het ontwerp te evalueren op bruikbaarheid en waarde voor gebruiker en opdrachtgever.	De ontwerper zet doelgericht diverse testmethoden en technieken in om specifieke elementen van het ontwerp te evalueren op bruikbaarheid en waarde voor gebruiker, opdrachtgever en andere belanghebbenden . De ontwerper neemt hierbij het concept, de ontwerpcriteria en de ontwerprichtlijnen als uitgangspunt voor het testen van prototypes of concepten .	De ontwerper zet, vanuit de eigentijdse visie , doelgericht diverse testmethoden en technieken in om specifieke elementen van het ontwerp te evalueren op bruikbaarheid, waarde en betekenis voor gebruiker, opdrachtgever en andere belanghebbenden. De ontwerper neemt hierbij de eigentijdse visie , het concept, de ontwerprichtlijnen en -criteria als uitgangspunt voor het testen van prototypes of concepten.	
	EVO2 Oordeel vormen	De ontwerper analyseert testresultaten en brengt deze in verband met de ontwerpogave voordat conclusies getrokken worden. Daarbij vormt de ontwerper zich een eigen oordeel over de gevolgen voor het ontwerpproces en de ontwerpoplossing.	De ontwerper analyseert testresultaten methodisch en brengt deze in verband met het concept, de ontwerpcriteria en ontwerprichtlijnen voordat conclusies getrokken worden. Daarbij evalueert de ontwerper in welke mate uitkomsten van de testen tot bruikbare informatie hebben geleid en vormt zich een eigen oordeel over de gevolgen voor het ontwerpproces en de ontwerpoplossing.	De ontwerper analyseert testresultaten methodisch en brengt deze in verband met de eigentijdse visie , het concept, de ontwerprichtlijnen en -criteria voordat conclusies getrokken worden. Daarbij evalueert de ontwerper in welke mate uitkomsten van de testen tot bruikbare en betekenisvolle informatie hebben geleid en vormt zich een eigen oordeel over de gevolgen voor het ontwerpproces en de ontwerpoplossing.	

Appendix I - CMD empathy competence reflections DC 2020 labeled

1. empathie perfectionist/ goed empathisch bezig	2. teacher pleaser	3. het moet maar
2A.4.2 Mijn aanpak om me in te leven in de gebruikers en belanghebbenden is 'altijd goed luisteren en kijken.' Dit heb ik bijvoorbeeld gedaan door videos te kijken waarin je de doelgroep echt hoort praten. Ik denk dat je meer kunt halen aan de manier van praten en de houding erbij dan alleen een onderzoek of quotes lezen. Ook tijdens de presentaties zorg ik ervoor dat ik nog vragen kan stellen aan de opdrachtgever om erachter te komen wat zij belangrijk vinden in het uiteindelijke product. Zo ben ik erachter gekomen dat Lijn2 bewustwording en de omgeving heel belangrijk vind.	2A.1.1 (...)Dit hebben we gedaan via instagram. Ik heb zelf een best wel groot bereik op mijn instagram dus ik heb veel reacties gehad. Daardoor heb ik gezorgd de meeste antwoorden. Want hoe meer antwoorden, hoe meer valide de antwoorden van de schaduwgroep zijn.	
2A.4.2 Ik heb dit op deze manier benaderd, omdat het zo leuk en interessant zou zijn voor de jongeren en zodat ik nieuwsgierigheid opwekte en op die manier jongeren wel mee zouden willen helpen.	2C.2.1 Tot nu toe heb ik al geweldig uitgebreide feedback van ze gekregen en ik kan niet wachten om dit volgende sprint met mijn team door te nemen. Zodat we uiteindelijk een weloverwogen beslissing kunnen gaan maken, om het best passende concept verder uit te gaan werken.	
2C.1.2 Het verschil ligt hem denk ik in de waarden en interesses van de student. Zo sprak ik tijdens mijn interview een WO student die veel interesse had in maatschappelijk onderwerpen, dit verhoudt zich weer tot omgaan met het milieu en daarom sluit ons concept goed aan bij WO studenten. Dit geldt natuurlijk niet voor elke WO student, daar kan ik met slechts een paar interviews natuurlijk geen uitspraken over doen. (aanname)	2D.2.2 Wij hebben samen met het team veel getest en sessie gehouden voor feedback en en tips voor het proces. alle feedback en comments die we kregen op ons werk en de methode die we gebruikte hebben we op miro in ons bord gezet. we zijn zelf ook deel van de doelgroep en samen met onze test personen, medestudenten en docenten hebben we door middel van feedback een mooi concept gepresenteerd. (...) Ondanks de situatie waar we ons in bevinden denk ik dat ik en mijn team veel empathie getoont hebben en dat we door middel van het betrekken van de doelgroep en professionals een erg goed concept hebben geproduceerd.	
2C.1.2 Bij een volgend project ga ik me meer focussen op de doelgroep, meer onderzoek, beter inleven. We hebben het nu redelijk globaal gehouden en dat vind ik eigenlijk wel jammer/zonde. Ik denk dat als je wat meer weet net het kleine verschil kan maken in je concept.		
2B.2.2 De doelgroep benadert wanneer dit echter nodig was om zo een vervelend gevoel te voorkomen bij de doelgroep tegenover ons. (...) Ik vind dat ik het goed heb gedaan en vooral met het interviewen vond ik dat ik meer uit de doelgroep kon halen door een houding aan te nemen waar de doelgroep zich prettiger bij voelde. (...) Wel vond ik het jammer dat ik geen creatieve sessies heb kunnen organiseren samen met de doelgroep en opdrachtgever, want dat is nog een kans om elkaar beter te leren kennen en in dat soort gelegenheden ben ik op me top-punt om het meest uit ze te halen.		
2C.2.2 Als ontwerper heb ik mij altijd willen inleven en verdiepen in de doelgroep. Deze periode heb ik dat meer gedaan als in de afgelopen jaren. Hoe komt dit? Omdat ik mijn angst voor interviews afnemen en testen heb overwonnen en dus van dichtbij ben gaan bekijken wat ik gemist heb en hoe dit verbeterd is. Door het blijven testen en in aanraking komen met hen heb ik geleerd mijzelf meer in hen te verdiepen door hen beter te observeren. Ik leerde hen begrijpen, omdat ik vragen durfde te stellen nadat er antwoord was gegeven op mijn vorige. Het doorvragen heeft soms voor wat verduidelijking geholpen. Op deze manieren wist ik natuurlijk nog meer van hun behoeften/wensen en pijnpunten af. Hiermee kon ik dan ook met niet al te veel moeite een waarde creatie opzetten, die ik voor het mooie nog een tweede keer heb opgezet om verschil te zien hoe ik ben gegroeid.		

4. overtuigd van eigen begrip en/of voorbarige conclusies	5. alleen oog voor gebruiker
2A.4.1 Ik vind dat ik de gebruiker goed als uitgangspunt heb genomen in het ontwerp. Ik hou mij altijd bezig met hoe de gebruiker iets ervaart en in welke context dit dan gebeurt. Omdat dit voor mij zo gewoon is laat ik het soms niet goed terugkomen in mijn argumentatie van ontwerpkeuzes.	2C.2.1 De opdrachtgever heeft helaas de tegenovergestelde houding aangenomen, waar ik zelf niet van ben gediend. Kritiek en feedback verwelkom ik met open armen, maar ons af te kraken omdat de concepten die wij hebben verzonnen aan de hand van wensen/belangen van de doelgroep, haar persoonlijk niet aanspreken vind ik onprofessioneel.
2B.2.1 Ik vind dat we veel inzichten uit de doelgroep hebben gehaald, want na de enquêtes en observaties, konden we ze ook beter begrijpen. Daarna maakte ik soms nog aannames over de doelgroep, maar door de interview konden we zeggen dat veel aannames kloppen. Bijvoorbeeld dat ze vaak afspreken met vrienden, bankhangen en netflixen. Vinden sociale status belangrijk, dit komt omdat social media invloed op MBO studenten hebben.	
2C.2.1 Omdat ik zelf een jaar WO student ben geweest in Leiden (op een internationale studie maar wonend in een Nederlands studentenhuus met 30 huisgenoten), kan ik mij enorm goed inleven in de doelgroep. Net als mijn huisgenoten en studiegenoten, waren alcohol, stress, slaapttekort en vettig eten veel voorkomende aspecten van het studentenleven. Ik heb zelf nu een 180 graden draai gemaakt en leef heel gezond, wat mij motivatie geeft om dit onder de WO studenten die dit nog niet doen, te promoten.	
2A.1.1 (...)hier ben ik erachter gekomen dat er over heel het internet bijna alleen maar negatieve artikelen te vinden zijn over de jeugd uit de Afrikaanderwijk. (...) nieuwsartikelen die ik had gevonden gaan over: steekpartijen en vechtpartijen ect. Hieruit heb ik opgemaakt dat de jongeren uit de Afrikaanderwijk agressiever aangelegd zijn dan de jongeren uit mijn dorp. Doordat ik achter dit inzicht was gekomen wist ik dat ik de doelgroep niet met mijzelf moest vergelijken op alle manieren.	
2B.2.1 Uit interviews blijkt dat de doelgroep bijvoorbeeld vaak op social media zit en worden snel door de vrienden of klasgenoten beïnvloedt. Dit is een belangrijke punt en is het misschien ook effectief voor het concept. Daarom is ons concept ook gefocust op dat je met je vrienden/ klasgenoten kan competere. We kunnen de studenten triggeren om het product te gebruiken.	

6. eerste stap	7. technisch/methodisch
2A.1.2 <i>Om mij in te leven in de gebruikers heb ik geobserveerd in de Afrikaanderwijk. Dit heb ik samen met mijn team gedaan door de fly on the wall methode toe te passen. We hebben geobserveerd in de wijk en in de supermarkt, zodat we konden zien wat voor eten de jongeren haalden</i>	2B.1.1 <i>Om mij beter in te leven in de gebruiker heb ik gebruik gemaakt van verschillende methodes. Om te beginnen ben ik naar het Albada College geweest om de studenten te observeren en interviewen aan de hand van laddering. Hierbij was het van belang dat we een beeld kregen van de omgeving van de mbo'ers (dus het Albada College).</i>
2A.2.1 <i>Middels de enquête ben ik erachter gekomen dat onze doelgroep niet bewust is van hoe (on)gezond ze nou eigenlijk zijn. Ze schatten zichzelf namelijk veel hoger in dan aangegeven wordt in rapporten over de gezondheid in Rotterdam-Zuid.</i>	2A.1.1 <i>Ik heb dus mee gewerkt aan de tests en co-creatie die wij hebben gebruikt om ons in te leven in de gebruiker en de gebruiker mee te laten denken in ons concept.</i>
2A.3.1 <i>In het kort wat mijn 'Chantal-manier van inleven in de doelgroep' was: door het gebruik maken van inleving in de doelgroep online co-creëren en testen, waarbij ik een uitnodigende Tone of Voice gebruik om een uitnodigende Tone of Voice te mogen ontvangen voor de doelgroep.</i>	2A.4.1 <i>Ik heb een value proposition canvas gemaakt(zie verslag sprint 3&4 bladzijde5). Hierin kan ik het concept van team vitamines testen. Je kijkt bij een value proposition canvas of de pains van de doelgroep worden opgelost door het concept en of de gain creators overeenkomen met de gains van de doelgroep.</i>
2A.3.2 <i>Ik ben blij met de resultaten van mijn inleving en uitvoering van de behoeften en wensen van de doelgroep. De "Olivia aanpak" is dan ook inleven via testen. Inleven en uitvoeren via directe verbinding met het concept/ idee om achter de behoeftes en wensen te komen. (misschien past deze bij perfectionist, maar dat weet ik niet zeker)</i>	
2B.1.2 <i>Het grootste is wel de kill your darling. We hadden een waardetest uitgevoerd waardoor we erachter kwamen dat eigenlijk ons concept helemaal niet paste bij de doelgroep. Toen kwamen we dus met een heel nieuw concept wat ervoor gezorgd heeft dat het wel goed aansloot bij de doelgroep.</i>	
2C.1.2 <i>Wat mij opviel is dat de WO student uit het interview toch heel anders in het leven staat/denkt dan ik als HBO student. Ik vind dit lastig te beargumenteren maar dit gevoel kreeg ik erbij. Alsof de WO student een stukje 'bewuster' in het leven staat.</i>	
2D.2.1 <i>Na het invullen van de emoties gingen we het stickervel af en achteraf vroeg ik ook waarom hij dit voelde en dit gaf een verrassend inzicht waar ik zelf niet aan zou denken. (...) Hij gaf schaamte aan de reden daarvoor was dat bij een verloren spel hij niet graag zou willen dat iedereen van zijn verlies af wist. Dit inzicht zorgt ervoor dat ik een functie konden bedenken om dit tegen te gaan en het met mijn team kon delen.</i>	
2B.1.1 <i>Het doel van de app is om ervoor te zorgen dat de gebruiker meer rust ervaart en minder piekert, door de gedachtes los te laten. Het is daarom van belang dat de gebruiker niet te veel prikkels krijgt van de app zelf en ook niet te veel handelingen moet verrichten. (...) Ook heb ik geprobeerd de visuals zo rustgevend mogelijk vorm te geven.</i>	
2B.1.1 <i>Met behulp van bovenstaande methodes kreeg ik een goed beeld van wat de doelgroep graag wil en wat de doelgroep nodig heeft om goed te kunnen slapen. (...) Het doel van de app is om ervoor te zorgen dat de gebruiker meer rust ervaart en minder piekert, door de gedachtes los te laten. Het is daarom van belang dat de gebruiker niet te veel prikkels krijgt van de app zelf en ook niet te veel handelingen moet verrichten. (...) Ook heb ik geprobeerd de visuals zo rustgevend mogelijk vorm te geven.</i>	

geen diepere uitleg/reflectie/begrip over waarom ze empathisch zijn bezig geweest	bewustwording over belang van empathie	balans tussen stakeholders	relateren aan eigen ervaringen
2A.1.2 <i>Dit hebben we gedaan door een post te plaatsen op Instagram met uitleg over ons project, de opdracht en de drie concepten. Mensen konden op deze manier aangeven welk concept hen het meest aansprak en wat eventuele verbeterpunten waren.</i>	2A.2.1 <i>Nou ik weet dat deze gesprekken, enquêtes en interviews waardevolle informatie kunnen opleveren, ben ik van plan dit vaker te doen.</i>	2A.2.2 <i>Bij het maken van een business model voor ons eigen conceptmaakte ik ook (...) Op die manier zorgde ik ervoor dat de essentiële drijfveren op een lijn met Lijn 2, de opdrachtgever, lagen. Dit voorkwam dat ik vanuit een compleet andere gedachte aan een ontwerp bezig zou gaan. Zonder dat deze nog aan zou sluiten bij de opdrachtgever.</i>	2A.3.2 <i>Ik kon mij hier goed inleven in de stress van de doelgroep aangezien ik zelf vaker hulp heb gezocht. De ademhalingstechniek die ik uitleg in het filmpje heb ik geleerd tijdens een ademhalingscursus.</i>
2A.2.2 <i>Het verschil met volwassenen is dat jongeren hiervoor extra gemotiveerd moeten worden en zich ten eerste bewust moeten zijn van hun ongezonde gewoontes. Jongeren hebben namelijk nog minder last van hun klachten maar bouwen veelal een ongezonde levensstijl op zonder dat ze zich hier bewust van zijn.</i>	2A.3.1 <i>De volgende keer zou ik een focusgroep kunnen maken met bijvoorbeeld de zes Instagram respondenten die binnen de doelgroep vallen. Met deze focusgroep zou ik dan ook meer face tot face sessies willen co-creëren en testen om daarbij hun houding en mimiek ook te kunnen zien. Daarnaast zou ik face to face met 'waarom' vragen nog meer inzichten uit hen kunnen halen</i>	2C.2.2 <i>Naast dat ik zoveel deed voor de doelgroep en hen in het proces erbij betrok heb ik ook geprobeerd in aanraking te komen met de opdrachtgever. Tijdens de conceptfase hebben wij als team erg uitgekeken naar haar feedback.</i>	2A.4.1 <i>Uit de bravo methode hebben wij als team een richting waar wij ons op wilden focussen in het project namelijk voeding, iets waar we zelf ook veel verbeter mogelijkheden voor onszelf in zagen. Het is dus iets waar wij zelf ook mee te maken hebben, zo kunnen wij ons beter inleven in de doelgroep.</i>
2D.1.1 <i>Om mij in te leven in de gebruiker heb ik informatie weten te genereren om te gebruiken voor het ontwerpen van de app. We zijn erachter gekomen waar de gebruiker behoefte aan heeft en wat wel en niet werkt.</i>	2D.2.1 <i>Na het invullen van de emoties gingen we het stickervel af en achteraf vroeg ik ook waarom hij dit voelde en dit gaf een verrassend inzicht waar ik zelf niet aan zou denken. (...) Hij gaf schaamte aan de reden daarvoor was dat bij een verloren spel hij niet graag zou willen dat iedereen van zijn verlies af wist. Dit inzicht zorgt ervoor dat ik een functie konden bedenken om dit tegen te gaan en het met mijn team kon delen.</i>		2C.1.2 <i>Door middel van de body storming methode heb ik mij ingeleefd in een student, dit ging om de feeling van het product, en daar verschil ik, als HBO student niet met een WO student. Ik leefde mij in een student die de Food Hub zou gebruiken.</i>
2D.1.2 <i>De statestieken hebben we uiteindelijk minder mee gedaan. We hebben meer gedaan met de directen gesprekken met de doelgroep. Wel ben ik blij met de aanpassingen aan de app die ik net heb genoemd.</i>	2C.1.1 <i>Pas toen ik de emotie scan toepaste heb ik diepere resultaten gekregen voor het inleven in gebruikers en belanghebbenden</i>		
2D.2.1 <i>Tijdens deze body storm bootsen we samen de challenge na zodat ik zelf ook kon ervaren welke aspecten van het concept wel en niet werken. Het leverde op dat ik de ervaring van de respondent kon horen en het ook zelf meemaakte hoe de challenge te werk zou kunnen gaan.</i>			

Appendix J - Quotes from informal conversations with educators (I have permission to use their names)

Peter van Waart

- *Ik denk ieder geval dat invoelen. Dat ze hetzelfde gevoel kunnen voelen of dat ze zich kunnen inleven in dat gevoel, of zo'n gevoel bij zichzelf kunnen oproepen. Dat helpt, denk ik.*
- *Niet veroordelend zijn, niet jouw maatstaf hanteren om de ander proberen te begrijpen. Die ander heeft zijn eigen maatstaf. Als iemand heel verdrietig over is, moet je dat accepteren en loskoppelen van je eigen oordeel, van je eigen positie. Eigenlijk een detachement van je eigen oordelen en maatstaven.*
- *Nog een derde ding wat ik super belangrijk vind: het hele recht toe recht aan op iemand af durven stappen, iemand aan durven spreken en een gesprek aan kunnen houden.*

Ellen Spoel (and a bit of Joke Mulder)

- Ellen over de leerzaamheid van mijn workshop:
“Nou, in de voorbereiding van deze meeting heb jij mij al heel veel geleerd dus ik denk dat je de studenten ook wel wat gaat bijbrengen. Die empathie-stijlen zijn enorm interessant. Ik zou die ook wel in mijn lessen willen gebruiken om mijn studenten beter te kunnen beoordelen en beter te kunnen helpen”
- Wat denken jullie dat de belangrijkste vaardigheden zijn die een ontwerper tot empathisch ontwerper maken?
Ellen: *nieuwsgierigheid, punt 1; dichtbijheid (je ziet ze veel enquêtes doen en dan zeggen ze dat ze de doelgroep leren kennen, maar dat is niet een hele dichtbij toel. Dat je iemand observeert of spreek, voegt veel meer toe. Hoe dichterbij je op de huid van je user zit, hoe empathischer je kan zijn denk ik)*
Joke: *openheid (dat de student open staat en zonder aannames is)*
Ellen: *vanuit het ontwerpvak gebruiksvriendelijkheid, de dingen die je maakt dat je ook inleeft in de middelen die je gebruikt om je in te leven.*
- *Omdat het echt voor ontwerpers is, moeten we ze niet als statistici zien. Nadenken hoe jouw methode zo'n vorm kan krijgen dat het uitlokt en verleid om mensen meer over zichzelf vertellen. Zodat jij ook meer empathie kan hebben. Joke: het is een soort ontfutselen. Ellen: maar ook, ik geef energie dus krijg ik het terug. Als ik mensen een mailtje stuur, krijg ik niet zulke waardevolle reacties als ik langskom met een stukje taart.*

Joke Mulder

- *Wat je nu doet, is je gaat echt die empathie operationaliseren. Daaraan merk ik ook, daar hebben we het ook in het begin over gehad, die houding van die studenten ten opzichte van empathie, van hebben ze dus een pragmatische houding of een professionele houding? Die houding heb je in beeld en daar heb je eigenlijk gewoon dit weer opgesteld om te proberen om het te operationaliseren. (...) Als je ze onderverdeelt, die 4 typen studenten, dan blijven ze onderverdeeld, maar het gaat erom dat je die empathie operationaliseert en dat is de meerwaarde.*
- *Het geeft ook houvast voor die studenten.*
- *Kijk, waar we nu vanuit gaan is dat empathie een kwaliteit is die iedereen bezit, het is sluimerend aanwezig. Terwijl niemand bedenkt dat je die empathie misschien ook kan ontwikkelen. (...) Van hoe ga je dat doen, want precies het is wel een competentie waar je op beoordeeld wordt. Dus er zijn helemaal geen tools van hoe kan je dit ontwikkelen? Dus dat is wel weer heel goed dus ik ben ervoor van dat we net als hoe we UX design hebben, dat je ook gewoon empathie gaat krijgen. (...) En dan bijvoorbeeld misschien mooi met die tool van jou. Dat die studenten zo die empathie leren.*

- *Ik denk dat het in de labs thuishoort, (...) want binnen het lab behandelen wij methodes. (...) Want in die design challenge, de ene docent gaat er meer aandacht aan besteden dan de ander terwijl als je het onderdeel laat zijn van een lab, dan kun je die methodes ook veel beter behandelen en uitwerken.*
- *Je zou het ook kunnen doen dat je in jaar 1 een bepaalde vorm van jouw tool laat zien, dat je empathie gaat introduceren. Iets versimpeld, dat je niet meteen de diepte in gaat. En dan kun je in jaar 2 aan deze methode gaan werken, want dat heb je nu ook gedaan en de studenten begrijpen het ook. Je zou het in jaar 1 wat generieker aanpakken en dat je het in jaar 2 in de labs gaat zetten. Dus eigenlijk precies wat je nu ook doet van eerst kennis laten maken van hoe gebruik je nou empathie? Is het pragmatisch, is het weet ik veel wat? En dan in jaar 2 dat je het gaat operationaliseren. Ik verzin het ter plekke hoor, ik weet het ook niet. (...) Die eerste workshop met die empathie-stijlen is ook heel erg leuk om te doen, van hé wat voor stijl heb ik nou? En dat je dat in jaar 1 gaat doen en dat je het in jaar 2 gaat schalen.*
- *Wat ook leuk is aan die polar charts is dat je direct resultaat ziet en dat je gelijk kan kijken hoe je team bij elkaar past. Wie welke vaardigheid zou moeten verdiepen.*

EMPATHIE-STIJL: PERFECTIONIST

STAP 1
Vul hieronder in over welke stakeholder je dit canvas gaat invullen.

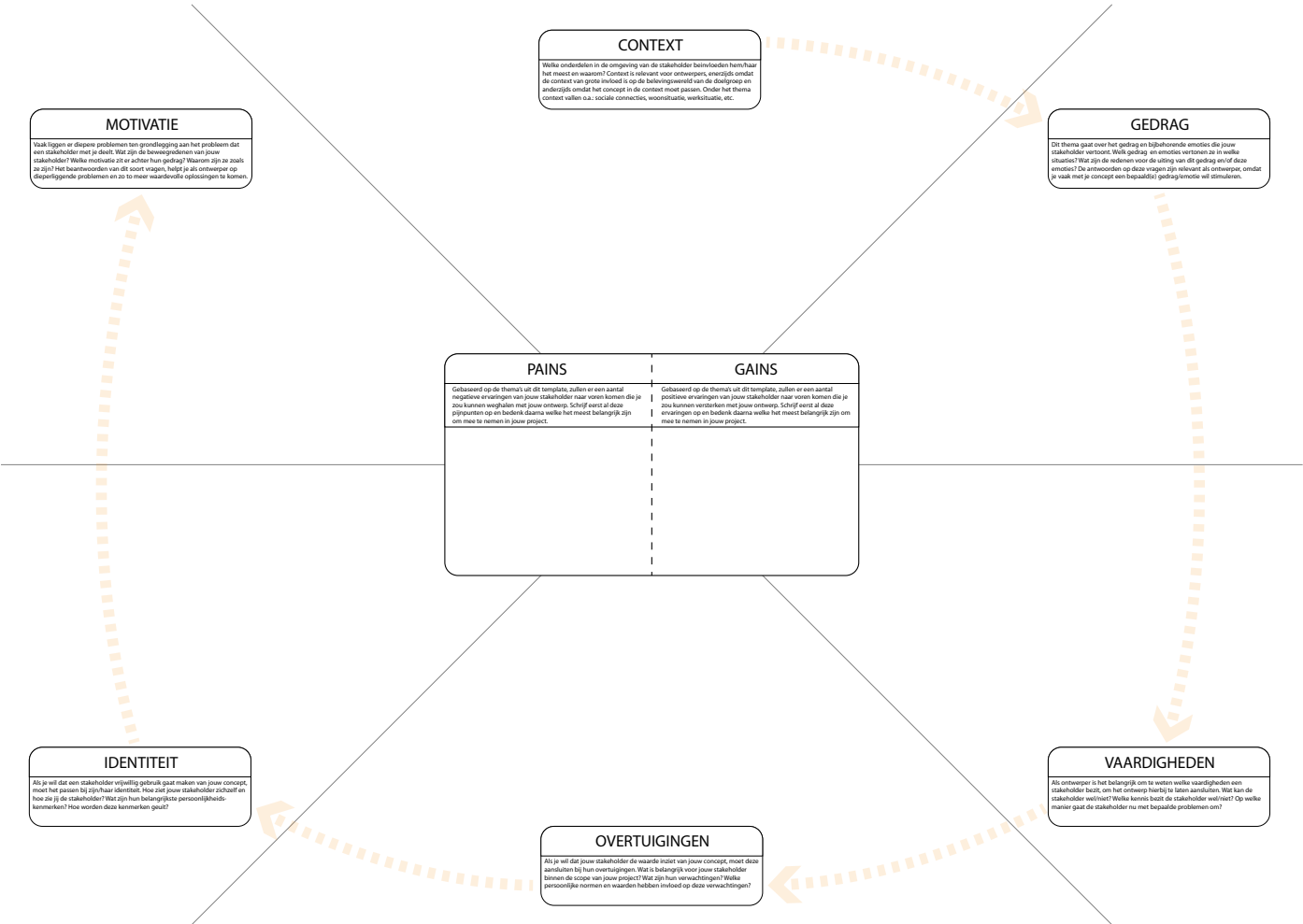
STAP 2
Beschrijf hieronder jouw ontwerpprobleem.

STAP 3
Beantwoord met gele sticky notes de de volgende twee vragen voor alle onderdelen van het onderstaande canvas. Start bij Context en eindig bij Pains & Gains.

- 1. Wat weet je over de stakeholder binnen dit thema?
- 2. Hoe ben je aan deze informatie gekomen?

STAP 4
Beantwoord met roze sticky notes de de volgende twee vragen voor de Pains & Gains en 2 thema's naar keuze uit de buitenste cirkel van het canvas. Vergeet niet te overleggen met je team, aangezien je samen tot meer waardevolle informatie zou kunnen komen.

- 3. Op welke vlakken vind jij dat er nog informatie mist en waarom?
- 4. Wat moet er gebeuren om jou te overtuigen dat je genoeg weet over je stakeholder? Is dit realistisch?
- 5. Hoe ga jij ervoor zorgen dat je binnen de tijd van dit project, op een haalbare manier, tevreden gaat zijn met de informatie die je hebt verzameld?



EMPATHIE-STIJL: OVERTUIGD

STAP 1
Vul hieronder in over welke stakeholder je dit canvas gaat invullen.

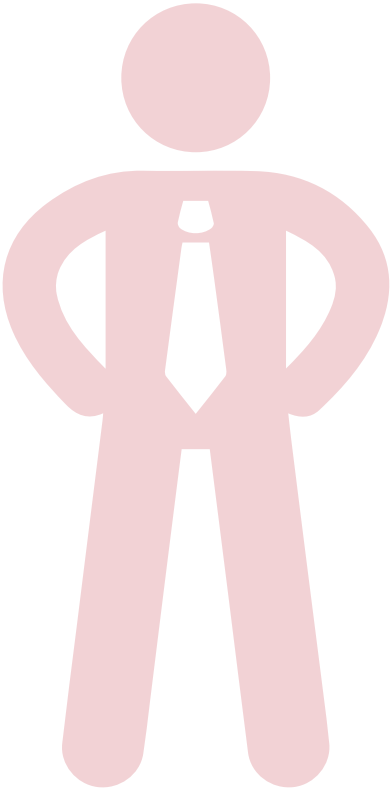
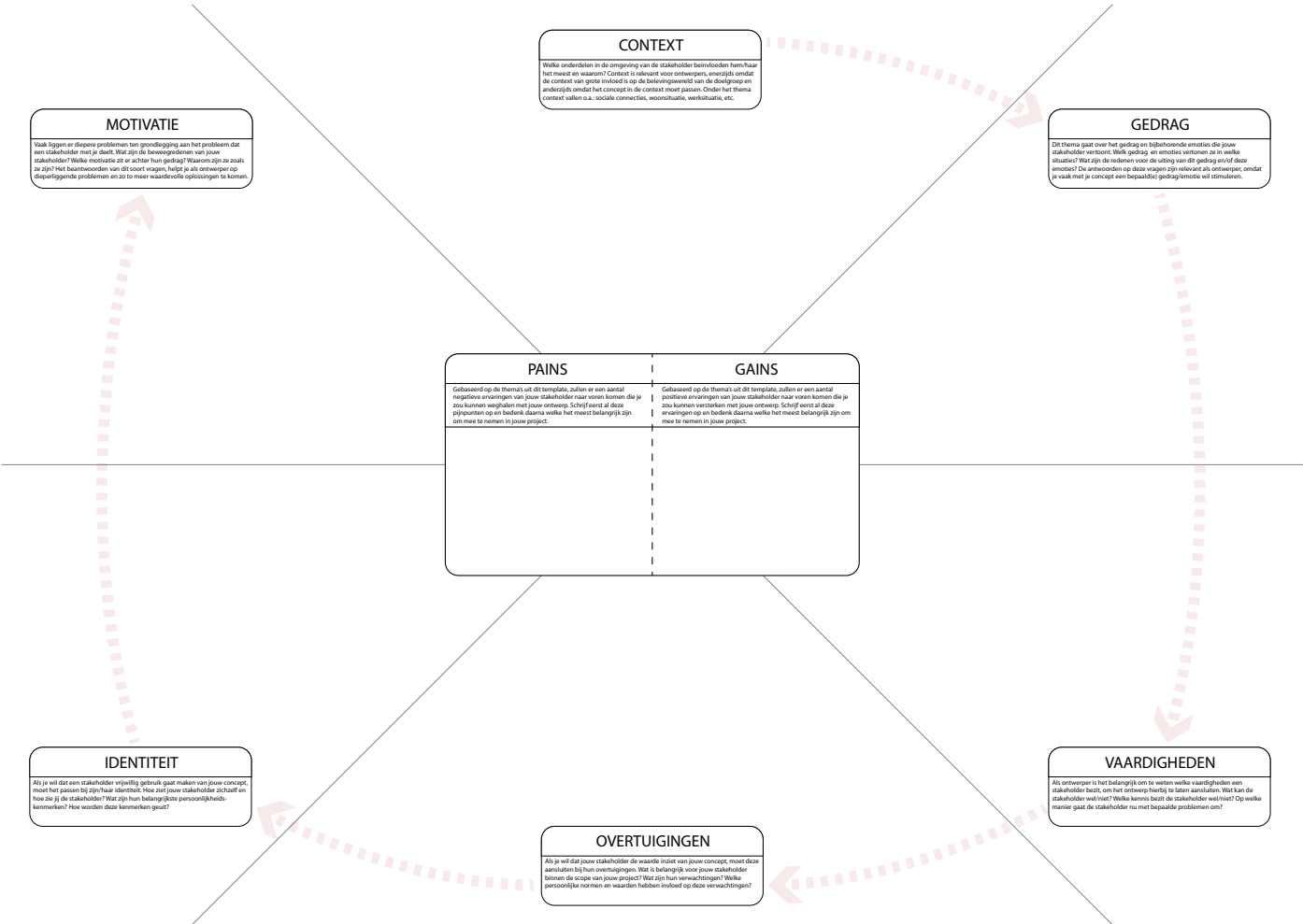
STAP 2
Beschrijf hieronder jouw ontwerpprobleem.

STAP 3
Beantwoord met gele sticky notes de de volgende twee vragen voor alle onderdelen van het onderstaande canvas. Start bij Context en eindig bij Pains & Gains.

- 1. Wat weet je over de stakeholder binnen dit thema?
- 2. Hoe ben je aan deze informatie gekomen?

STAP 4
Beantwoord met roze sticky notes de de volgende twee vragen voor de Pains & Gains en 2 thema's naar keuze uit de buitenste cirkel van het canvas. Vergeet niet te overleggen met je team, aangezien je samen tot meer waardevolle informatie zou kunnen komen.

- 3. Kun je met 100% zekerheid zeggen dat deze informatie klopt? Waarom wel/niet?
- 4. Wat moet er gebeuren om jou van je standpunt af te krijgen en waarom?
- 5. Hoe ga jij zo goed mogelijk controleren of jouw aannames kloppen?



EMPATHIE-STIJL: ZOEKEND

STAP 1
Vul hieronder in over welke stakeholder je dit canvas gaat invullen.

STAP 2
Beschrijf hieronder jouw ontwerpprobleem.

STAP 3
Beantwoord met gele sticky notes de de volgende twee vragen voor alle onderdelen van het onderstaande canvas. Start bij Context en eindig bij Pains & Gains.

1. Wat weet je over de stakeholder binnen dit thema?
2. Hoe ben je aan deze informatie gekomen?

STAP 4
Beantwoord met roze sticky notes de de volgende twee vragen voor de Pains & Gains en 2 thema's naar keuze uit de buitenste cirkel van het canvas. Vergeet niet te overleggen met je team, aangezien je samen tot meer waardevolle informatie zou kunnen komen.

3. Op welke manieren heb je tot nu toe informatie verzameld over je stakeholder en waarom?
4. Waar zou je meer over willen weten en waarom?
5. Welke manieren/hulpmiddelen/methoden zou je kunnen gebruiken om tot deze informatie te komen?

EMPATHIE-STIJL: GEFORCEERD

STAP 1
Vul hieronder in over welke stakeholder je dit canvas gaat invullen.

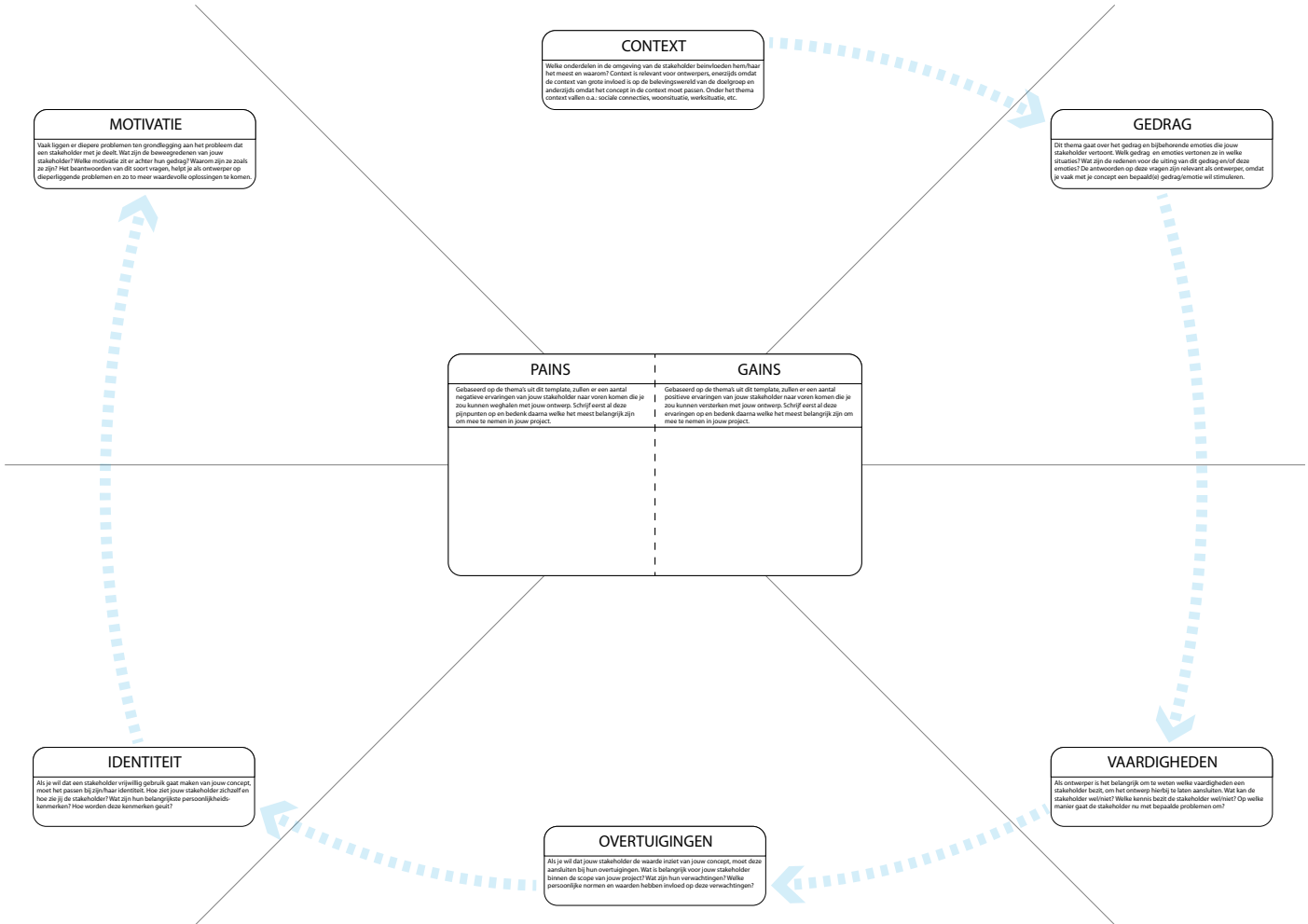
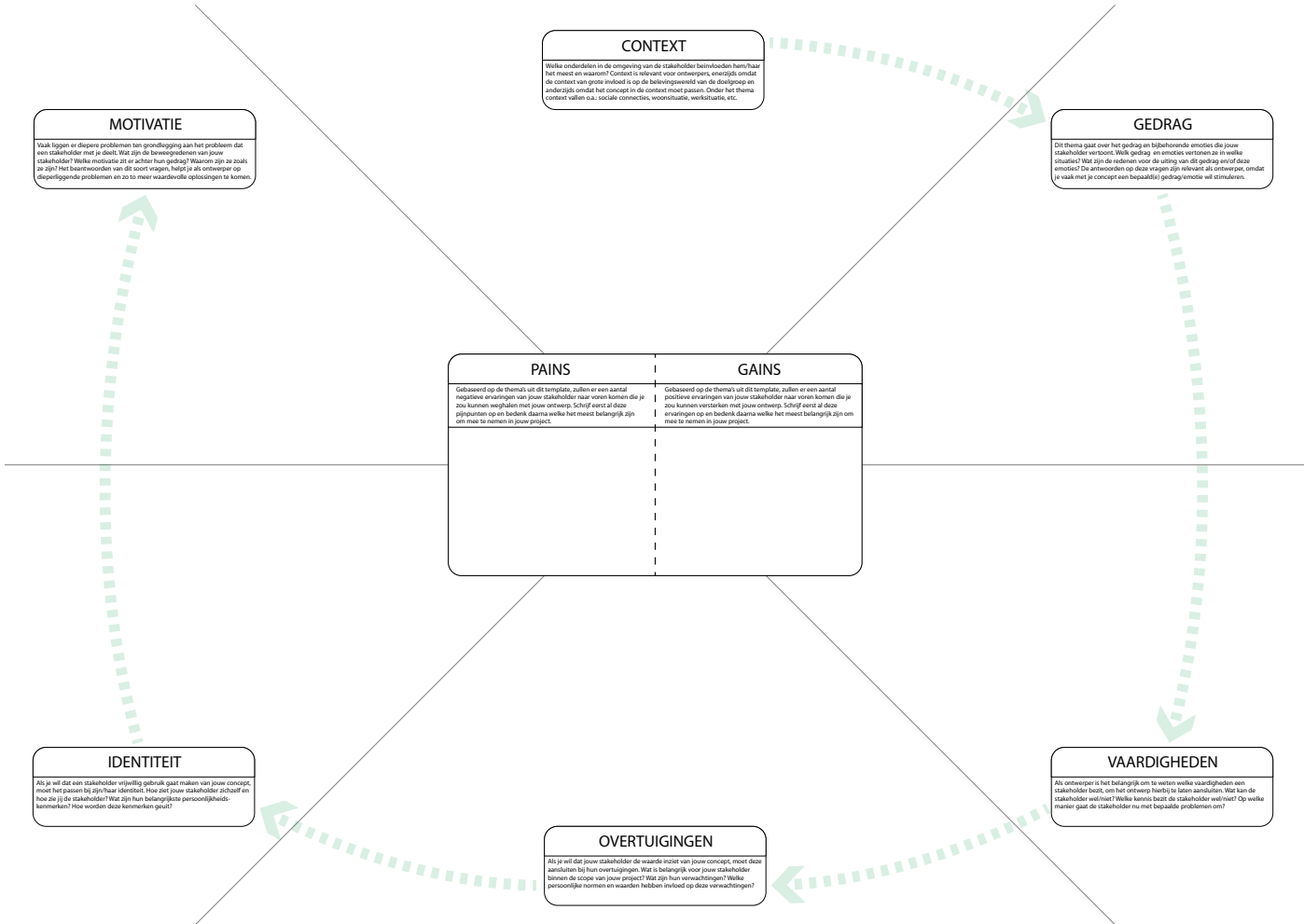
STAP 2
Beschrijf hieronder jouw ontwerpprobleem.

STAP 3
Beantwoord met gele sticky notes de de volgende twee vragen voor alle onderdelen van het onderstaande canvas. Start bij Context en eindig bij Pains & Gains.

1. Wat weet je over de stakeholder binnen dit thema?
2. Hoe ben je aan deze informatie gekomen?

STAP 4
Beantwoord met roze sticky notes de de volgende twee vragen voor de Pains & Gains en 2 thema's naar keuze uit de buitenste cirkel van het canvas. Vergeet niet te overleggen met je team, aangezien je samen tot meer waardevolle informatie zou kunnen komen.

3. Op welke manieren heb je tot nu toe informatie verzameld over je stakeholder en waarom?
4. Waar zou je meer over willen weten en waarom?
5. Hoe zou je jouw eigen nieuwsgierigheid naar dit thema kunnen verhogen?
5. Hoe zou je het empathische proces binnen dit thema leuker en/of interessanter voor jezelf kunnen maken?



Appendix L - Survey workshop 1 - Empathy Canvas

K.1 - Questions

1. Wat is jouw geslacht? *

Mark only one oval.

- ☐ Man
- ☐ Vrouw
- ☐ Zeg ik liever niet

2. Welke empathie-stijl heb jij gekozen? (Als je ingedeeld bent in een groep die niet hoort bij jouw stijl: van welke empathie-stijl heb jij de opdracht ingevuld?) *

Mark only one oval.

- ☐ Perfectionist *Skip to question 3*
- ☐ Zoekend *Skip to question 14*
- ☐ Overtuigd *Skip to question 25*
- ☐ Geforceerd *Skip to question 36*

3. In hoeverre vind jij de omschrijving van deze empathie-stijl bij jou passen? *

Mark only one oval.

[illegible]

4. Als jij een empathie-stijl voor jezelf zou moeten omschrijven, hoe zou je deze omschrijven? *

Geef aan in hoeverre je het eens bent met de volgende stellingen:

5. Stap 3 van het empathie-overzicht heeft mij nieuwe inzichten gegeven over mijn stakeholder(s). *

STAP 3

Beantwoord met gele sticky notes de de volgende twee vragen voor alle onderdelen van het onderstaande canvas. Start bij Context en eindig bij Pains & Gains.

1. Wat weet je over de stakeholder binnen dit thema?
2. Hoe ben je aan deze informatie gekomen?

Mark only one oval.

[illegible]

6. Stap 3 van het empathie-overzicht heeft mij nieuwe inzichten gegeven over mijn manier van werken. *

STAP 3

Beantwoord met gele sticky notes de de volgende twee vragen voor alle onderdelen van het onderstaande canvas. Start bij Context en eindig bij Pains & Gains.

1. Wat weet je over de stakeholder binnen dit thema?
2. Hoe ben je aan deze informatie gekomen?

Mark only one oval.

[illegible]

7. Stap 4 van het empathie-overzicht heeft mij nieuwe inzichten gegeven over mijn stakeholder(s). *

STAP 4

Beantwoord met roze sticky notes de de volgende twee vragen voor de Pains & Gains en 2 thema's naar keuze uit de buitenste cirkel van het canvas. Vergeet niet te overleggen met je team, aangezien je samen tot meer waardevolle informatie zou kunnen komen.

- Op welke vlakken vind jij dat er nog informatie mist en waarom?
- Wat moet er gebeuren om jou te overtuigen dat je genoeg weet over je stakeholder? Is dit realistisch?
- Hoe ga jij ervoor zorgen dat je binnen de tijd van dit project, op een haalbare manier, tevreden gaat zijn met de informatie die je hebt verzameld?

Mark only one oval.

[illegible]

8. Stap 4 van het empathie-overzicht heeft mij nieuwe inzichten gegeven over mijn manier van werken. *

STAP 4

Beantwoord met roze sticky notes de de volgende twee vragen voor de Pains & Gains en 2 thema's naar keuze uit de buitenste cirkel van het canvas. Vergeet niet te overleggen met je team, aangezien je samen tot meer waardevolle informatie zou kunnen komen.

3. Op welke vlakken vind jij dat er nog informatie mist en waarom?

4. Wat moet er gebeuren om jou te overtuigen dat je genoeg weet over je stakeholder? Is dit realistisch?

5. Hoe ga jij ervoor zorgen dat je binnen de tijd van dit project, op een haalbare manier, tevreden gaat zijn met de informatie die je hebt verzameld?

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
absoluut niet mee eens	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	helemaal mee eens

9. Samenwerken met mensen met dezelfde empathie-stijl, heeft mij nieuwe inzichten gegeven over mijn manier van werken. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
absoluut niet mee eens	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	helemaal mee eens

10. Geef aan in hoeverre je de volgende onderdelen van het empathie-overzicht nuttig vond om over na te denken: *

Mark only one oval per row.

	Zeer nutteloos	Beetje nutteloos	Neutraal	Nuttig	Heel nuttig
Context	☐	☐	☐	☐	☐
Gedrag	☐	☐	☐	☐	☐
Vaardigheden	☐	☐	☐	☐	☐
Overtuigingen	☐	☐	☐	☐	☐
Identiteit	☐	☐	☐	☐	☐
Motivatie	☐	☐	☐	☐	☐
Pains & Gains	☐	☐	☐	☐	☐

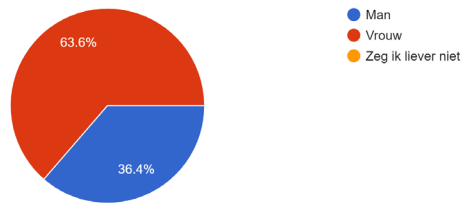
11. Welk onderdeel van de workshop vond jij het meest leerzaam en waarom? *

12. Welk onderdeel van de workshop vond jij het minst leerzaam en waarom? *

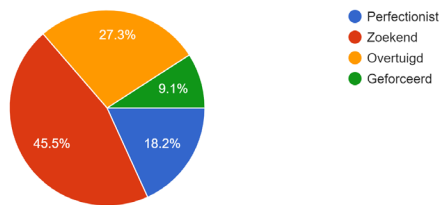
13. Heb je nog opmerkingen over de workshop, mij of deze vragenlijst? Dan kan je deze hieronder kwijt. *

K.2 - Results - closed questions

Wat is jouw geslacht?
11 responses

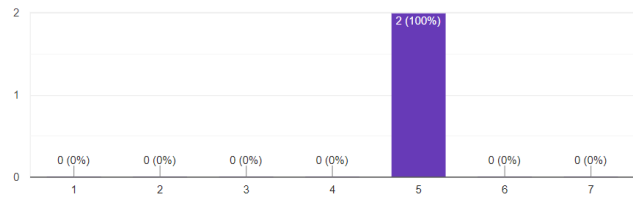


Welke empathie-stijl heb jij gekozen? (Als je ingedeeld bent in een groep die niet hoort bij jouw stijl: van welke empathie-stijl heb jij de opdracht ingevuld?)
11 responses

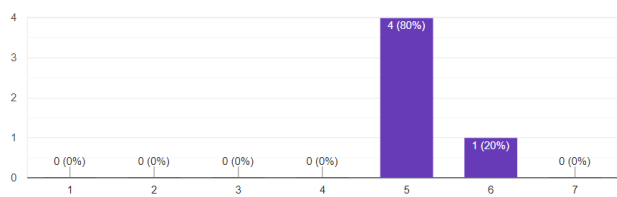


In hoeverre vind jij de omschrijving van jouw gekozen empathie-stijl bij jou passen?

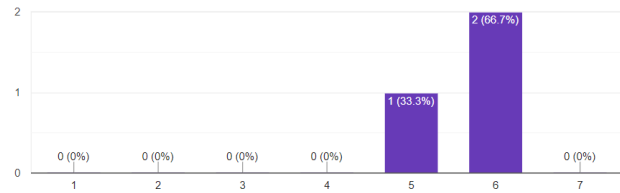
Perfectionist



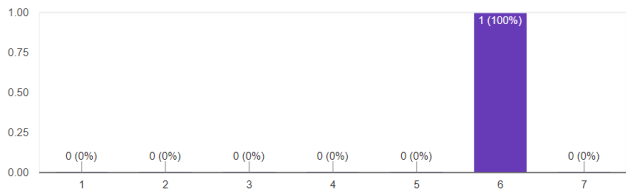
Zoekend



Overtuigd



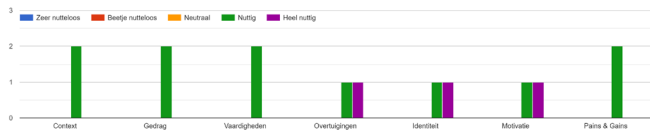
Geforceerd



Geef aan in hoeverre je de volgende onderdelen van het empathie-overzicht nuttig vond om over na te denken

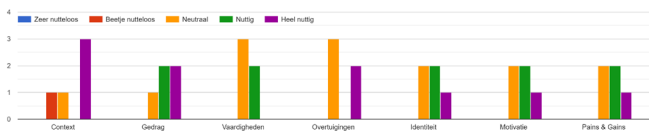
Perfectionist

Geef aan in hoeverre je de volgende onderdelen van het empathie-overzicht nuttig vond om over na te denken:



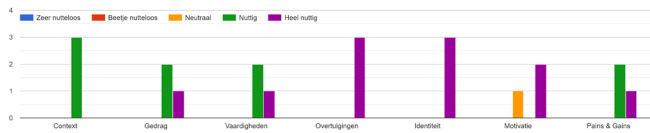
Zoekend

Geef aan in hoeverre je de volgende onderdelen van het empathie-overzicht nuttig vond om over na te denken:



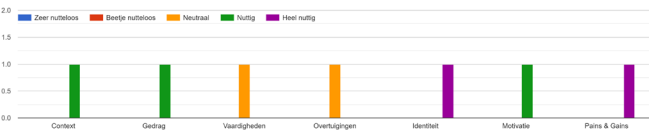
Overtuigd

Geef aan in hoeverre je de volgende onderdelen van het empathie-overzicht nuttig vond om over na te denken:



Geforceerd

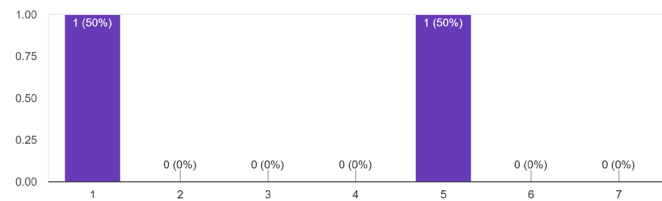
Geef aan in hoeverre je de volgende onderdelen van het empathie-overzicht nuttig vond om over na te denken:



In hoeverre heeft stap 3 van het empathie-overzicht jou nieuwe inzichten gegeven over jouw stakeholder(s)?

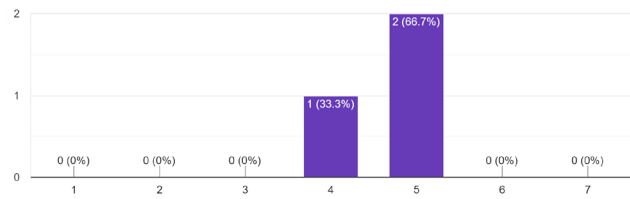
Zoekend

Stap 3 van het empathie-overzicht heeft mij nieuwe inzichten gegeven over mijn stakeholder(s).
2 responses

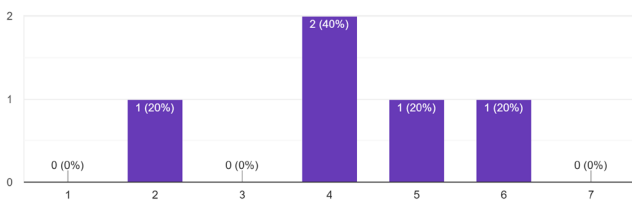


Overtuigd

Stap 3 van het empathie-overzicht heeft mij nieuwe inzichten gegeven over mijn stakeholder(s).
3 responses

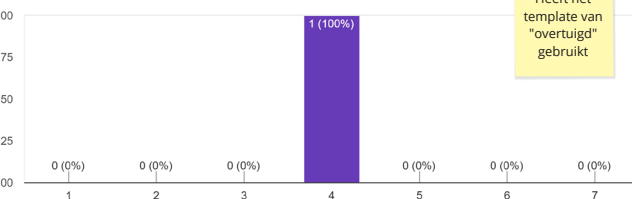


Stap 3 van het empathie-overzicht heeft mij nieuwe inzichten gegeven over mijn stakeholder(s).
5 responses



Geforceerd

Stap 3 van het empathie-overzicht heeft mij nieuwe inzichten gegeven over mijn stakeholder(s).
1 response

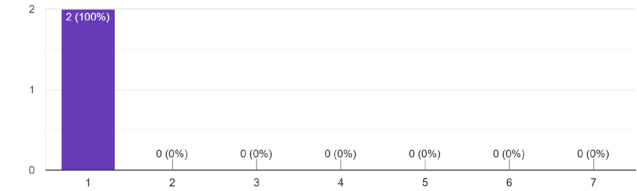


Heeft het template van "overtuigd" gebruikt

In hoeverre heeft stap 3 van het empathie-overzicht jou nieuwe inzichten gegeven over jouw werkwijze?

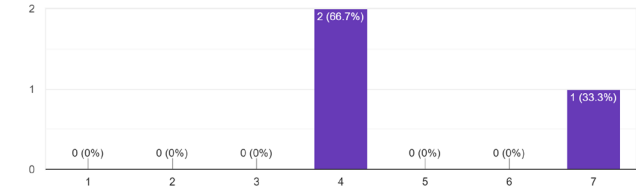
Perfectionist

Stap 3 van het empathie-overzicht heeft mij nieuwe inzichten gegeven over mijn manier van werken.
2 responses



Overtuigd

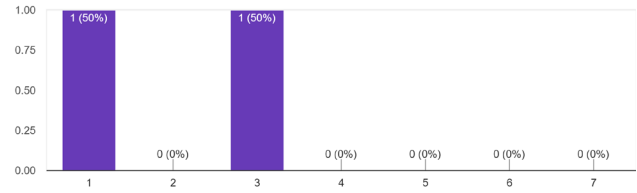
Stap 3 van het empathie-overzicht heeft mij nieuwe inzichten gegeven over mijn manier van werken.
3 responses



In hoeverre heeft stap 4 van het empathie-overzicht jou nieuwe inzichten gegeven over jouw stakeholder(s)?

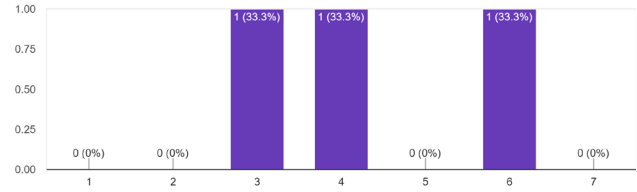
Perfectionist

Stap 4 van het empathie-overzicht heeft mij nieuwe inzichten gegeven over mijn stakeholder(s).
2 responses



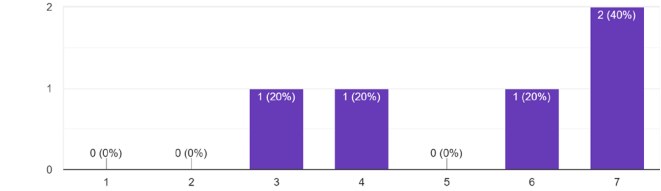
Overtuigd

Stap 4 van het empathie-overzicht heeft mij nieuwe inzichten gegeven over mijn stakeholder(s).
3 responses



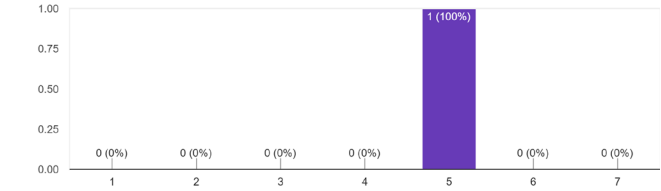
Zoekend

Stap 3 van het empathie-overzicht heeft mij nieuwe inzichten gegeven over mijn manier van werken.
5 responses



Geforceerd

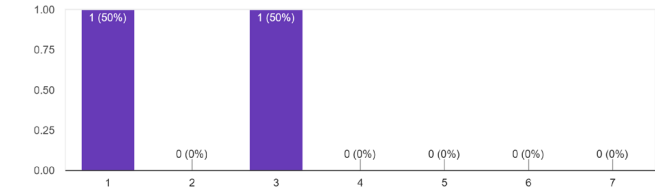
Stap 3 van het empathie-overzicht heeft mij nieuwe inzichten gegeven over mijn manier van werken.
1 response



In hoeverre heeft stap 4 van het empathie-overzicht jou nieuwe inzichten gegeven over jouw werkwijze?

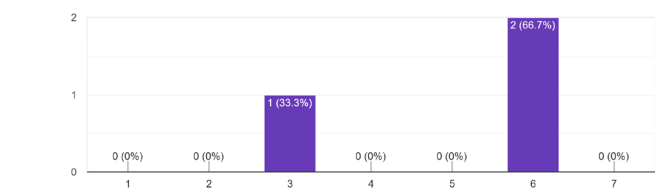
Perfectionist

Stap 4 van het empathie-overzicht heeft mij nieuwe inzichten gegeven over mijn manier van werken.
2 responses



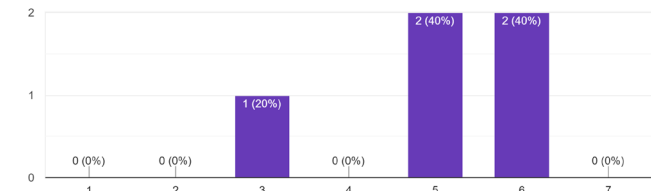
Overtuigd

Stap 4 van het empathie-overzicht heeft mij nieuwe inzichten gegeven over mijn manier van werken.
3 responses



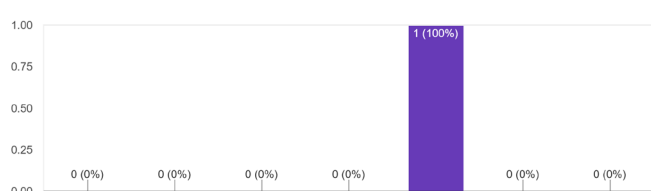
Zoekend

Stap 4 van het empathie-overzicht heeft mij nieuwe inzichten gegeven over mijn manier van werken.
5 responses



Geforceerd

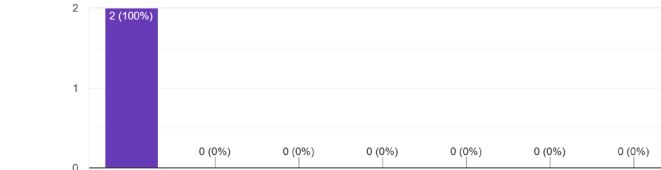
Stap 4 van het empathie-overzicht heeft mij nieuwe inzichten gegeven over mijn manier van werken.
1 response



In hoeverre heeft samenwerken met mensen met dezelfde empathie-stijl jou meer nieuwe inzichten gegeven over jouw werkwijze?

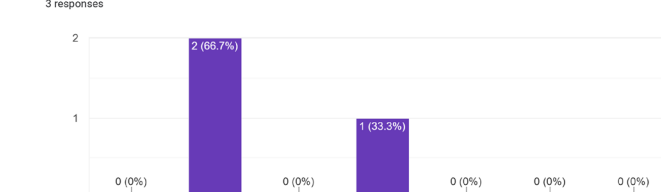
Perfectionist

Samenwerken met mensen met dezelfde empathie-stijl, heeft mij nieuwe inzichten gegeven over mijn manier van werken.
2 responses



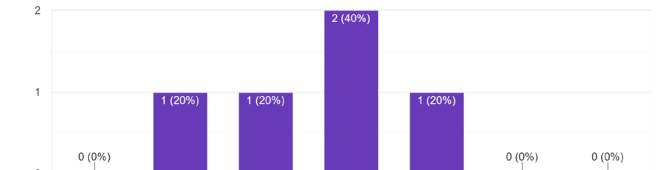
Overtuigd

Samenwerken met mensen met dezelfde empathie-stijl, heeft mij nieuwe inzichten gegeven over mijn manier van werken.
3 responses



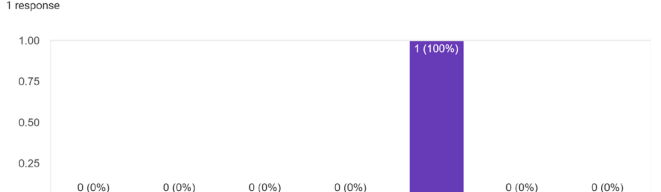
Zoekend

Samenwerken met mensen met dezelfde empathie-stijl, heeft mij nieuwe inzichten gegeven over mijn manier van werken.
5 responses



Geforceerd

Samenwerken met mensen met dezelfde empathie-stijl, heeft mij nieuwe inzichten gegeven over mijn manier van werken.
1 response



K.3 - Results - open questions

Vraag 1: Als jij een empathie-stijl voor jezelf zou moeten omschrijven, hoe zou je deze omschrijven?			
Respondent	Quote	Samenvatting	Label
1 overtuigd	Resultaatgericht	Resultaatgericht	
2 perfectionist	Onderzoekend, Open, Geïnteresseerd, Belangstellend, Verkennend	Onderzoekend, Open, Geïnteresseerd, Belangstellend, Verkennend	
3 zoekend	ook zoekend	zoekend	
4 perfectionist	Sturende	sturend	
5 overtuigd	duidelijk	duidelijk	
6 geforceerd	Een geforceerde stijl	geforceerd	
7 zoekend	<i>Ik ben vaak lang zoekende naar hoe ik iets wil aanpakken, maar wanneer ik dit eenmaal weet gaat het mij ook wel goed af en kan ik mij goed verdiepen in de context van de gebruiker. Vraag mij wel soms af of ik de juiste informatie heb om mijn ontwerpkeuzes goed te onderbouwen.</i>	zoekend perfectionistisch onzeker	
8 overtuigd	<i>Misschien dat je een beetje naïef bent over het beeld van de doelgroep. Persoonlijk heb ik vooral dat ik het liefst zo snel mogelijk ga prototypen, ik weet van mijzelf dat dat niet altijd goed en handig is daarom heb ik bij URT-lab gekozen om ook te leren onderzoek te doen naar de gebruiker.</i>	naïef zelfbewust: liever willen prototypen zoekend	
9 zoekend	<i>Eerste stap van design thinking is empathie, voor wie ga je wat maken en wat is de context. dus hoe connect je met de doelgroep en hoe voelen zij zich</i>	-	
10 zoekend	Clusteren	-	
11 zoekend	<i>Ik vind het lastig om contact te zoeken met de doelgroep en de informatie eruit te halen die ik zou willen.</i>	moeite met contact zoeken zoekend onzeker	

Vraag 2: Welk onderdeel van de workshop vond jij het meest leerzaam en waarom?			
Respondent	Quote	Antwoord samenvatting	Label
1 overtuigd	De pains & Gains	Pains & gains	pains & gains (=overzicht?)
2 perfectionist	Overtuigingen, Identiteit, Motivatie	specifieke thema's in canvas	specifiek thema
3 zoekend	Ik vond de gele sticky notes het handigst	samenvatten en overzicht maken	overzicht
4 perfectionist	n.v.t.	-	-
5 overtuigd	Identiteit, hier had ik nog niet veel over nagedacht	specifiek thema in canvas	specifiek thema
6 geforceerd	<i>Het presenter gedeelte, omdat ik hierdoor de feedback kon horen van de docenten en ook de inzichten van andere leerlingen.</i>	presenteren, feedback krijgen en inzicht horen van anderen	presentatie
7 zoekend	<i>Met de gele post-its. Vond het fijn om al mijn inzichten te verdelen in verschillende thema's. Hierdoor word voor mij mijn ontwerpdoel duidelijker.</i>	overzicht krijgen met de post-its en thema's	overzicht
8 overtuigd	De cirkel na stap 4	overzicht krijgen met de post-its en thema's	overzicht
9 zoekend	<i>de cirkel van de opdracht hierboven, zo krijg je wel een full circle gevoel van je hele proces, ik ga later nog wel even verder omdat ik soms wat meer tijd nodig heb om alles in orde te krijgen.</i>	overzicht krijgen met de post-its en thema's	overzicht
10 zoekend	stap 3, je krijgt een beter zicht in wat je allemaal weet van je stakeholder	overzicht krijgen met de post-its en thema's	overzicht
11 zoekend	De presentatie. Luisteren naar anderen hun inzichten.	presenteren, feedback krijgen en inzicht horen van anderen	presentatie

Vraag 3: Welk onderdeel van de workshop vond jij het minst leerzaam en waarom?			
Respondent	Quote	Antwoord samenvatting	Label
1 overtuigd	<i>Samenwerken. Verschillende projecten, verschillende inzichten.</i>	lastig om samen te werken en te leren van studenten met andere projecten	samenwerken
2 perfectionist	<i>Het samenwerken, snapte niet wat het doel er van was</i>	onduidelijk doel van samenwerken	samenwerken
3 zoekend	<i>Ik ben nog niet zo ver in mijn proces dat ik al meer informatie heb dan van het internet, enquête en eigen ervaring. Ik moet dus nog meer dingen doen om empathie te krijgen voor mijn doelgroep. Maar hierdoor kon ik niet echt goed antwoord geven op alle vragen</i>	nog niet ver genoeg om deze workshop te kunnen doen	nog niet klaar voor workshop
4 perfectionist	<i>Ik loop te ver voor, dus dit was voor mij terugvallen.</i>	te ver voorlopen om iets nuttigs uit de workshop te halen (nut onduidelijk)	geen nieuwe inzichten
5 overtuigd	<i>context, deze had ik al goed uitgestippeld voor mijzelf.</i>	specifiek thema in canvas	specifiek thema
6 geforceerd	<i>Geen, maar als ik het minst zou kunnen kiezen toch wel de template omdat ik hier niet veel nieuws uit heb verkregen terwijl de template wel heel goed was.</i>	het canvas zelf --> geen nieuwe inzichten	het canvas
7 zoekend	<i>Pain en gains. Ik herhaalde eigenlijk wat ik daarvoor deed maar dan samenvattend. Misschien heb ik het zelf wel fout gedaan maar vond dat niet perse nodig.</i>	pains & gains --> samenvatting van het werk ervoor, doel onduidelijk	pains & gains
8 overtuigd	<i>Het bij elkaar in een gesprek zitten voegde voor mij persoonlijk niet zo veel toe. (Als apart groepje</i>	onduidelijk doel van samenwerken	samenwerken
9 zoekend	<i>niet perse 1 ding eigenlijk! :)</i>	-	-
10 zoekend	n.v.t.	-	-
11 zoekend	<i>Ik heb niet meer inzichten gekregen na de workshop.</i>	geen nieuwe inzichten uit de workshop	geen nieuwe inzichten

Vraag 4: Heb je nog opmerkingen over de workshop, mij of deze vragenlijst? Dan kan je deze hieronder kwijt.			
Respondent	Quote	Antwoord samenvatting	Label
1 overtuigd	geen opmerkingen	-	
2 perfectionist	<i>Ik miste een creatieve techniek om samen ideeën te genereren</i>	mist een creatieve idee-generatie techniek	
3 zoekend	geen	-	
4 perfectionist	n.v.t.	-	
5 overtuigd	<i>fijne workshop, goede feedback na presentatie</i>	fijne workshop, goede feedback na presentatie	
6 geforceerd	<i>Nee hoor, bedankt voor de les :)</i>	-	
7 zoekend	Nee.	-	
8 overtuigd	<i>Super bedankt voor je tijd en inzet, ik was nog niet helemaal klaar met de workshop maar het gaat mij zeker helpen om in het eindverslag aan te geven hoe ik empathie heb aangepakt en hoe ik dit ga beschrijven</i>	gaat helpen met inzicht over hoe empathie wordt aangepakt en met beschrijven in verslag	
9 zoekend	<i>Ik vond het wel leuk om hierover na te denken, toch wel fijn om alles op een rijtje te zetten.</i>	fijn om alles op een rijtje te zetten	
10 zoekend	n.v.t.	-	
11 zoekend	nee :)	-	

Appendix M - Workshop 1 - things students said during the workshop

Welke nieuwe inzichten heb jij gekregen aan de hand van deze workshop? En heb je nog overige opmerkingen over de workshop?			
empathiestijl respondent	Quote	Antwoord samenvatting	Label
perfectionist	<i>Ik kwam erachter dat veel insights onder meerdere thema's kunnen vallen. (...) Het is interessant om te zien dat iets uit de context ook het gedrag beïnvloedt</i>	interessant om te zien dat de verschillende thema's invloed hebben op elkaar	onderdelen beïnvloeden elkaar
perfectionist	<i>Maar toen ik verderging in de cirkel en bij overtuigingen kwam, kwam ik erachter dat ik eigenlijk heel weinig insights heb over de beweegredenen van mijn stakeholder. (...) Ik had gedacht dat ik al een empathiemap had gemaakt en daardoor eigenlijk alles al wist, maar toen ik bij de laatste stukjes kwam, had ik zo iets van: Oh, dit weet ik eigenlijk nog niet.</i>	tegen verwachting in: gebrek aan kennis over specifiek(e) thema(s)	gaten in kennis geïdentificeerd
zoekend	<i>Ik moet er denk ik nog iets langer naar kijken om echt goede, nieuwe inzichten te krijgen.</i>	tijdgebrek	tijdgebrek
zoekend	<i>Toen besepte ik me dat ik eigenlijk niet zo goed wist wie de eindgebruiker precies is en wat hij wil hebben om gemotiveerd les te kunnen volgen. (...) We moeten de gebruikers er nog bij betrekken.</i>	nieuw besef: gebruikers meer betrekken	gebruikers meer betrekken
zoekend	<i>Ik denk dat het overzicht wat je hebt gemaakt best wel fijn kan zijn om te gebruiken in het verslag, om een beter beeld te krijgen van alles. Dan zet je alle informatie een beetje op een rijtje in plaats van dat alles door elkaar heen dwaalt en niet zo op elkaar aansluit.</i>	fijn om overzicht te krijgen van wat je wel en niet weet	overzicht gekregen
overtuigd	<i>Wat ik uit deze workshop heb geleerd, is dat mijn inzichten eigenlijk heel oppervlakkig zijn en dat ik niet veel weet over de diepgaande pijnen die er spelen. (...) Als ik een interview houd en iemand iets heel anders zegt dan waar ik mijn standpunt op baseer, is eigenlijk heel mijn standpunt niet meer waar. Dat heb ik eigenlijk nu wel ingezien.</i>	besef: huidige inzichten zijn oppervlakkig	gaten in kennis geïdentificeerd
overtuigd	<i>De context was voor mij redelijk duidelijk, maar in die cirkel kwam ik erachter dat ik nog niet alles helemaal op een rijtje had. Bij overtuigingen, identiteit en motivatie wist ik nog niet zo goed.</i>	tegen verwachting in: gebrek aan kennis over specifiek(e) thema(s)	gaten in kennis geïdentificeerd
overtuigd	<i>Ik liep wel een beetje vast op die identiteit. Eigenlijk had ik dat niet verwacht, want ik weet al best wel veel over de doelgroep. (...) eigenlijk weet ik niet precies wat hun persoonlijkheidskenmerken zijn.</i>	tegen verwachting in: gebrek aan kennis over specifiek(e) thema(s)	gaten in kennis geïdentificeerd
geforceerd	<i>ik miste bij identiteit wel een antwoord daarop. (..) Ik heb me er denk ik niet goed in verdiept dan, denk ik. (...) Ik denk dat ik er misschien wel antwoorden op heb, maar ik heb gewoon niet echt een moment genomen om goed te kijken wat echt hun identiteit is. Ik denk dat ik me daar meer in moet verdiepen of echt een interview nemen en daar vragen over stellen.</i>	tegen verwachting in: gebrek aan kennis over specifiek(e) thema(s)	gaten in kennis geïdentificeerd

Appendix N - Workshop 2 - empathic-abilities-test

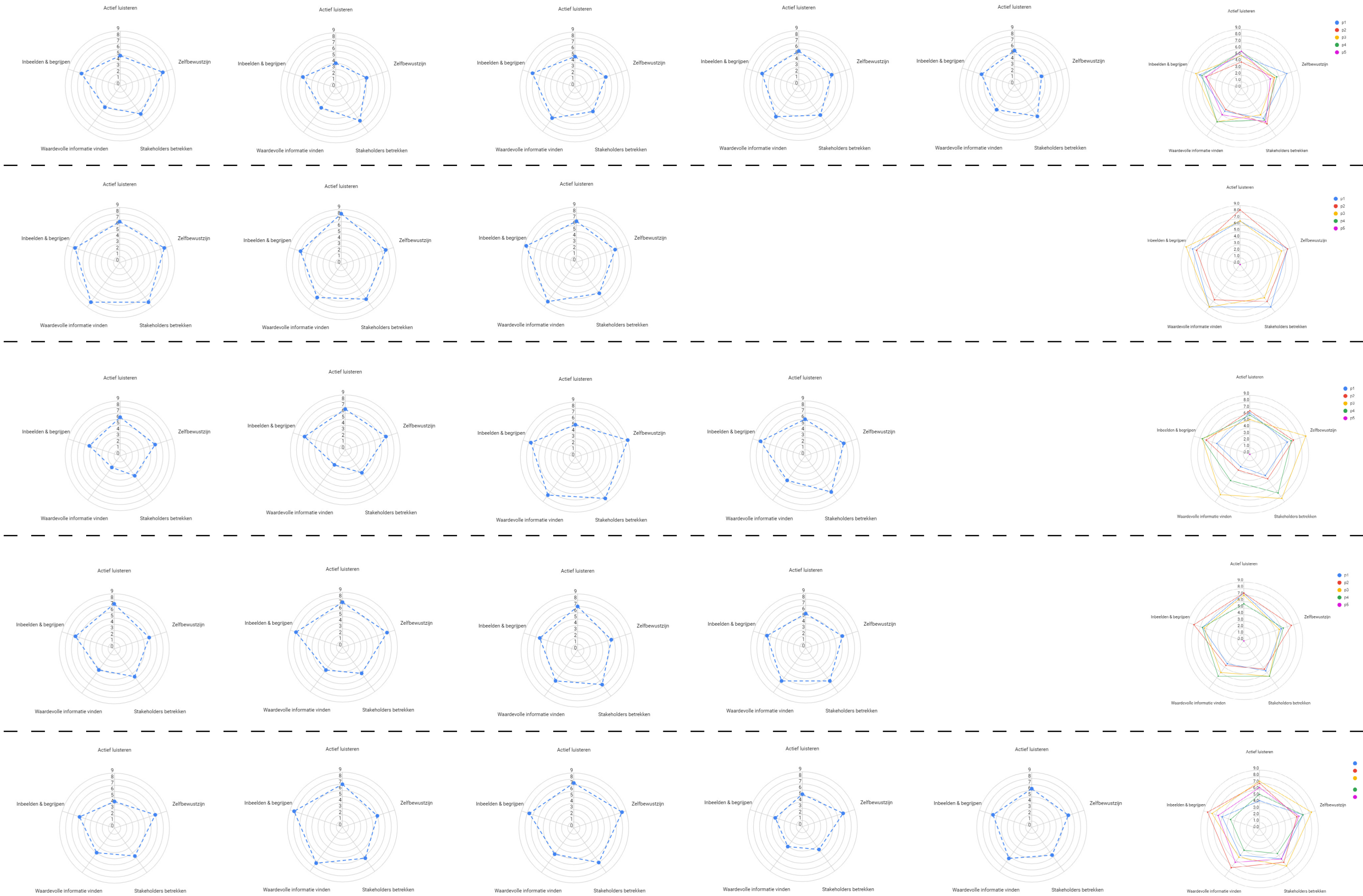
M.1 - questions

Actief luisteren	
Open staan en niet oordelen	Ik weet vaak al welke kant ik op wil met mijn ontwerp, voordat ik een onderzoek/interview in ga
	Ik heb de neiging om (mentaal) te oordelen over mijn stakeholder(s) tijdens mijn observaties, interviews en andere gebruiksonderzoeken
	Tijdens interviews, observaties en andere gebruiksonderzoeken, kan ik mijn vooroordelen makkelijk opzij zetten
	Ik kan goed luisteren naar wat mijn stakeholder(s) te vertellen hebben, ook al ben ik het niet met ze eens
Geen antwoorden invullen voor een ander	Wanneer ik praat met mijn stakeholder(s) denk ik meer na over wat ik hierna wil zeggen, dan dat ik actief luister
	Tijdens interviews vind ik het moeilijk om mijn mening voor me te houden
	Tijdens mijn onderzoek, let ik voornamelijk op informatie die mijn ontwerp(richting) bevestigt/versterkt
	Wanneer ik iets zeker weet, wil ik geen tijd verspillen aan het luisteren naar andermans argumenten
	Ik heb de neiging om sturende vragen te stellen
Genoeg ruimte bieden voor de ander om zich te uiten	Tijdens gesprekken met mijn stakeholder(s) ben ik bang om stiltes te laten vallen
	Ik geef mijn stakeholder(s) ruim de tijd om mijn vragen te beantwoorden
	Ik heb de neiging om tijdens interviews en gebruiksonderzoeken mijn stakeholder(s) (deelnemers???) te onderbreken
Zelfbewustzijn	
bewust van eigen aannames & biases	Ik ben mij bewust van de aannames die ik heb over mijn stakeholder(s)
	Ik ben mij bewust van de vooroordelen die ik heb over mijn stakeholder(s)
	Ik heb goed genoeg gecontroleerd in hoeverre mijn aannames die ik heb over mijn stakeholder(s) wel of niet kloppen
	Ik ben mij bewust van de invloed die mijn eigen emoties/motieven/normen/waarden hebben op mijn empathische vermogen
bewust van eigen gedrag/emoties/motieven	Ik ben mij bewust van mijn eigen emoties terwijl ik (veld)onderzoek doe
	Ik ben mij bewust van mijn eigen gedachten terwijl ik (veld)onderzoek doe
	Ik ben mij bewust van mijn lichaamstaal terwijl ik (veld)onderzoek doe
bewust van verschillen en overeenkomsten met doelgroep	Ik ben mij ervan bewust dat de belevingswereld van mijn stakeholder(s) anders is dan die van mij
	Ik ben mij ervan bewust dat de belevingswereld van mijn stakeholder(s) op bepaalde vlakken overeenkomt met die van mij
	Ik weet op welke vlakken de belevingswereld van mijn stakeholder(s) anders is dan die van mij
	Ik weet op welke vlakken de belevingswereld van mijn stakeholder(s) overeenkomt met die van mij

Veldonderzoek	
actie (durven) ondernemen	Ik vind het eng om interviews af te nemen
	Ik vind het moeilijk om deelnemers te werven voor mijn onderzoeken/interviews
	Ik durf mijn stakeholder(s) moeilijke en/of diepgaande vragen te stellen
	Ik heb (diepgaande?) gesprekken gevoerd en/of interviews gedaan met mijn belangrijkste stakeholder(s)
professioneel communiceren	Ik kan mijn communicatiestijl aanpassen aan dat van mijn stakeholder(s)
	Ik kan mijn vraagstelling ter plekke aanpassen wanneer mijn stakeholder (s) deze niet goed begrijpen
	Tijdens mijn onderzoek(en) neem ik actief een professionele fysieke houding aan
	Nadat mijn stakeholder(s) een vraag beantwoorden, vat ik het antwoord samen en vraag ik of ik het goed heb begrepen
aanpassen aan wat de stakeholder(s) nodig hebben	Ik weet hoe ik mijn onderzoek zo kan inrichten dat mijn stakeholder(s) zich volledig durven te uiten
	Mijn stakeholder(s) voelen zich op hun gemak bij mij
	Tijdens mijn onderzoek(en) kan ik de lichaamstaal van mijn stakeholder (s) lezen en weet ik wat ik daarmee moet doen
Nuttige informatie vinden	
verbanden leggen & behoeftes balanceren	Ik weet op welke vlakken de behoeftes van mijn verschillende stakeholders met elkaar overeenkomen
	Ik weet op welke vlakken de behoeftes van mijn verschillende stakeholders met elkaar verschillen
	Ik leg makkelijk verbanden tussen de behoeftes/motieven van mijn stakeholder en mogelijke oplossingen
kernwaarden vinden	Tijdens mijn interviews/gebruiksonderzoeken blijf ik doorvragen tot ik de diepst liggende motieven van mijn stakeholder(s) heb gevonden
	Ik weet precies wat de belangrijkste behoeftes zijn van mijn stakeholder (s)
	Ik weet wat de motieven zijn die het gedrag en/of de emoties van mijn stakeholder(s) verklaren
weten wanneer je wel/niet genoeg informatie hebt verzameld	Voordat ik een interview/onderzoek start, weet ik precies naar welke informatie ik op zoek ben en waarom
	Wanneer ik gebruikersonderzoek doe, weet ik wanneer ik genoeg (diepgaande) informatie heb verzameld om mee te ontwerpen
	Wanneer ik gebruikersonderzoek doe, weet ik wanneer nog niet genoeg (diepgaande) informatie heb verzameld om mee te kunnen ontwerpen

Inbeelden & begrijpen	
kunnen voorstellen waarom iemand zich op een bepaalde manier voelt/gedraagt	Ik kan me goed voorstellen waarom mijn stakeholder(s) zich gedragen zoals ze zich gedragen in hun context
	Ik kan me goed voorstellen waarom mijn stakeholder(s) bepaalde emoties voelen in hun context
	Ik begrijp mijn stakeholder(s) goed genoeg om hun gedrag te kunnen verklaren
kunnen voorstellen hoe iemand zich voelt/gedraagt in een bepaalde situatie	Ik kan me goed voorstellen hoe mijn stakeholder(s) zich zouden gedragen in verschillende situaties die relevant zijn voor mijn project
	Ik kan me goed voorstellen welke emoties mijn stakeholder(s) zouden voelen in verschillende situaties die relevant zijn voor mijn project
	Ik kan me goed inleven in het perspectief van mijn stakeholder(s)
de situatie van een ander kunnen inbeelden	Ik kan de situatie van mijn stakeholder(s) goed inbeelden
	Wanneer ik luister naar de verhalen van mijn stakeholder(s) stel ik me voor hoe ik me zou voelen/gedragen wanneer ik in hun schoenen zou staan
	Ik kan me goed verplaatsen in de schoenen van mijn stakeholder(s)

M.2 - results (polar charts)



N.1 - Self-Reflection and Insights Scale (grant et al., 2002)

METHOD

Three doctoral level psychologists constructed items which they considered likely to load on the proposed scales. The scales were “insight” (10 items), and the two scales assumed to comprise “self-reflection”: “need for self-reflection” (10 items) and “engagement in self-reflection” (10 items).

TABLE 1					
FACTOR LOADINGS FOR THE SELF-REFLECTION AND INSIGHT SCALE FROM STUDY ONE AND STUDY THREE					
	Study 1		Study 3		
	Factor Analysis		Factor Analysis		
	Factor Loadings		Factor Loadings		
	1	2	1	2	
Item	$\alpha = .91$	$\alpha = .87$	$\alpha = .71$	$\alpha = .82$	
Engagement in self-reflection					
I don't often think about my thoughts (R)	.68	-.01	.32	-.07	
I rarely spend time in self-reflection (R)	.78	-.02	.61	-.12	
I frequently examine my feelings	.86	-.07	.85	-.09	
I don't really think about why I behave in the way that I do (R)	.72	.10	.57	-.02	
I frequently take time to reflect on my thoughts	.72	.01	.77	.04	
I often think about the way I feel about things	.72	-.08	.72	-.02	
Need for self-reflection					
I am not really interested in analyzing my behaviour (R)	.71	.02	.63	-.05	
It is important for me to evaluate the things that I do	.75	.00	.76	-.01	
I am very interested in examining what I think about	.77	.01	.70	-.03	
It is important to me to try to understand what my feelings mean	.79	-.04	.78	-.14	
I have a definite need to understand the way that my mind works	.73	-.03	.72	-.17	
It is important to me to be able to understand how my thoughts arise	.72	-.02	.80	-.14	
Insight					
I am usually aware of my thoughts	-.13	.67	-.43	-.23	
I'm often confused about the way that I really feel about things (R)	-.06	.79	-.18	.80	
I usually have a very clear idea about why I've behaved in a certain way	.21	.66	.27	.60	
I'm often aware that I'm having a feeling, but I often don't quite know what it is (R)	-.01	.66	-.13	.76	
My behavior often puzzles me (R)	-.16	.78	-.17	.76	
Thinking about my thoughts makes me more confused (R)	.05	.65	-.03	.73	
Often I find it difficult to make sense of the way I feel about things (R)	-.06	.80	-.12	.87	
I usually know why I feel the way I do	.07	.78	-.27	.63	
Factor Intercorrelations					
Factor 1	1.00	-.03	1.00	-.31**	

Participants and Procedure Two hundred and sixty undergraduate psychology students participated for course credit (127 women and 117 men – 16 participants did not indicate their gender; mean age = 20.58 years). Questionnaires

N.2 - Mindful Attention Awareness Scale (Brown et al., 2003)

Description:

The MAAS is a 15-item scale designed to assess a core characteristic of dispositional mindfulness, namely, open or receptive awareness of and attention to what is taking place in the present. The scale shows strong psychometric properties and has been validated with college, community, and cancer patient samples. Correlational, quasi-experimental, and laboratory studies have shown that the MAAS taps a unique quality of consciousness that is related to, and predictive of, a variety of self-regulation and well-being constructs. The measure takes 10 minutes or less to complete.

Day-to-Day Experiences

Instructions: Below is a collection of statements about your everyday experience. Using the 1-6 scale below, please indicate how frequently or infrequently you currently have each experience. Please answer according to what really reflects your experience rather than what you think your experience should be. Please treat each item separately from every other item.

	1	2	3	4	5	6			
	Almost Always	Very Frequently	Somewhat Frequently	Somewhat Infrequently	Very Infrequently	Almost Never			
I could be experiencing some emotion and not be conscious of it until some time later.				1	2	3	4	5	6
I break or spill things because of carelessness, not paying attention, or thinking of something else.				1	2	3	4	5	6
I find it difficult to stay focused on what's happening in the present.				1	2	3	4	5	6
I tend to walk quickly to get where I'm going without paying attention to what I experience along the way.				1	2	3	4	5	6
I tend not to notice feelings of physical tension or discomfort until they really grab my attention.				1	2	3	4	5	6
I forget a person's name almost as soon as I've been told it for the first time.				1	2	3	4	5	6
It seems I am "running on automatic," without much awareness of what I'm doing.				1	2	3	4	5	6
I rush through activities without being really attentive to them.				1	2	3	4	5	6
I get so focused on the goal I want to achieve that I lose touch with what I'm doing right now to get there.				1	2	3	4	5	6
I do jobs or tasks automatically, without being aware of what I'm doing.				1	2	3	4	5	6
I find myself listening to someone with one ear, doing something else at the same time.				1	2	3	4	5	6
I drive places on "automatic pilot" and then wonder why I went there.				1	2	3	4	5	6
I find myself preoccupied with the future or the past.				1	2	3	4	5	6
I find myself doing things without paying attention.				1	2	3	4	5	6
I snack without being aware that I'm eating.				1	2	3	4	5	6

Scoring information:

To score the scale, simply compute a mean of the 15 items. Higher scores reflect higher levels of dispositional mindfulness.

Table 2 Psychometric Properties of the Interpersonal Communication Knowledge Assessment

Item	Factor loading	M	SD
1. Check the accuracy of my interpretation	.56	4.65	.74
2. Plan a well-crafted message	.70	4.85	.88
3. Express my views in a way that would improve the likelihood of getting my desired outcome	.68	4.83	.82
4. Use past experiences as a way to measure the feedback received	.57	4.87	.80
5. Present myself in the manner in which I want to be perceived	.60	4.75	.88
6. Behave in a manner that facilitates good interpersonal communication	.59	5.01	.75
7. Identify the objective of my message	.59	5.06	.71
8. Check to ensure that I have understood the speaker’s point of view	.55	4.95	.82
9. Identify the desired outcome(s) of my communication interaction	.63	4.95	.74
10. Focus my attention on the feedback being received	.62	4.76	.80
11. Assess if the feedback received fits with my perception	.65	4.65	.84
12. Ask for clarification when I am unsure about the feedback received	.51	4.90	.94
13. Use the feedback received as a learning tool	.60	4.97	.77
14. Acknowledge feedback while expressing my views confidently	.64	4.68	.83
15. Interpret feedback I have received	.64	4.75	.75
16. Express my personal needs while still conveying professionalism	.69	4.59	.99
17. Stay focused on my needs while expressing myself	.74	4.50	.88
18. Be consistent in what I am saying and how am saying it	.67	4.65	.88
19. Consider my intentions for communicating a certain message	.63	4.91	.73
20. Recognize the main underlying point of a speaker’s message	.60	4.85	.83

Note. Respondents were instructed to indicate their level of agreement with each item using the following prompt: “When communicating with others, I know how to. . . .” Item response options range from (1) strongly disagree to (6) strongly agree, with no midpoint.

Table 4 Psychometric Properties of the Interpersonal Communication Coping Self-Efficacy Assessment

Item	Factor loading	M	SD
1. Pay attention to the main point of a speaker’s message even if s/he is being confrontational	.54	7.36	1.52
2. Communicate my discomfort in answering someone’s question even if I feel pressure to do so	.66	6.50	1.93
3. Communicate my expectations even if the other person perceives me as unreasonable	.69	6.92	1.93
4. Acknowledge the feedback received and advance the discussion even if the speaker wants to dwell on the feedback	.69	7.31	1.63
5. Share my perspective with colleagues even if they attempt to put my ideas down	.77	6.80	1.97
6. Confidently discuss my ideas even if I recently received negative feedback from this person	.80	6.50	1.90
7. Articulate a clear reason for my request even if the listener appears disinterested in meeting my needs	.76	7.39	1.77
8. Bring attention to my needs even if I feel put down	.85	6.54	1.90
9. Challenge feedback that doesn’t fit even if I feel intimidated by the other person	.77	6.52	2.05
10. Bring attention to my needs even if I expect an unwanted response	.78	6.91	1.85
11. Stand up for myself even if the other person seems intimidating	.82	7.09	2.00
12. Maintain consistency in what I am saying and how I am saying it even if I am having a difficult conversation	.70	7.21	2.00

Note. The instructions for this scale are “Please indicate your level of confidence in your ability to do each of the following successfully.” Item response options range from 1 (no confidence) to 10 (complete confidence), with no midpoint.

actief luisteren



Voordat ik interviewvragen bedenken, schrijf ik alle aannames op die ik over mijn medestudent/de stakeholder heb

actief luisteren



Tijdens mijn interview, zet ik mijn eigen oordelen actief opzij

actief luisteren



Als mijn medestudent iets zegt waar ik het absoluut niet mee eens ben, houd ik dit voor me

actief luisteren



Wanneer ik het vermoeden heb dat er dieper liggende informatie zit verstopt achter het antwoord van mijn medestudent, ga ik dieper in op de achterliggende context om zo mijn medestudent te triggeren om met meer informatie te komen.

actief luisteren



Ik vat elk antwoord van mijn medestudent samen, en vraag ik of ik het goed heb begrepen

actief luisteren



Tijdens mijn interview, houd ik mijn eigen mening voor me, tenzij deze mening mijn medestudent kan helpen/inspireren om zichzelf meer open te stellen en meer te vertellen

actief luisteren



Voordat ik doorga naar de volgende vraag, laat ik een stilte vallen van 5 tot 10 seconden

actief luisteren



Wanneer mijn medestudent even niet uit zijn/haar woorden komt, laat ik bewust een stilte vallen tot ze wel op een antwoord uitkomen

zelfbewustzijn



Voordat ik een interview start, schrijf ik op welke aannames ik heb over de stakeholder

zelfbewustzijn



Wanneer ik tijdens mijn interview merk dat ik (voor)oordelen heb over de stakeholder, schrijf ik deze op

zelfbewustzijn



Wanneer ik tijdens mijn interview merk dat ik het niet eens ben met mijn stakeholder/medestudent, schrijf ik dit op

zelfbewustzijn



Na mijn interview, leg ik mijn aannames naast de antwoorden van mijn medestudent en zoek ik naar overeenkomsten en verschillen

stakeholders betrekken



Voordat ik een interview start, vertel ik aan mijn medestudent dat ik het best wel spannend vind

stakeholders betrekken



Bij de start van mijn interview vertel ik wat het nut van het interview is voor mijn medestudent

stakeholders betrekken



Wanneer mijn medestudent onzeker overkomt, herhaal ik dat er geen foute antwoorden zijn en dat ik niet zal oordelen

stakeholders betrekken



Wanneer ik een interview start, benadruk ik dat mijn medestudent expert is in zijn/haar eigen situatie

zelfbewustzijn



Voordat ik een interview start, schrijf ik op wat ik voel en waar deze gevoelens vandaan komen

zelfbewustzijn



Voordat ik mijn interview start, schrijf ik op hoe ik verwacht dat mijn medestudent de vragen gaat beantwoorden

zelfbewustzijn



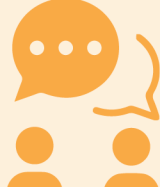
Voordat ik mijn interview start, neem ik twee minuten de tijd om mentaal mijn eigen emoties en gedachtes te analyseren

zelfbewustzijn



Voordat ik vragen stel over het gedrag van de stakeholder, schrijf ik op hoe ik denk dat ik mij zelf zou gedragen in diezelfde situatie

stakeholders betrekken



Aan het eind van mijn interview, bedankt ik de medestudent voor hun waardevolle input

stakeholders betrekken



Tijdens mijn interview blijf ik rechtop zitten, in een open houding

stakeholders betrekken



Na elke vraag vat ik het antwoord van mijn medestudent samen, en vraag ik of ik het goed heb begrepen

stakeholders betrekken



Tijdens mijn (online) interview zorg ik ervoor dat mijn medestudent en ik elkaar duidelijk in beeld hebben

zelfbewustzijn



Tijdens mijn interview zoek ik actief naar verschillen tussen mijn belevingswereld en dat van mijn medestudent/stakeholder

stakeholders betrekken



Wanneer ik een interview start, leg ik mijn medestudent duidelijk uit dat er geen foute antwoorden zijn en dat ik niet zal oordelen

stakeholders betrekken



Wanneer ik een interview start, vraag ik of er een manier is waarmee ik het interview comfortabeler kan maken voor mijn medestudent

waardevolle info vinden



Tijdens mijn interview probeer ik minimaal 1 verband te vinden tussen de emoties en het gedrag van de stakeholder

waardevolle info vinden



Tijdens mijn interview probeer ik minimaal 1 verband te vinden tussen de vrijetijdsbesteding van de stakeholder en zijn/haar gedrag op school

waardevolle info vinden



Tijdens mijn interview probeer ik minimaal 1 verband te vinden tussen het gedrag van mijn eigen belangrijkste stakeholder en de belangrijkste stakeholder van mijn medestudent

waardevolle info vinden



Nadat mijn medestudent antwoord geeft op mijn vraag, vraag ik nog een extra keer "waarom?"

inbeelden & begrijpen



Ik probeer actief voorbeelden uit mijn eigen leven te vinden die relateren aan de ervaringen van de stakeholder.

inbeelden & begrijpen



Wanneer ik me niet kan voorstellen dat ik een bepaalde emotie zou voelen in de situatie die mijn medestudent omschrijft, bedenk ik een situatie waarin ik me wél zo heb gevoeld. Deze situatie schrijf ik op.

inbeelden & begrijpen



Voordat ik een interview start, vraag ik aan mijn medestudent om zo uitgebreid mogelijk te vertellen hoe ze zich op dat moment voelen

inbeelden & begrijpen



Voordat ik interviewvragen bedenk, stel ik mij voor dat ik de stakeholder ben en schrijf ik 2 minuten lang alles op wat in me opkomt (niks is fout)

waardevolle info vinden



Tijdens mijn interview doe ik mentaal alsof ik een kind van 5 ben, en blijf ik "waarom" vragen tot er geen nieuw antwoord meer uitkomt

waardevolle info vinden



Wanneer mijn medestudent een antwoord geeft waar ik meer over wil weten, herhaal ik dit antwoord en blijf ik daarna (minimaal) 5 seconden stil

waardevolle info vinden



Tijdens mijn interview zoek ik naar de belangrijkste kernwaarden van mijn medestudent. Aan het eind van mijn interview maak ik een top 3 een vraag ik aan mijn medestudent of dit inderdaad de belangrijkste kernwaarden zijn

waardevolle info vinden



Voordat ik interviewvragen bedenk, maak ik een lijst van de 5 belangrijkste dingen die ik uit dat interview wil halen

inbeelden & begrijpen



Wanneer mijn medestudent een bepaalde situatie van de stakeholder beschrijft, vraag ik hoe zij verwachten dat deze situatie zich verder gaat ontwikkelen in de komende tijd. (en wat dit betekent voor de stakeholder)

inbeelden & begrijpen



Wanneer ik mijn interviewvragen bedenk, beeld ik mij in hoe ik denk dat mijn medestudent deze vragen gaat beantwoorden. Dit schrijf ik op. Na het interview kijk ik in hoeverre mijn beeld overeenkwam met de werkelijkheid.

inbeelden & begrijpen



Om mijn verbeelding te stimuleren, vraag ik mijn medestudent of ze een bepaald ritueel van de stakeholder zo uitgebreid mogelijk willen omschrijven. Voorbeeld: ochtendritueel

inbeelden & begrijpen



Wanneer ik word geïnterviewd, doe ik alsof ik zelf mijn stakeholder ben

waardevolle info vinden



Aan het eind van mijn interview vraag ik mijn medestudent of diegene denkt dat alle belangrijke onderwerpen aan bod zijn gekomen

9. Ik vond de polar chart een prettige manier om overzicht te krijgen van mijn empathische vaardigheden *

Mark only one oval.

1234567

helemaal mee oneenshelemaal mee eens

10. Het begrip empathie is voor mij overzichtelijker geworden tijdens deze workshop *

Mark only one oval.

1234567

helemaal mee oneenshelemaal mee eens

De mini-activiteiten

11. Welke vaardigheid heb jij op geoefend met mini-activiteiten? Of ook wel: wat was jouw grootste valkuil? *

Mark only one oval.

actief luisteren

Skip to question 12

zelfbewustzijn

Skip to question 18

stakeholders betrekken

Skip to question 24

waardevolle informatie vinden

Skip to question 30

inbeelden & begrijpen

Skip to question 36

12. Selecteer hier de mini-activiteiten die je hebt gedaan (zie nummers in bovenstaande afbeelding) *

Tick all that apply.

1

2

3

4

5

6

7

8

13. Beschrijf voor elke activiteit of en hoe deze je heeft geholpen om jouw empathische vaardigheden te ontwikkelen *

14. Beschrijf voor elke activiteit of je deze in de toekomst vaker wil toepassen en waarom

15. Het doen van de mini-activiteiten heeft mij meer inzicht gegeven in mijn eigen empathische vaardigheden *

Mark only one oval.

1234567

helemaal mee oneenshelemaal mee eens

16. De mini-activiteiten hebben mij handvatten geboden om mijn empathische vaardigheden verder te ontwikkelen *

Mark only one oval.

1234567

helemaal mee oneenshelemaal mee eens

17. De mini-activiteiten hebben het begrip "empathie" inzichtelijker gemaakt voor mij *

Mark only one oval.

1234567

helemaal mee oneenshelemaal mee eens

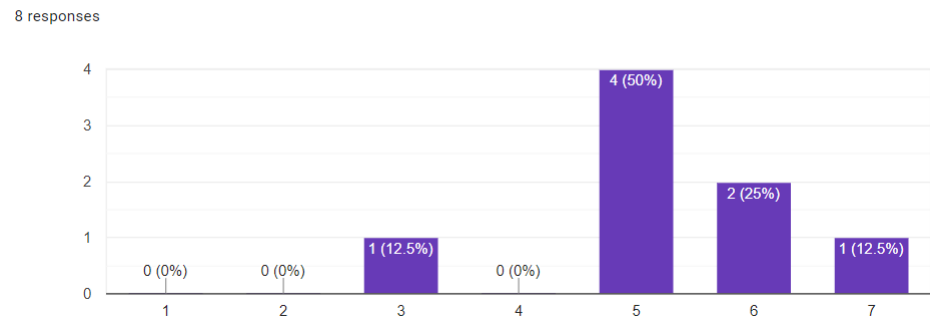
Skip to question 42

De mini-activiteiten - zelfbewustzijn

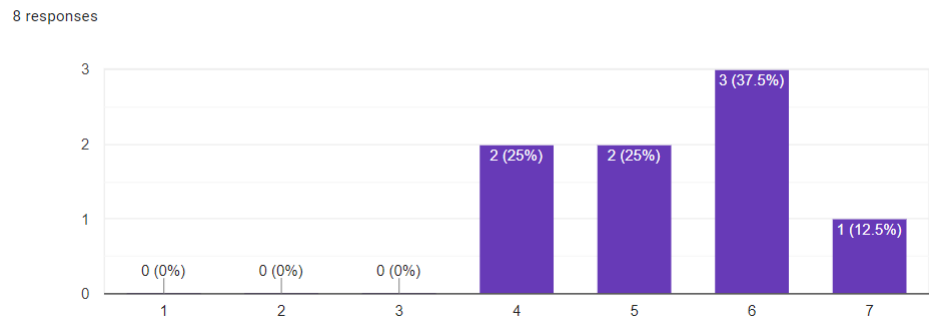
43. (optioneel) Zoals je weet wil ik iets gaan ontwerpen dat CMD-studenten helpt om bewuster empathie toe te passen tijdens hun ontwerp projecten. Welke tip(s) heb jij voor mij? Wat zou jou het meeste helpen?

P2 - Results - closed questions

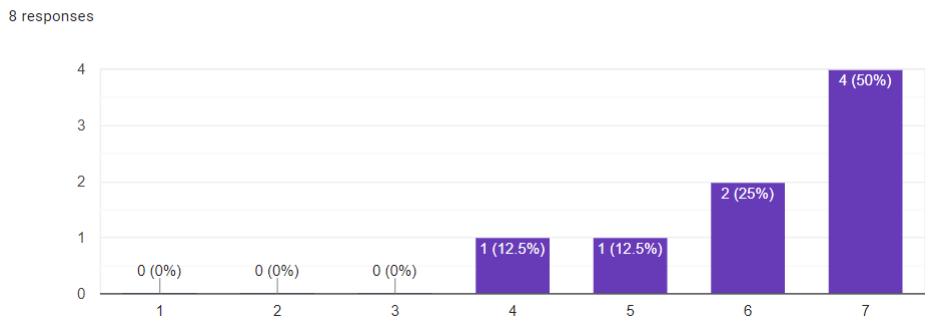
De empathie-vaardigheidstest gaf een accuraat beeld van mijn empathische vaardigheden gedurende het afgelopen kwartaal



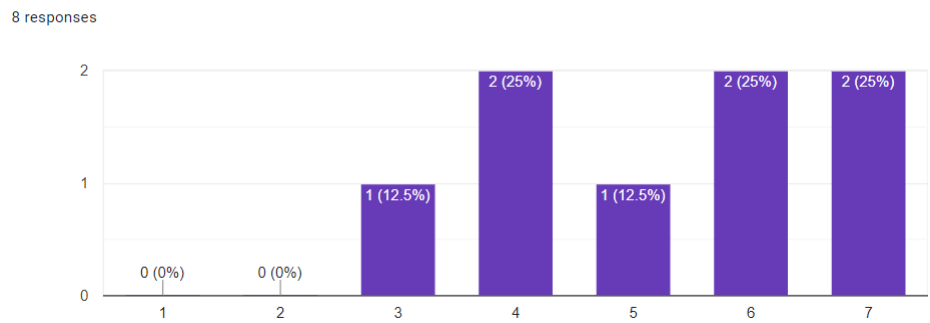
De empathie-vaardigheidstest heeft mij meer inzicht gegeven in mijn eigen empathische vaardigheden



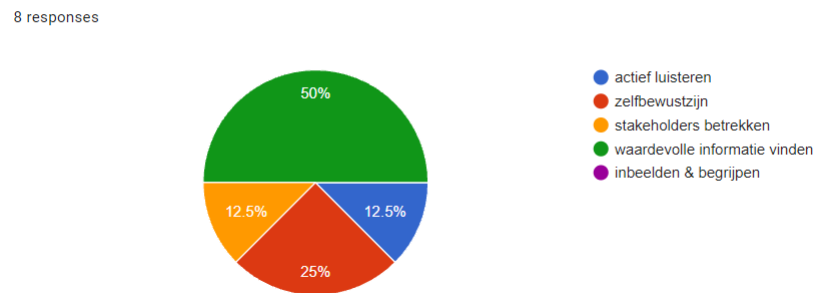
Ik vond de polar chart een prettige manier om overzicht te krijgen van mijn empathische vaardigheden



Het begrip empathie is voor mij overzichtelijker geworden tijdens deze workshop

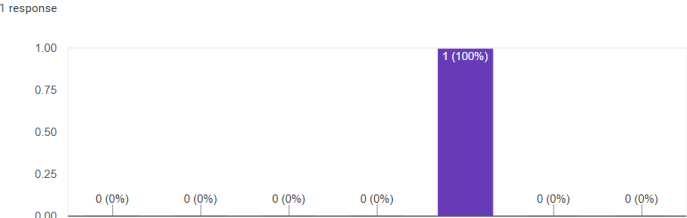


Welke vaardigheid heb jij op geoefend met mini-activiteiten? Of ook wel: wat was jouw grootste valkuil?

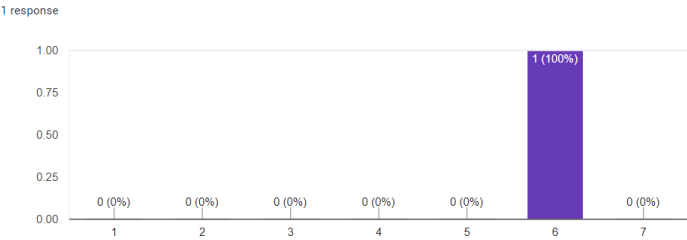


De mini-activiteiten - actief luisteren

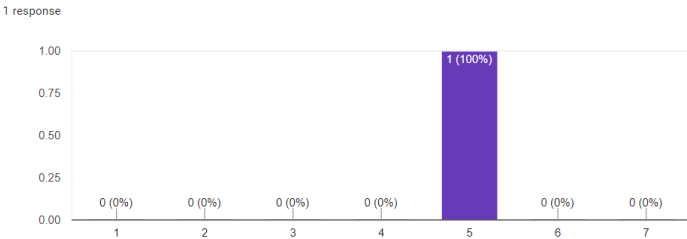
Het doen van de mini-activiteiten heeft mij meer inzicht gegeven in mijn eigen empathische vaardigheden



De mini-activiteiten hebben mij handvatten geboden om mijn empathische vaardigheden verder te ontwikkelen

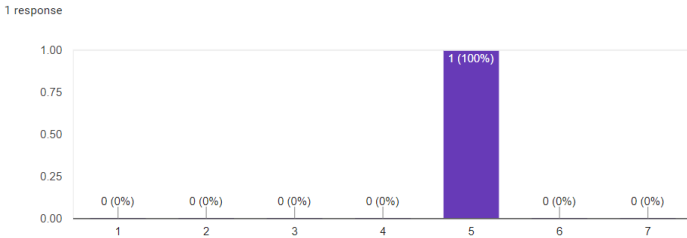


De mini-activiteiten hebben het begrip "empathie" inzichtelijker gemaakt voor mij

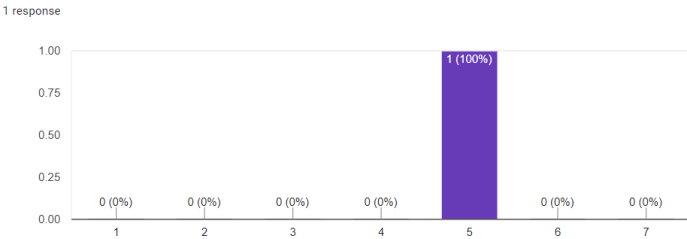


De mini-activiteiten - stakeholders betrekken

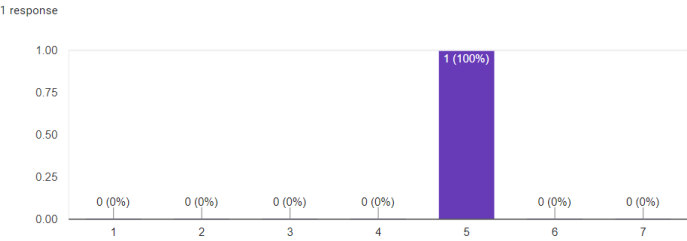
Het doen van de mini-activiteiten heeft mij meer inzicht gegeven in mijn eigen empathische vaardigheden



De mini-activiteiten hebben mij handvatten geboden om mijn empathische vaardigheden verder te ontwikkelen

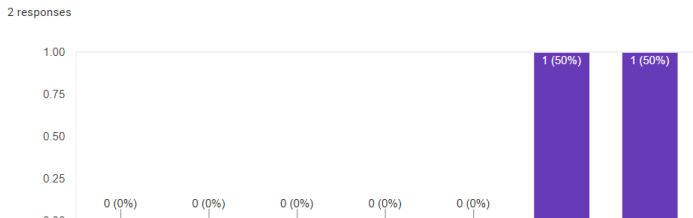


De mini-activiteiten hebben het begrip "empathie" inzichtelijker gemaakt voor mij

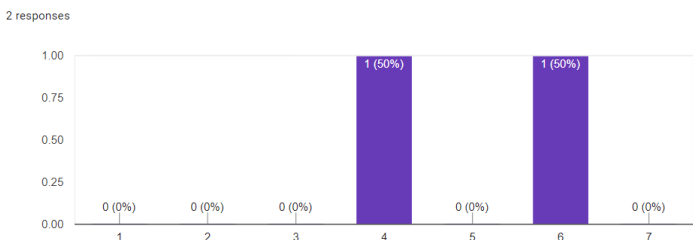


De mini-activiteiten - zelfbewustzijn

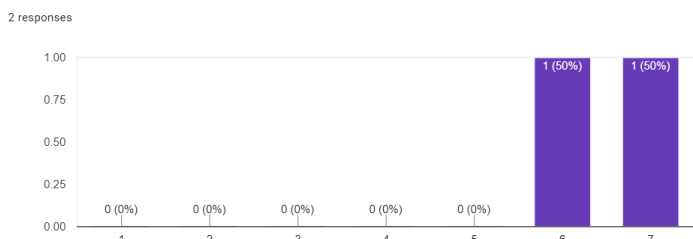
Het doen van de mini-activiteiten heeft mij meer inzicht gegeven in mijn eigen empathische vaardigheden



De mini-activiteiten hebben mij handvatten geboden om mijn empathische vaardigheden verder te ontwikkelen

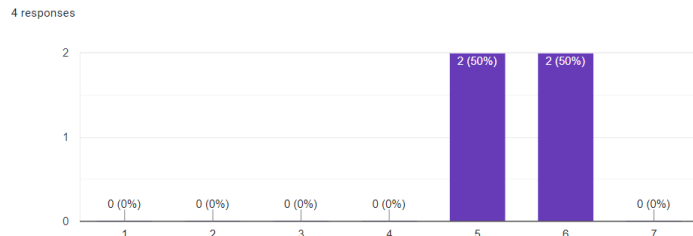


De mini-activiteiten hebben het begrip "empathie" inzichtelijker gemaakt voor mij

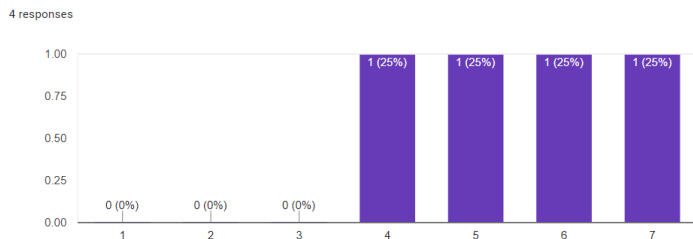


De mini-activiteiten - waardevolle informatie vinden

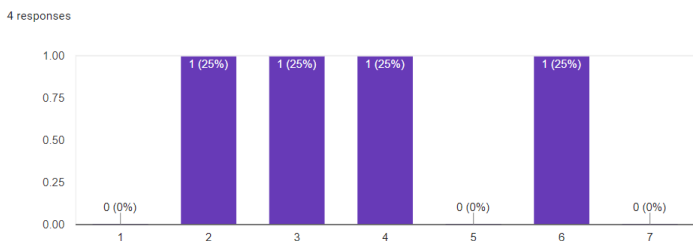
Het doen van de mini-activiteiten heeft mij meer inzicht gegeven in mijn eigen empathische vaardigheden



De mini-activiteiten hebben mij handvatten geboden om mijn empathische vaardigheden verder te ontwikkelen



De mini-activiteiten hebben het begrip "empathie" inzichtelijker gemaakt voor mij



Vraag 1: Je hebt zojuist een interview gedaan. Wat heb je tijdens dit interview anders gedaan dan je normaal zou doen?		
Respondent, sub-vaardigheid	Quote	Antwoord samenvatting
1, waardevolle informatie vinden	<i>Van te voren de mini-activiteiten geanalyseerd en toegepast</i>	mini-activiteiten toepassen
2, waardevolle informatie vinden	<i>Vragen of alle belangrijke onderwerpen aan bod gekomen zijn</i>	Vragen of alle belangrijke onderwerpen aan bod gekomen zijn
3, waardevolle informatie vinden	<i>Ik heb extra doorgevraagd tijdens het interview. Ik heb meer waarom-vragen gesteld en heb mijn best gedaan geen gesloten of sturende vragen te stellen.</i>	doorvragen, meer waarom vragen
4, waardevolle informatie vinden	<i>Het vragen 'waarom' bij zoveel mogelijk vragen</i>	waarom vragen
5, stakeholders betrekken	<i>Niet heel veel anders eigenlijk</i>	niet veel anders
6, actief luisteren	<i>ik heb geprobeerd *naam* te laten vertellen tot er stilte viel en deze stilte er dan even laten zijn</i>	stilte laten vallen
7, zelfbewustzijn	<i>Ik heb van te voren bedacht welke resultaten / antwoorden hij zou geven en daarne gereflecteerd of dat aansloot met zijn antwoorden.</i>	aannames verifiëren
8, zelfbewustzijn	<i>opschrijven waar ik het niet mee eens ben, en opschrijven wat het verschil is tussen mijn aannames en wat er echt uit het interview kwam</i>	aannames verifiëren

Vraag 2: Zou je dit tijdens een volgend interview/gebruikersonderzoek weer zo doen? Waarom wel/niet?		
Respondent, sub-vaardigheid	Quote	Antwoord samenvatting
1, waardevolle informatie vinden	<i>Ja, hierdoor kreeg ik betere antwoorden</i>	Ja, betere antwoorden
2, waardevolle informatie vinden	<i>Ja, omdat je hiermee ook beroep doet op wat je respondent belangrijk vindt.</i>	Ja, wat de respondent belangrijk vindt komt naar voren
3, waardevolle informatie vinden	<i>Ja, ik zou dit nog een keer doen. De open vragen hebben me geholpen om uitgebreidere antwoorden te krijgen. Het doorvragen heeft me extra geholpen om achter een (mogelijke) achterliggende reden te komen.</i>	Ja, uitgebreidere antwoorden en achterliggende redenen vinden
4, waardevolle informatie vinden	<i>Zeker weten! Ik vergat dit voorheen vaak, maar het zorgt er toch voor dat de antwoorden eerlijker en verdiepend worden.</i>	Ja, eerlijke en verdiepende antwoorden
5, stakeholders betrekken	<i>Denk het wel, ik heb het idee dat het gewoon werkt.</i>	Ja, het werkt
6, actief luisteren	<i>ja, hierdoor geef je de ruimte aan de respondent om nog verder te vertellen vanuit hun eigen motivatie. zo komt er misschien nog meer aanvullende informatie bij</i>	Ja, aanvullende informatie vanuit de respondent vinden
7, zelfbewustzijn	<i>Ja, want het bleek dat mijn aannamens niet aansloten bij de uiteindelijke bevindingen.</i>	Ja, want aannames waren anders dan bevindingen
8, zelfbewustzijn	<i>ja, ik vond de mini acties fijn om te gebruiken</i>	Ja, prettig om te gebruiken

Vraag 3: Wat zou je de volgende keer anders willen doen en waarom?		
Respondent, sub-vaardigheid	Quote	Antwoord samenvatting
1, waardevolle informatie vinden	<i>Meer tijd nemen om nog betere vragen te stellen om nog betere antwoorden te krijgen.</i>	Meer de tijd nemen
2, waardevolle informatie vinden	<i>Meer doorvragen, en van te voren 5 belangrijkste dingen opschrijven die je wil weten, zodat je alle informatie die je uit het interview wil halen ook krijgt.</i>	Meer doorvragen en van tevoren 5 belangrijkste doelen van interview opschrijven
3, waardevolle informatie vinden	<i>Ik heb geprobeerd haar antwoorden te herhalen om te kijken of ik het goed begreep, maar daardoor leek het wellicht of ik een sturende vraag stelde. Tijdens een volgende keer wil ik er meer op letten dat ik dit niet doe.</i>	Minder sturen wanneer ik de antwoorden van mijn respondent samenvat en herhaal
4, waardevolle informatie vinden	<i>Van te voren een doel opstellen bij een gebruikersonderzoek met een methode om hier te komen. Dan weet ik wanneer ik mijn waardevolle informatie heb gevonden en kan ik er op terug reflecteren.</i>	Van tevoren doelen opstellen met passende methoden en hierop reflecteren
5, stakeholders betrekken	<i>Misschien iets meer focussen op vragen, dan het hebben van een gesprek.</i>	Meer focussen op vragen
6, actief luisteren	<i>toch proberen om nog beter te luisteren, vanuit enthousiasme wil ik altijd graag mijn visie op een onderwerp delen.</i>	Beter luisteren, mijn eigen visie meer voor me houden
7, zelfbewustzijn	<i>Ik zou graag dieper in willen gaan op zijn antwoorden.</i>	Dieper ingaan op antwoorden
8, zelfbewustzijn	<i>ik had geen idee wat de het onderzoek was van de persoon die in interviewde dus ik kon geen voor aannames hebben, de volgende keer zou ik eerst onderzoek willen doen</i>	Vooraf weten waar het interview over gaat zodat ik betere aannames kan maken

Vraag 6: (optioneel) Zoals je weet wil ik iets gaan ontwerpen dat CMD-studenten helpt om bewuster empathie toe te passen tijdens hun ontwerp projecten. Welke tip(s) heb jij voor mij? Wat zou jou het meeste helpen?		
Respondent, sub-vaardigheid	Quote	Antwoord samenvatting
1, waardevolle informatie vinden	-	-
2, waardevolle informatie vinden	-	-
3, waardevolle informatie vinden	-	-
4, waardevolle informatie vinden	<i>Geen tip, maar: het toevoegen van die bestaande mini-activiteiten en de grafiek geeft een hou vast voor de doelgroep. Ik vond dit enorm fijn. Ik had hierdoor het gevoel dat ik niet iets onnodig moest bedenken omdat ik er nog niet genoeg tijd voor heb gehad, maar er waren voorgeschreven elementen die ik kon gebruiken.</i>	de mini-activiteiten en de vaardigheden diagram geven houvast: minder onzekerheid, want je weet dat het werkt
5, stakeholders betrekken	<i>Momenteel geen tips, je bent goed bezig. Dat Excel document was heel gaaf, hoe je dat heb kunnen vormen in zo een tabel.</i>	-
6, actief luisteren	-	-
7, zelfbewustzijn	<i>Een goed overzicht van mogelijkheden hoe ik een interview bijvoorbeeld het best kan voorbereiden, welke stappen ik daarbij moet nemen. Waar ik rekening mee moet houden tijdens het interview.</i>	goed overzicht van waar je rekening mee moet houden tijdens en ter voorbereiding van een interview
8, zelfbewustzijn	-	-

Vraag 1: Je hebt zojuist een interview gedaan. Wat heb je tijdens dit interview anders gedaan dan je normaal zou doen?			
sub-vaardigheid	mini-activiteit	Quote	Samenvatting
Waardevolle informatie vinden	1: Tijdens mijn interview probeer ik minimaal 1 verband te vinden tussen de emoties en het gedrag van de stakeholder.	<i>heeft me geholpen om een relatie te vinden tussen de mening over haar team en de frustraties over de samenwerking.</i>	verbanden leggen
		<i>Meer inleving in doelgroep</i>	meer inleven
	4: Nadat mijn medestudent antwoord geeft op mijn vraag, vraag ik nog een extra keer "waarom"?	<i>Door door te vragen kon ik achter achterliggende redenen komen.</i>	achterliggende redenen vinden
	5: Tijdens mijn interview doe ik mentaal alsof ik een kind van 5 ben, en blijf ik "waarom" vragen tot er geen nieuw antwoord meer uitkomt.	<i>Het doorvragen van waarom heeft geholpen/gaat helpen bij het dieper in gaan op de vragen van de respondent. Meer waardevolle informatie vinden, dieper ingaan op de achterliggende rede en motivatie.</i>	dieper ingaan op
	7: Tijdens mijn interview zoek ik naar de belangrijkste kernwaarden van mijn medestudent. Aan het eind van mijn interview maak ik een top 3 en vraag ik aan mijn medestudent of dit inderdaad de belangrijkste kernwaarden zijn.	<i>Dit is me niet gelukt om toe te passen tijdens het interview.</i>	niet toegepast
		<i>Het vinden van de kernwaarden ging minder goed. Ik had niet te tijd gekregen om hier een aanname in te maken/uitleg voor te bereiden. Door het gebrek van tijd zijn we hier niet op in gegaan.</i>	niet toegepast, geen tijd
	8: Voordat ik interviewvragen bedenk, maak ik een lijst van de 5 belangrijkste dingen die ik uit dat interview wil halen.	<i>Zodat ik beter voorbereid aan mijn interview begin</i>	beter voorbereid
		<i>Van te voren overzichtelijk hebben wat je wil weten</i>	beter voorbereid
	9: Aan het eind van mijn interview vraag ik mijn medestudent of diegene denkt dat alle belangrijke onderwerpen aan bod gekomen zijn.	<i>betere antwoorden</i>	betere antwoorden
		<i>Erachter komen of de respondent nog belangrijke dingen te vertellen heeft</i>	gemiste informatie vinden
Stakeholders betrekken	2: Bij de start van mijn interview vertel ik wat het nut is van het interview voor mijn medestudent.	<i>Het vertellen waar het interview over gaat, geeft de persoon de gelegenheid om na te denken over het onderwerp.</i>	interviewee kan nadenken over het onderwerp
	8: Tijdens mijn (online) interview zorg ik ervoor dat mijn medestudent en ik elkaar duidelijk in beeld hebben.	-	-
Actief luisteren	3: Als mijn medestudent iets zegt waar ik het absoluut niet mee eens ben, houd ik dit voor me.	<i>nummer 3 is niet zo specifiek naar voren gekomen in het interview</i>	niet aan bod gekomen
	7: Voordat ik doorga naar de volgende vraag, laat ik een stilte vallen van 5 tot 10 seconden.	<i>nummer 7 heb ik wel kunnen toepassen. ik vind dit zelf wel lastig want het voelt enigszins ongemakkelijk.</i>	lastig, want voelt ongemakkelijk
Zelfbewustzijn	2: Wanneer ik tijdens mijn interview merk dat ik (voor)oordelen heb over de stakeholder, schrijf ik deze op.	<i>t heeft me geholpen met het bewust zijn van wat ik doe tijdens een interview</i>	bewust van wat ik doe
	3: Wanneer ik tijdens mijn interview merk dat ik het niet eens ben met mijn stakeholder/medestudent, schrijf ik dit op.	<i>t heeft me geholpen met het bewust zijn van wat ik doe tijdens een interview</i>	bewust van wat ik doe
		<i>Ik was het eigenlijk wel eens met zijn resultaten en heb daarom niet iets kunnen opschrijven.</i>	niet aan bod gekomen
	6: Voordat ik mijn interview start, schrijf ik op hoe ik verwacht dat mijn medestudent die vragen gaat beantwoorden.	<i>Ik had geen verwachtingen omdat ik zijn stakeholder nog niet wist, had ik dat voor het interview wel geweten had ik dit wel kunnen toepassen.</i>	niet toegepast, had geen verwachtingen
	8: Voordat ik vragen stel over het gedrag van de stakeholder, schrijf ik op hoe ik denk dat ik mij zelf zou gedragen in diezelfde situatie.	<i>Dit heb ik gedaan over de pijnpunten en zo kwam ik er achter dat wat ik van te voren verwacht had eigenlijk niet overeen kwam met zijn antwoord. Dit gaf mij een goed beeld dat ik er dus naast kan zitten met mijn verwachtingen.</i>	les: mijn verwachtingen komen niet altijd overeen met de werkelijkheid
		<i>t heeft me geholpen met het bewust zijn van wat ik doe tijdens een interview</i>	bewust van wat ik doe

Vraag 2: In hoeverre ben je van plan om deze activiteit in de toekomst vaker toe te passen en waarom?			
sub-vaardigheid	mini-activiteit	Quote	Samenvatting
Waardevolle informatie vinden	1: Tijdens mijn interview probeer ik minimaal 1 verband te vinden tussen de emoties en het gedrag van de stakeholder.	<i>Ja, nog uitgebreider. Zo kun je er beter achter komen hoe de (onbewuste) gevoelens van de respondent zijn of haar gedrag kunnen beïnvloeden.</i>	ja, uitvinden hoe gevoel gedrag beïnvloedt
		<i>Gebeurd bij mij meestal automatisch, omdat ik mij over het algemeen heel goed kan inleven in personen.</i>	ja, maar gebeurt automatisch
	4: Nadat mijn medestudent antwoord geeft op mijn vraag, vraag ik nog een extra keer "waarom"?	-	-
	5: Tijdens mijn interview doe ik mentaal alsof ik een kind van 5 ben, en blijf ik "waarom" vragen tot er geen nieuw antwoord meer uitkomt.	<i>Het doorvragen van waarom: dit zorgt ervoor dat er dieper wordt in gegaan op de vragen van de respondent. Meer waardevolle informatie vinden, dieper ingaan op de achterliggende rede en motivatie. Dit wil ik invoeren bij het automatisch vragen stellen in een interview.</i>	ja, dieper ingaan op achterliggende redenen en motivatie
	7: Tijdens mijn interview zoek ik naar de belangrijkste kernwaarden van mijn medestudent. Aan het eind van mijn interview maak ik een top 3 en vraag ik aan mijn medestudent of dit inderdaad de belangrijkste kernwaarden zijn.	-	-
		-	-
	8: Voordat ik interviewvragen bedenk, maak ik een lijst van de 5 belangrijkste dingen die ik uit dat interview wil halen.	-	-
		<i>Ga ik toepassen voor overzicht en het doel van het interview bereiken.</i>	ja, voor overzicht en doel
	9: Aan het eind van mijn interview vraag ik mijn medestudent of diegene denkt dat alle belangrijke onderwerpen aan bod gekomen zijn.	-	-
		<i>Ga ik ook doen zodat ik geen belangrijke dingen mis</i>	ja, om geen belangrijke info te missen
Stakeholders betrekken	2: Bij de start van mijn interview vertel ik wat het nut is van het interview voor mijn medestudent.	<i>Ja, het zijn goede activiteiten die heel goed kunnen helpen bij een fijne sfeer tijdens het interview</i>	ja, voor een fijne sfeer
	8: Tijdens mijn (online) interview zorg ik ervoor dat mijn medestudent en ik elkaar duidelijk in beeld hebben.	-	-
Actief luisteren	3: Als mijn medestudent iets zegt waar ik het absoluut niet mee eens ben, houd ik dit voor me.	-	-
	7: Voordat ik doorga naar de volgende vraag, laat ik een stilte vallen van 5 tot 10 seconden.	<i>vaker stilte laten vallen. omdat dit meer ruimte geeft voor de respondent om uit te leggen</i>	ja, om ruimte te geven voor de respondent om dinge uit te leggen
Zelfbewustzijn	2: Wanneer ik tijdens mijn interview merk dat ik (voor)oordelen heb over de stakeholder, schrijf ik deze op.	<i>ik zou het nog een keer gebruiken</i>	ja
	3: Wanneer ik tijdens mijn interview merk dat ik het niet eens ben met mijn stakeholder/medestudent, schrijf ik dit op.	<i>ik zou het nog een keer gebruiken</i>	ja
		<i>Ja, maar het is wel afleidend als ik tijdens het interview moet gaan schrijven als ik het er ergens niet mee eens ben, ik zou dit liever willen na reflecteren.</i>	ja, maar liever achteraf
	6: Voordat ik mijn interview start, schrijf ik op hoe ik verwacht dat mijn medestudent die vragen gaat beantwoorden.	<i>Ja, maar dan moet ik voor het interview betere inzichten hebben waar het over gaat.</i>	ja, als ik van tevoren weet waar het interview over gaat
	8: Voordat ik vragen stel over het gedrag van de stakeholder, schrijf ik op hoe ik denk dat ik mij zelf zou gedragen in diezelfde situatie.	<i>Deze vond ik heel fijn en liet mij in dit interview ook al zien dat ik er naast kan zitten in mijn verwachtingen.</i>	ja, want laat zien hoe je verwachtingen mis kunnen zijn
	9: Tijdens mijn interview zoek ik actief naar verschillen tussen mijn belevingswereld en die van mijn medestudent/stakeholder.	<i>ik zou het nog een keer gebruiken</i>	ja

Q.1 - Questions

Intro

1. Hoe hebben jullie de workshop ervaren? En wat hebben jullie geleerd van de workshop over het algemeen?
2. Hoe hebben jullie de empathie-vaardigheidstest ervaren?
3. Hoe vonden jullie het om die activiteiten-kaartjes te gebruiken? In hoeverre hielpen ze?
4. Zouden jullie dit soort kaartjes vaker willen gebruiken tijdens gebruikersonderzoeken?
5. Was het aantal mini-activiteiten fijn of hadden jullie er liever meer of minder dan 3 gedaan?
6. Wat was het effect van de mini-activiteiten op jullie interviews? Hebben jullie iets van verbetering gemerkt? (hoe veel meer tijd zouden jullie willen voor het interview?)
7. Hebben jullie nog teruggekeken naar het Miro board?

Midden

8. Als jullie zo naar je teamoverzicht kijken, kunnen jullie manieren bedenken om elkaar te helpen?
9. Hoe gaan jullie het beste uit je team halen?
10. Wat gaan jullie anders doen het aankomende kwartaal vergeleken met afgelopen kwartaal?
11. Welke empathische vaardigheid denken jullie dat het moeilijkst is om te leren binnen jullie studietijd en waarom?

Outro

12. Ik ben van plan om de mini-activiteiten uit te breiden. Ik wil eigenlijk dat het een soort naslagwerk wordt voor empathische gebruikersonderzoeken, met activiteiten die je kan doen voor, tijdens en na een gebruikersonderzoek. Het idee is dat het iets is waar je altijd op terug kan vallen. Als je even wat tips wil of niet zo goed weet wat je moet doen, kun je die kaartjes erbij pakken en ze meteen toepassen in een onderzoek. Welke vorm dit precies krijgt, moet ik nog bedenken. Klinkt dat als iets wat jullie zouden gebruiken?
13. Wat voor vorm denken jullie dat dit zou moeten krijgen?
14. Zouden jullie het fijn vinden als er een soort opdrachtentemplate bij zit dat je voor elk onderzoek kan invullen of zijn de kaartjes zelf al voldoende?

Eind

15. Hebben jullie nog vragen/opmerkingen of dingen die ik heb gemist?

Q.2 - Results

Empathische vaardigheidstest			
sterke punten		verbeterpunten	
Quote	Samenvatting	Quote	Samenvatting
Het gaf wel een leuk beeld, die vragen. Ook in dat diagram op gegeven moment	leuk om te zien	Ik denk dat het een accuraat beeld was over mezelf, maar niet over hoe ik het dit kwartaal heb gedaan. Misschien dat het wat specifiek had moeten zijn. Ik heb het ingevuld over mijn hele persoonlijkheid	benadrukken: specifiek dit kwartaal
Het gaf een goed beeld. En ik vind ook wel dat de uitkomst met die 5 punten je wel kan helpen om een beetje objectief naar jezelf te kijken ook. Met wat je beter kan doen.	representatief leerzaam	Ik had wel dat het voor mezelf een beetje scheef voelde, want er stond dat ik genoeg onderzoek had gedaan naar alle stakeholders, wat eigenlijk helemaal niet het geval was. (...) Maar dat lag ook aan mijn eigen antwoorden.	vragen worden optimistisch beantwoord
Zo'n teamoverzicht zou heel chill zijn aan het begin van een project. Zo leer je meteen de krachten en zwaktes van je team goed kennen, in plaats van dat daar een hele periode overheen gaat.	handig voor teamwork	dat ik mijn antwoorden veel beter had ingevuld dan dat ik het daadwerkelijk had gedaan.	vragen worden optimistisch beantwoord
dat ik hoog scoorde op het inleven en verbeelden, dat merk ik wel, dat dat bij mij gemakkelijk gaat. Waardevolle informatie vinden vind ik moeilijker en dat zag je ook in dat diagram.	representatief	ik denk dat het bij mij bij mezelf gebeurde. Dat ik niet genoeg terugkoppelde naar dit project, maar gewoon in het algemeen aan het antwoorden was.	benadrukken: specifiek dit kwartaal
Het gaf denk ik wel een accuraat beeld, zeker wel.	representatief	ik vond trouwens dat ja en nee niet echt bij soms en vaak horen. Is nooit en altijd dan niet beter?	formulering vragen
		misschien is het beter om het zonder cijfers/getallen te doen. Want nu ga je naar getallen kijken. Dan kun je denken: dit is best laag, al die vijven.	visualisering resultaten

interview oefenen			
sterke punten		verbeterpunten	
Quote	Label	Quote	Label
		Degene die ik ging interviewen kende ik helemaal niet. Ik wist niet waar zijn onderwerp over ging.	te weinig weten over wie je interviewt
		Ik zou meer tijd willen. Ik denk een half uur ofzo? Voor het interview ook en de voorbereiding.	tijd tekort
		ik wist eigenlijk helemaal niet wat de doelgroep was van degene die ik ging interviewen. Dus als ik dat van tevoren zou weten, een beetje wat zij deden, had ik al veel meer vragen kunnen bedenken, diepere vragen en had ik daar ook beter over na kunnen denken. Dan had ik de mini-activiteiten daar ook beter op toe kunnen passen denk ik.	te weinig weten over wie je interviewt
		Misschien zelfs 10 minuutjes voorbereiden en 20 minuten interviews. Dat je ook de tijd hebt om uit te testen wat er gebeurt wanneer je een mini-activiteit wel of niet gebruikt.	tijd tekort
		Ja, die focus op het interview was voor mij te kort. Heel lang een workshop die inderdaad heel goed is, en dan is het gebruik in de praktijk ineens heel snel. Dus ik heb het niet echt kunnen gebruiken, naar mijn mening.	tijd tekort
		omdat het zo kort was, had ik het idee van oh ik moet een beetje snel zijn ofzo.	tijd tekort

Mini-activiteiten			
sterke punten		verbeterpunten	
Quote	Samenvatting	Quote	Samenvatting
<i>Ik denk dat ik zeker die kaartjes vaker zou gebruiken. Het is gewoon iets waar je altijd even naar terug kan als je niet zo goed weet wat je moet doen.</i>	handvat om op terug te vallen	<i>het waren heel veel activiteitenkaartjes, moet ik zeggen. Je had eigenlijk wel even de tijd nodig om die even op je gemak te lezen, zeg maar, want het was best wel veel.</i>	• (te) veel kaartjes • meer tijd nodig
<i>Die kaartjes zou ik absoluut gebruiken, want ik wil graag mijn interview skills verbeteren, maar we krijgen er eigenlijk geen les meer in.</i>	skills verbeteren buiten het curriculum om	<i>het werd een beetje een gênant gesprek ofzo, (...) Ik ging het op gegeven moment over hele andere dingen hebben met die persoon, wat ook heel nuttig was trouwens, daar niet van, maar we zaten niet meer doelgericht op die empathie.</i>	• ongemakkelijk • afdwalen van mini-activiteiten
<i>Ik ging proberen om die 5 seconden stil te zijn en dat vond ik eigenlijk best wel moeilijk. Ik moest focussen op actief luisteren en ik merkte dat ik dat eigenlijk heel ongemakkelijk vond (...), terwijl op het moment dat ik het even stil liet vallen, kwam er bij haar nog extra informatie uit, waardoor ik dacht 'oh, jij hebt nog meer te vertellen.'</i>	realisatie: dit werkt	<i>Ja, alleen het ene kaartje is veel breder dan het andere kaartje. Ik had actief luisteren als leerpunt en dat waren dingen als wees 5 seconden stil na elke vraag. Ja, dat is zo te doen. Maar echt je voorbereiden of je verdiepen in de doelgroep, daar heb je veel meer tijd voor nodig.</i>	niet elke activiteit duurt even lang
<i>ik vond het wel gewoon goede activiteiten die ik ook zou kunnen gebruiken in het echt.</i>	praktisch toepasbaar	<i>Misschien extra toelichting bij sommige kaartjes. Zoals bij het kaartje met die stilte: ik snap het nut niet helemaal van waarom die stilte? Stiltes zijn meestal een slecht teken, tenzij iemand heel hard aan het nadenken is, heb ik het idee.</i>	nut soms onduidelijk
<i>Dat het een beetje een richtlijn geeft, en dat je er niet alleen voor staat, dat je het niet allemaal zelf moet gaan verzinnen. Dat vond ik ook wel fijn. Het is een onderdeel waar je relatief wat minder goed in bent, en als je dan daarvoor zelf iets moet bedenken is dan nog moeilijker. Dus het geven van die mini-activiteiten vond ik een heel goed idee.</i>	handvat om op terug te vallen	<i>ik vond het nog wel redelijk lastig om die mini-activiteiten toe te passen in die 10 minuten die we hadden. (...) Het werkte denk ik wel, maar ik had echt dat ik er lang over na moet denken. Je moet veel vragen stellen, veel mini-activiteiten daarbij gebruiken om te kijken of het helpt of niet. Het was te kort tijd, voor mij.</i>	tijd tekort
<i>Ik deed die waarbij je moest wachten na de vraag ofzo, dat ik niet te enthousiast door moest vragen. (...) Het gaf ook een beetje meer van dat ik professioneel overkwam voor de ander in plaats van dat ik heel haastig een 3-minuten interview houd, liet ik zien dat ik echt luisterde naar wat hij zei.</i>	realisatie: dit werkt	<i>Ik had even de tijd nodig om te bedenken wat ik nou zou moeten doen en toen wist ik het uiteindelijk (...) en toen moesten we al gaan interviewen. (...) En het duurde best wel lang voordat de opdracht bij mij binnenkwam.</i>	• tijd tekort • moeite met opdracht begrijpen
<i>Ik moest gaan kijken welke antwoorden ik dacht dat hij zou geven en dan kijken naar welke antwoorden hij daadwerkelijk gegeven had. En ik kwam erachter dat wat ik dacht helemaal compleet fout was, en dat mijn verwachtingen en aannames dus niet klopten met wat hij vertelde.</i>	realisatie: dit werkt	<i>Ik had de mini-activiteit van doorvragen, van waarom doe je dat? En af en toe paste dat niet in de context van waar we het over hadden.</i>	gekozen activiteiten pasten niet bij interview
<i>nou, je bent er sowieso al meer bewust van als je gaat kijken naar die activiteiten dus ook al voer je de activiteiten niet helemaal goed uit, denk ik dat je in je achterhoofd al denkt van oké dit kan ik beter doen, dus ik ga mijn best doen om het te doen in ieder geval.</i>	bewuster te werk gaan	<i>En je moest die mini-dingen kiezen, maar omdat je niet zeker wist waarover je iemand ging interviewen, waren sommige activiteiten lastig om voor te bereiden. Bijvoorbeeld bedenken welke antwoorden de ander zou geven, dat kon ik niet weten omdat ik nog geen informatie had over wat zijn doelgroep zou zijn. Dat kon ik dus niet echt voorbereiden.</i>	lastig uitzoeken zonder te weten waar het interview over gaat
<i>ik denk dat drie wel goed was. Het was wel perfect eigenlijk. Meer zou teveel zijn, maar minder weer te weinig. Drie was eigenlijk wel goed zo.</i>	prettige hoeveelheid gekozen activiteiten		

team overzicht			
sterke punten		verbeterpunten	
Quote	Label	Quote	Label
<i>Ik vond het juist wel grappig om te zien dat bijna iedereen op andere onderdelen goed scoorde. Dan zie je de samenstelling dat iedereen elkaar zou kunnen aanvullen. Dus ik vond het wel leuk om te zien.</i>	zien waar je elkaar aanvult	<i>die heb ik niet gezien</i>	niet gezien
<i>Ik vond het bij ons wel grappig dat we elkaar best wel aanvullen. Als team zijn we bij alles best wel oké.</i>	zien waar je elkaar aanvult	<i>naar het teamoverzicht? Nee, die heb ik niet gezien. Ik weet niet waarom ik die niet gezien heb, want ik was er wel tot het eind bij, maar die heb ik dan gewoon gemist.</i>	niet gezien
<i>bij de punten waar je als team tekort doet, is het wel nuttig om daar even wat extra aandacht aan te besteden. (...) We scoren als team wat lager op zelfbewustzijn dus misschien moeten we daar als team naar kijken</i>	zien waar het team beter op moet letten		
<i>je zou bij elkaar hulp kunnen vragen. Als ik zie dat ik moeite heb met een onderdeel en ik zie dat *naam* daar juist heel goed op scoorde.</i>	zien van wie je kan leren		
<i>is dat niet heel handig voor een rolverdeling? Stel je wil een rolverdeling doen?</i>	nuttig voor rolverdeling		
<i>Nou, je kan wel van elkaar leren. Bijvoorbeeld dat ik bij stakeholders betrekken niet heel hoog scoor, en *naam* en *naam* wel dus dan kan ik het de volgende keer met hen voorbereiden.</i>	zien van wie je kan leren		
<i>het is een leuke manier om te zien waar mensen hun sterke punten liggen. Het zou heel goed werken in teamverband. Al zou iedereen zo'n ding maken, en dan kan je zien waar je elkaar kunt aanvullen.</i>	zien waar je elkaar aanvult		
<i>Al zouden we beginnen met een nieuw team,...) dan heb je een veel beter inzicht qua welke competenties en taken mensen beter in zijn.</i>	zien waar je elkaar aanvult		
<i>Ik heb die wel gezien en ik vond het juist wel grappig om te zien dat bijna iedereen op andere onderdelen goed scoorde. Dan zie je de samenstelling dat iedereen elkaar zou kunnen aanvullen.</i>	zien waar je elkaar aanvult		

workshop algemeen			
sterke punten		verbeterpunten	
Quote	Label	Quote	Label
<i>Ik vond het wel leuk eigenlijk. Dat je van Miro naar een interview ging en weer terug naar Miro. Ik vond het wel grappig eigenlijk, weer een keer eens iets nieuws.</i>	afwisselend	<i>ik ben op gegeven moment weggegaan, omdat het moest, maar ik was er in de eerste 30 minuten wel bij. Maar ik kreeg een beetje het gevoel alsof het erg gehaast was. Het was allemaal best wel rap en snel op elkaar. Ik had voor sommige oefeningen liever net twee minuten extra gehad voor wat meer rust.</i>	gehaast
<i>Ik heb eigenlijk in mijn studie hiervoor al heel veel onderzoeken gedaan dus ik dacht dat ik er wel goed in was. Maar ik kwam nu wel tot het besef dat ik me eigenlijk helemaal niet bewust was van mijn eigen emoties, gedrag en motieven en hoe die mijn resultaten kunnen beïnvloeden. De workshop heeft me wel echt bewuster gemaakt hiervan.</i>	nieuwe inzichten over jezelf		
<i>Ik vond het opzich wel fijn, want ik reflecteer eigenlijk niet zo vaak op dingen die ik heb gedaan. En dit gaf ook een beetje een beeld van waar ik goed in ben, of slecht in ben of beter in kan, ja, checken</i>	nieuwe inzichten over jezelf		
<i>ja, het resultaat wat je uit die vragen kreeg vond ik heel handig, dat had ik ook niet eerder gezien. En daarbij die mini-activiteiten, dat je gelijk een beetje een inzicht krijgt van hoe je dat kan verbeteren. Dat vind ik wel ook heel goed gedaan dan van jou, maar ook gewoon heel fijn voor mezelf. Dat je gestuurd wordt in een richting om het te verbeteren.</i>	"- nieuwe inzichten over jezelf - weten hoe je kan verbeteren"		
<i>gewoon op een hele snelle manier informatie over jezelf krijgen.</i>	nieuwe inzichten over jezelf		
<i>Ik vond het sowieso heel interessant om te zien waar ik binnen empathie aan moet gaan bijspijkeren enzo. (...) En vooral gewoon de inzichten van dat ik nu weet waar mijn empathie nog een beetje bijgespijkerd kan worden, vond ik heel handig.</i>	nieuwe inzichten over jezelf		

Ik ben van plan om de mini-activiteiten uit te breiden als naslagwerk voor empathische gebruikersonderzoeken, met activiteiten die je kan doen voor, tijdens en na een gebruikersonderzoek. Als je even wat tips wil of niet zo goed weet wat je moet doen, kun je die kaartjes erbij pakken en ze meteen toepassen in een onderzoek. Klinkt dat als iets wat jullie zouden gebruiken?		
Quote	Samenvatting	Label
<i>Ik denk dat je in de stap vóór een gebruikersonderzoek vaak toch nog de meeste moeite hebt dus dat je daar toch die begeleiding hebt om die stap naar het midden en naar het einde te maken. Ik denk als je dat echt terug kan lezen, dat dat eigenlijk wel handig is.</i>	Ja, handig naslagwerk voor wanneer je moeite hebt met onderzoek voorbereiden	handig naslagwerk
<i>Ja, en ik denk, voor mij zou het ook wel echt iets zijn dat ik erbij zou pakken om er gewoon goed naar te kunnen kijken.</i>	Ja, makkelijk erbij pakken	makkelijk
<i>Ik denk dat ik het vooral zou gebruiken als het verplicht was, maar als het niet verplicht was dan ken ik mezelf, en maak ik er minder snel gebruik van. Terwijl het best wel nuttig kan zijn, maar ik denk dat het in iemands eigen motivatie ligt.</i>	Alleen als het verplicht zou zijn, ondanks dat het zeker nuttig kan zijn	mits verplicht
<i>als we er een cijfer voor zouden krijgen. Ja, letterlijk alleen dat, denk ik. Tenzij we inderdaad een opdracht krijgen waarbij we super gespecificeerde interviews moeten houden met bepaalde mensen, waar we een half uur de tijd voor hebben ofzo. Dan zou ik het denk ik wel toepassen omdat het wel behulpzaam is.</i>	Alleen als we er een cijfer voor zouden krijgen, ondanks dat het behulpzaam is tijdens hele specifieke interviews	• mits verplicht • behulpzaam in specifieke situaties
<i>Als ze het zouden aanraden en zeggen dat het iets toevoegt. Ik ben niet super goed in interviews houden dus ik denk dat het wel voor ondersteuning handig zou zijn.</i>	Als het aangeraden wordt. Ik denk dat het handige ondersteuning is.	• mits aangeraden • handige ondersteuning
<i>ja, om er bij te houden ofzo. Lijkt me wel handig.</i>	Ja, handig erbij te houden.	makkelijk
<i>Ja, ik denk het wel. Sowieso voor mijn onderzoek vind ik het altijd wel handig om het goed voor te bereiden, want soms ga je er gewoon in en dan denk je uiteindelijk van ik had beter moeten gaan kijken naar specifieke dingen. Dus als je dat inderdaad van tevoren hebt, en aan het eind kan terug reflecteren, denk ik dat dat beter is.</i>	Ja, handig ter voorbereiding en ter reflectie achteraf.	handig naslagwerk
<i>Als je de tool met de kaartjes af hebt, zou je die ook naar ons kunnen sturen?</i>	-	-
<i>de benaming van een toolkit, ten minste als je er een soort van pakketje van zou maken, dat spreekt wel heel erg aan. Dat klinkt ook wat meer compact als iets wat je er even bij kan pakken en even doorheen kan bladeren.</i>	Ja, snel om er even bij te pakken en door te bladeren.	compact en snel
<i>We hebben ons gebruikersonderzoek al gedaan dus komend kwartaal hebben we het niet nodig. *Ronja: hoe zit dat dan met gebruikerstesten? Oh, ja misschien is het dan ook wel nuttig eigenlijk. Die kaartjes kan je misschien dan ook wel gebruiken.</i>	In eerste instantie nee, maar na wat meer vragen ja. Het nut in verschillende soorten onderzoeken was in eerste instantie nog niet duidelijk.	Nuttig in verschillende situaties (nadat ik ernaar vroeg)

Welke vorm zou zoiets moeten krijgen, denken jullie?		
Quote	Samenvatting	Label
<i>misschien gewoon een pdf document. Is misschien wel een beetje saai, maar ook wel het meest praktisch.</i>	pdf document	pdf
<i>ja, en als je dan zo'n flashcard idee doet, dan zou je het zelf kunnen uitprinten. Maar het ligt eraan of je het digitaal wil gebruiken of het thuis wil laten uitprinten.</i>	printbare en/of digitale flashcards	• pdf • digitaal
<i>A1: Ik denk een app. Dat je er doorheen kunt scrollen, zoiets. Dat je even kan kijken welke je wil gaan gebruiken.</i> <i>A2: Ja inderdaad een app. Dat je je favorieten kan aanklikken ofzo. Deze heb ik nodig, deze niet, zo.</i>	een app favorieten kunnen selecteren	digitaal (app)
<i>ik kan wel een linkje sturen misschien, maar er is al voor CMD zelf een soort van toolkit. Dat is een soortgelijk iets, maar dat van jou is natuurlijk wel anders. Ik gebruik die wel heel vaak.</i>	toolkit website	digitaal (website)
<i>sowieso niet te langdradig, want anders gaat de aandacht denk ik wel weg.</i>	niet te langdradig	niet langdradig
<i>ik denk dat je gewoon, net als die kaartjes eigenlijk(...), dat je ziet van dit gaat over dit ongeveer, en dat je erop kan drukken wanneer je meer info erover wil hebben en dat je dan echt uitleg krijgt, of voorbeelden</i>	kaartjes waar je op kunt klikken voor meer info	digitaal
<i>of een stappenplan</i>	een stappenplan	stappenplan
<i>A1: website</i> <i>A2: website zou wel chill zijn</i> <i>A1.2: sowieso een website ga je wel ver mee komen. Dan is het ook altijd bereikbaar.</i> <i>A3: ja iedereen kan het gebruiken dan</i> <i>A4: ja, op computer, telefoon. Anders moet je het helemaal downloaden.</i>	website	digitaal (website)
<i>A1: ja een soort voorbeelden met een soort stappenplan dat je kan aanhouden, of een voorbeeldcontext, zou wel handig zijn om te gebruiken.</i>	stappenplan	stappenplan

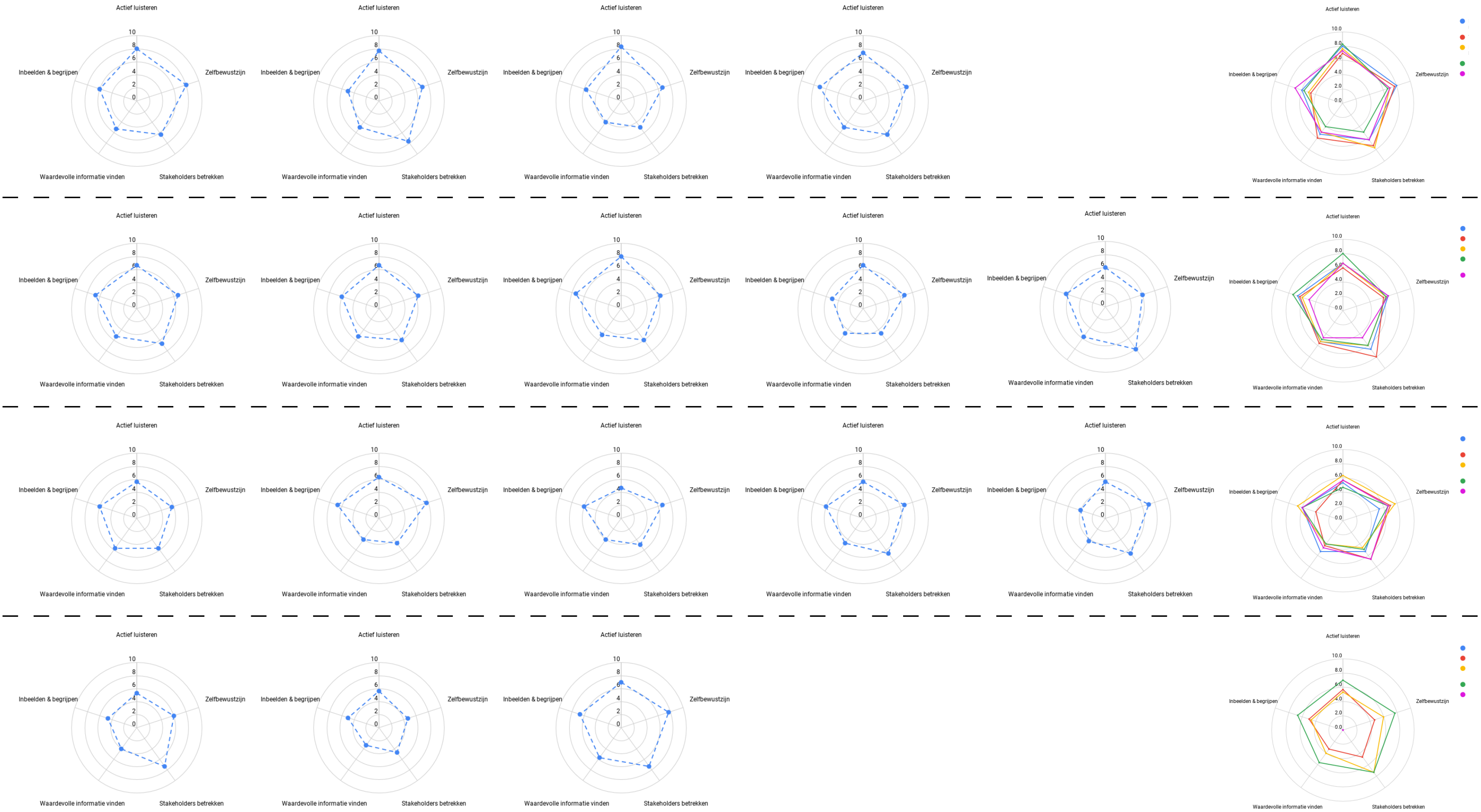
Appendix S - Workshop 3 - empathic-abilities-test

R.1 - Questions

ACTIEF LUISTEREN (geïtereerd)
Tijdens gebruikersonderzoeken kan ik goed luisteren naar wat mijn respondent te vertellen heeft, ook al ben ik het niet met hen eens
Tijdens gebruikersonderzoeken, houd ik altijd mijn eigen mening voor me
Tijdens mijn gebruikersonderzoek, let ik ook op informatie die mijn ontwerp(richting) ontkracht
Tijdens gebruikersonderzoeken, sta ik ervoor open om mijn mening over mijn respondent aan te passen
Tijdens een gebruikersonderzoek geef ik mijn respondent ruim de tijd om mijn vragen te beantwoorden
Tijdens gebruikersonderzoeken, kan ik mijn vooroordelen en aannames makkelijk opzij zetten
Tijdens gesprekken met mijn stakeholder(s) vind ik het niet erg om stiltes te laten vallen
Tijdens gebruikersonderzoeken vind ik het makkelijk om mijn enthousiasme opzij te zetten en niet per ongeluk door mijn respondent heen te praten
Tijdens een gebruikersonderzoek let ik erop dat ik geen sturende vragen stel
ZELFBEWUSTZIJN (geïtereerd)
Tijdens een gebruikersonderzoek, ben ik mij bewust van mijn eigen emoties
Tijdens een gebruikersonderzoek, ben ik mij bewust van de invloed die mijn aannames hebben op de manier waarop ik de antwoorden van mijn respondent interpreteer
Ik weet op welke vlakken de belevingswereld van mijn stakeholder(s) verschilt en overeenkomt met die van mij
Tijdens en voorafgaand aan een gebruikersonderzoek, ben ik mij bewust van de aannames die ik heb over mijn respondent
Tijdens een gebruikersonderzoek, ben ik mij bewust van mijn eigen gedrag
Tijdens en voorafgaand aan een gebruikersonderzoek, ben ik mij bewust van de vooroordelen die ik heb over mijn respondent
Tijdens een gebruikersonderzoek, ben ik mij bewust van mijn eigen gedachten
Tijdens een gebruikersonderzoek ben ik mij ervan bewust dat de belevingswereld van mijn stakeholder(s) op bepaalde vlakken overeenkomt met die van mij
Tijdens een gebruikersonderzoek, ben ik ervan bewust dat de belevingswereld van mijn stakeholder(s) op bepaalde vlakken anders is dan die van mij

STAKEHOLDERS BETREKKEN (geïtereerd)
Tijdens een gebruikersonderzoek, kan ik aflezen aan het gedrag van mijn respondent of ik mijn onderzoeksopzet moet aanpassen
Tijdens een gebruikersonderzoek, controleer ik of ik de antwoorden van mijn respondent goed heb begrepen
Tijdens een gebruikersonderzoek, zorg ik ervoor dat mijn respondent zich gewaardeerd en gerespecteerd voelt
Wanneer ik respondenten zoek voor mijn gebruikersonderzoek, weet ik hoe ik ze enthousiast kan krijgen om mee te doen
Tijdens een gebruikersonderzoek, leg ik mijn respondent duidelijk uit wat er gaat gebeuren tijdens het onderzoek
Wanneer ik een gebruikersonderzoek ontwerp, weet ik hoe ik ervoor kan zorgen dat het niet alleen waardevol is voor mij, maar ook voor de respondent
Voordat ik een gebruikersonderzoek doe, weet ik welke mensen ik het best kan uitnodigen om zo nuttig mogelijke informatie te verzamelen
Tijdens een gebruikersonderzoek, kan ik makkelijk een gesprek gaande houden met mijn respondent
Wanneer ik een gebruikersonderzoek ontwerp, weet ik hoe ik het zo kan inrichten dat mijn respondent zich volledig durft te uiten
WAARDEVOLLE INFORMATIE VINDEN (geïtereerd)
Wanneer ik gebruikersonderzoek doe, weet ik wanneer ik genoeg informatie heb verzameld om mee te ontwerpen
Tijdens een gebruikersonderzoek weet ik hoe ik de belangrijkste behoeftes van mijn respondent kan vinden
Wanneer ik gebruikersonderzoek doe, weet ik wanneer nog niet genoeg informatie heb verzameld om mee te kunnen ontwerpen
Ik kan makkelijk verbanden vinden tussen het gedrag van mijn stakeholder(s) en de informatie die ik over ze heb verzameld
Voordat ik een gebruikersonderzoek start, weet ik precies naar welke informatie ik op zoek ben en waarom
Ik kan makkelijk verbanden vinden tussen de (verschillende) behoeftes van twee of meer van mijn stakeholders
Tijdens mijn gebruikersonderzoeken ga ik door tot ik de diepst liggende motieven van mijn stakeholder(s) heb gevonden
Tijdens gebruikersonderzoeken kan ik makkelijk uitvinden welke motieven er achter het gedrag van mijn stakeholder(s) liggen
Ik kan makkelijk uitvinden welke behoeftes van mijn verschillende stakeholders met elkaar overeenkomen en verschillen
INBEELDEN & BEGRIJPEN (geïtereerd)
Ik kan de situatie van mijn stakeholder(s) tot in detail inbeelden
Ik kan me goed voorstellen hoe mijn stakeholder(s) zich zouden kunnen gedragen in verschillende situaties die relevant zijn voor mijn project
Ik kan me goed voorstellen waarom mijn stakeholder(s) zich gedragen zoals ze zich gedragen
Ik kan me goed voorstellen waarom mijn stakeholder(s) bepaalde emoties voelen
Wanneer mijn respondent een situatie beschrijft, kan ik me voorstellen hoe ik die situatie zelf zou ervaren
Wanneer mijn respondent een situatie beschrijft, kan ik die situatie duidelijk voor me zien
Ik begrijp de belevingswereld van mijn stakeholder(s) goed genoeg om hun gedrag te kunnen verklaren
Ik kan me goed voorstellen welke emoties mijn stakeholder(s) zouden kunnen voelen in de verschillende situaties die relevant zijn voor mijn project
Ik kan me goed voorstellen hoe mijn stakeholder(s) zich zouden voelen en gedragen wanneer ze mijn ontwerp zouden gebruiken

R.2 - Results (polar charts)



mini-activiteiten die je kan doen **ter voorbereiding** van een onderzoek-/test-/interviewsessie



actief luisteren

Activiteit
Ik schrijf mijn aannames en vooroordelen over de respondent op.

Waarom?

- ◊ Zodat ik ze herken en opzij kan zetten.
- ◊ Om vragen te bedenken om mijn aannames te valideren.



actief luisteren

Activiteit
Ik bedenken wat ik moet horen/zien van de respondent om mijn aannames/vooroordelen te bevestigen/verwerpen.

Waarom?

- ◊ Zodat ik kan herkennen wanneer mijn aannames en vooroordelen wel of niet kloppen.

mini-activiteiten die je kan doen **tijdens** een onderzoek-/test-/interviewsessie



actief luisteren

Activiteit
Ik zet actief mijn aannames en vooroordelen opzij.

Waarom?

- ◊ Zodat ik luister naar wat daadwerkelijk gezegd wordt, i.p.v. wat ik wil/verwacht te horen.



actief luisteren

Activiteit
Als de respondent iets zegt waar ik het absoluut niet mee eens ben, houd ik dit voor me.

Waarom?

- ◊ Zodat de respondent zich begrepen en veilig genoeg voelt om zich te uiten.



actief luisteren

Activiteit
Als ik vermoed dat er een diepere laag van informatie achter het antwoord van de respondent zit, vraag ik om meer details over de omliggende context.

Waarom?

- ◊ Om de respondent te stimuleren om meer informatie te delen.



actief luisteren

Activiteit
Wanneer ik luister naar de respondent, zoek ik actief naar onderwerpen die belangrijk zijn voor hem/haar, zodat ik daar dieper op in kan gaan.

Waarom?

- ◊ Om de respondent te stimuleren om zo veel mogelijk informatie te delen.



actief luisteren

Activiteit
Ik vat de antwoorden van de respondent samen, en vraag of ik het goed heb begrepen.

Waarom?

- ◊ Om te controleren of ik het heb begrepen.
- ◊ Om de respondent de kans te geven om hun antwoord uit te breiden of toe te lichten.



actief luisteren

Activiteit
Ik houd mijn eigen mening voor me tenzij mijn mening de respondent kan helpen/inspireren om zich meer open te stellen en meer informatie te delen.

Waarom?

- ◊ Zodat de respondent zich begrepen en veilig genoeg voelt om zich te uiten.



actief luisteren

Activiteit
Voordat ik doorga naar de volgende vraag, blijf ik stil voor 5-10 seconden.

Waarom?

- ◊ Zodat de respondent tijd heeft om te reflecteren op het antwoord en eventueel uit te breiden.



actief luisteren

Activiteit
Wanneer de respondent niet uit zijn/haar woorden komt, blijf ik stil tot hij/zij een antwoord heeft gegeven waar hij/zij tevreden mee is.

Waarom?

- ◊ Om de respondent tijd te geven om na te denken zonder zijn/haar antwoord te beïnvloeden.



actief luisteren

Activiteit
Als ik wat tijd nodig heb om aantekeningen te maken of na te denken over een antwoord, laat ik dit aan mijn respondent weten.

Waarom?

- ◊ Zodat ik niet alles tegelijk hoeft te doen.
- ◊ Om de respondent te laten zien dat ik mijn volle aandacht erbij wil houden.

mini-activiteiten die je kan doen **na** een onderzoek-/test-/interviewsessie **ter analyse**



actief luisteren

Activiteit
Ik analyseer de sessie en denk of er momenten waren waarop ik het moeilijk vond om mijn aannames en vooroordelen opzij te zetten en hoe ik dit de volgende keer anders zou kunnen doen.

Waarom?

- ◊ Zodat mijn onderzoeksresultaten niet foutief beïnvloed worden door mijn eigen wereldbeeld.
- ◊ Om mezelf te leren open te staan tijdens een sessie



actief luisteren

Activiteit
Ik analyseer de sessie en denk of er momenten waren waarop ik de respondent onnodig heb onderbroken.

Waarom?

- ◊ Zodat ik bewust word van wanneer ik de neiging heb om mijn respondent te onderbreken.
- ◊ Om te leren waar ik op moet letten tijdens een sessie.



actief luisteren

Activiteit
Ik analyseer de sessie en denk of er onderwerpen waren waar ik achteraf gezien meer over had kunnen vragen.

Waarom?

- ◊ Zodat ik tijdens mijn volgende sessie deze onderwerpen wel kan aanstippen.
- ◊ Om te leren waar ik op moet letten tijdens een sessie.

mini-activiteiten die je kan doen **ter voorbereiding** van een onderzoek-/test-/interviewsessie

zelfbewustzijn
Activiteit
Ik schrijf mijn aannames en vooroordelen over de respondent op.

Waarom?
◊ Om bewust te worden van (de invloed van) mijn eigen aannames en vooroordelen.
◊ Om vragen te bedenken om mijn aannames te valideren.

zelfbewustzijn
Activiteit
Vlak voor een sessie, neem ik 2 minuten de tijd om op te schrijven wat ik voel en waar deze gevoelens vandaan komen.

Waarom?
◊ Om bewust te worden van mijn eigen staat van zijn.
◊ Om bewust te worden van achterliggende redenen van mijn gevoelens.

zelfbewustzijn
Activiteit
Ik schrijf van tevoren op hoe ik denk dat de respondent mijn antwoorden gaat beantwoorden.

Waarom?
◊ Om bewust te worden van mijn verwachtingen.
◊ Om mijn verwachtingen actief te kunnen valideren.

zelfbewustzijn
Activiteit
Vlak voor een sessie, neem ik 2 minuten de tijd om mijn eigen gedachten te analyseren.

Waarom?
◊ Om bewust te worden van mijn eigen staat van zijn.
◊ Om bewust te worden van achterliggende redenen van mijn gedachten.

zelfbewustzijn
Activiteit
Wanneer ik een vraag bedenken over het gedrag van de respondent, schrijf ik op hoe ik denk dat ik mij zou gedragen in hun situatie en waarom.

Waarom?
◊ Om bewust te worden van mijn eigen ervaringen ten opzichte van die van de respondenten.

mini-activiteiten die je kan doen **tijdens** een onderzoek-/test-/interviewsessie

zelfbewustzijn
Activiteit
Als ik merk dat ik vooroordelen heb over de respondent, maak ik hier een notitie van

Waarom?
◊ Om bewust te worden van (de invloed van) mijn eigen aannames en vooroordelen.

zelfbewustzijn
Activiteit
Als ik merk dat ik het niet eens ben met de respondent, maak ik hier een notitie van.

Waarom?
◊ Om bewust te worden van mijn eigen mening

mini-activiteiten die je kan doen **na** een onderzoek-/test-/interviewsessie **ter analyse**

zelfbewustzijn
Activiteit
Ik vergelijk mijn aannames met de antwoorden van de respondent. Ik zoek naar overeenkomsten en verschillen.

Waarom?
◊ Om bewust te worden van de (on)betrouwbaarheid van mijn aannames.
◊ Om uit te vinden in hoeverre ik mijn beeld van de respondent moet aanpassen.

zelfbewustzijn
Activiteit
Ik zoek actief naar verschillen tussen mijn ervaringen en de ervaringen van de respondent.

Waarom?
◊ Om bewust te worden dat ik de wereld anders ervaar dan de respondent.
◊ Om uit te vinden op wat voor manier de belevingswereld van de respondent anders is dan die van mij.



stakeholders betrekken

Activiteit
Ik denk na over hoe ik mijn opzet kan aanpassen, om het zo prettig mogelijk te maken voor de respondent

Waarom?
◊ Zodat de respondent zich zo comfortabel mogelijk voelt om zich te uiten.
◊ Om de respondent zich veilig genoeg te laten voelen om zich te uiten.





stakeholders betrekken

Activiteit
Als ik nerveus ben, zeg ik dit tegen de respondent.

Waarom?
◊ Om mezelf de ruimte te geven om fouten te mogen maken.
◊ Om de respondent het gevoel te laten geven dat hij/zij zich ook kwetsbaar op mag stellen.





stakeholders betrekken

Activiteit
Bij de start van een sessie, vertel ik de respondent waarom het onderzoek waardevol is voor hem/haar.

Waarom?
◊ Om de respondent enthousiast en geïnteresseerd te maken
◊ Om de respondent duidelijkheid te geven over waarom hij/zij meedoet





stakeholders betrekken

Activiteit
Bij de start van een sessie, vraag ik de respondent of er iets is wat ik kan doen om de setup comfortabeler te maken voor hem/haar.

Waarom?
◊ Zodat de respondent zich zo comfortabel mogelijk voelt om zich te uiten.
◊ Om de respondent zich gewaardeerd te laten voelen.





stakeholders betrekken

Activiteit
Bij de start van een sessie, benadruk ik dat de respondent expert is in zijn/haar eigen situatie.

Waarom?
◊ Om de respondent zich veilig genoeg te laten voelen om zich te uiten.
◊ Om de respondent zich gewaardeerd te laten voelen.





stakeholders betrekken

Activiteit
Als de respondent nerveus overkomt, herhaal ik dat er geen foute antwoorden zijn en dat ik niet zal oordelen.

Waarom?
◊ Om de respondent zich veilig genoeg te laten voelen om zich te uiten.





stakeholders betrekken

Activiteit
Aan het eind van een sessie, bedank ik de respondent voor zijn/haar waardevolle input.

Waarom?
◊ Om de respondent zich gewaardeerd te laten voelen.





stakeholders betrekken

Activiteit
Ik zorg ervoor dat ik in een rechte en open houding zit.

Waarom?
◊ Om de respondent te laten zien dat ik interesse heb in wat hij/zij te zeggen heeft.
◊ Om te laten zien dat ik de respondent respecteer.





stakeholders betrekken

Activiteit
Ik vat de antwoorden van de respondent samen en vraag of ik ze goed heb begrepen.

Waarom?
◊ Om te controleren of ik het heb begrepen.
◊ Om de respondent de kans te geven om aanpassingen te maken en/of er dieper op in te gaan.





stakeholders betrekken

Activiteit
Ik zorg ervoor dat de respondent en ik elkaar goed kunnen zien en horen.

Waarom?
◊ Zodat we elkaar goed kunnen begrijpen.
◊ Zodat ik de lichaamstaal van de respondent kan aflezen.





stakeholders betrekken

Activiteit
Bij de start van een sessie, leg ik uit dat er geen foute antwoorden zijn en dat ik niet zal oordelen.

Waarom?
◊ Om de respondent zich veilig genoeg te laten voelen om zich te uiten.





stakeholders betrekken

Activiteit
Ik analyseer mijn sessie bedenken in hoeverre ik mijn opzet beter had kunnen aanpassen aan mijn respondent.

Waarom?
◊ Om te leren hoe ik mijn opzet het best bij mijn respondenten kan laten aansluiten.





stakeholders betrekken

Activiteit
Ik analyseer mijn sessie en schrijf of waarom deze respondent wel/niet geschikt was voor mijn onderzoek.

Waarom?
◊ Zodat ik leer welke respondenten waardevol zijn en waarom.





stakeholders betrekken

Activiteit
Ik bedenken welke respondenten ik het best kan benaderen voor een nuttig vervolgonderzoek.

Waarom?
◊ Zodat je leert welke respondenten waardevol zijn en waarom.
◊ Zodat ik snel door kan met nieuwe respondenten benaderen.



mini-activiteiten die je kan doen **ter voorbereiding** van een onderzoek-/test-/interviewsessie



waardevolle info vinden

Activiteit
Voordat ik vragen bedenken, maak ik een lijst van de 5 belangrijkste dingen die ik uit mijn onderzoek wil halen.

Waarom?
◊ Om mezelf te helpen focussen op de juiste informatie

mini-activiteiten die je kan doen **tijdens** een onderzoek-/test-/interviewsessie



waardevolle info vinden

Activiteit
Ik doe mentaal alsof ik een 5-jarig kind ben die "waarom?" blijft vragen tot er geen dieper antwoord te vinden valt.

Waarom?
◊ Om diepere lagen, kernwaarden, de belangrijkste redenen te vinden achter het antwoord van de respondent.
◊ Om uit te vinden wat de drijfveren van de respondent zijn.



waardevolle info vinden

Activiteit
Als de respondent een antwoord geeft, waar ik meer over wil weten, herhaal ik het antwoord en blijf ik stil voor 5-10 seconden.

Waarom?
◊ Zodat de respondent kans heeft om te reflecteren op het antwoord en eventueel uit te breiden.



waardevolle info vinden

Activiteit
Ik zoek actief naar de kernwaarden van de respondent. Aan het eind van de sessie maak ik een top 3 en vraag aan de respondent of dit inderdaad zijn/haar kernwaardes zijn.

Waarom?
◊ Om bruikbare informatie te vinden om mee te ontwerpen.
◊ Om te controleren of ik de respondent goed heb begrepen.



waardevolle info vinden

Activiteit
Aan het eind van een sessie, vraag ik de respondent of alle belangrijke onderwerpen aan bod zijn gekomen.

Waarom?
◊ Om er zeker van te zijn dat ik geen belangrijke informatie mis.



waardevolle info vinden

Activiteit
Nadat mijn respondent een open vraag beantwoord, vraag ik een extra keer "waarom?"

Waarom?
◊ Om diepere lagen, kernwaarden, de belangrijkste redenen te vinden achter het antwoord van de respondent

mini-activiteiten die je kan doen **na** een onderzoek-/test-/interviewsessie **ter analyse**



waardevolle info vinden

Activiteit
Ik probeer minimaal 1 verband te vinden tussen de emoties en het gedrag van de respondent.

Waarom?
◊ Om bruikbare informatie te vinden om mee te ontwerpen



waardevolle info vinden

Activiteit
Ik probeer minimaal 1 verband te vinden tussen een ervaring van mijn respondent en een andere belangrijke respondent/stakeholder.

Waarom?
◊ Om bruikbare informatie te vinden om mee te ontwerpen

mini-activiteiten die je kan doen **ter voorbereiding van, tijdens en/of na** een onderzoek-/test-/interviewsessie



waardevolle info vinden

Activiteit
Ik probeer minimaal 1 verband te vinden tussen de emoties en het gedrag van de respondent.

Waarom?
◊ Om bruikbare informatie te vinden om mee te ontwerpen



waardevolle info vinden

Activiteit
Ik probeer minimaal 1 verband te vinden tussen een ervaring van mijn respondent en een andere belangrijke respondent/stakeholder.

Waarom?
◊ Om bruikbare informatie te vinden om mee te ontwerpen



waardevolle info vinden

Activiteit
Ik probeer minimaal 1 verband te vinden tussen een kernwaarde en het gedrag van de respondent.

Waarom?
◊ Om bruikbare informatie te vinden om mee te ontwerpen

mini-activiteiten die je kan doen **ter voorbereiding** van een onderzoek-/test-/interviewsessie



inbeelden & begrijpen

Activiteit
Voordat ik vragen bedenken, doe ik alsof ik de respondent ben en schrijf ik 2 minuten lang alles op wat in me opkomt.

Waarom?
◊ Om te oefenen met inbeelden.
◊ Om me beter met de respondent te kunnen identificeren.



inbeelden & begrijpen

Activiteit
Wanneer ik vragen heb bedacht, stel ik mij voor hoe ik denk dat de respondent deze vragen zal beantwoorden. Dit schrijf ik op..

Waarom?
◊ Om te oefenen met inbeelden.
◊ Om van tevoren een beeld te krijgen van de ervaringen van de respondent.



inbeelden & begrijpen

Activiteit
Ik organiseer een pilot waarin ik mijn eigen test/onderzoek doe. Ik stel mij hierbij voor dat ik de respondent ben en gedraag mij zoals ik denk dat de respondent zich zou gedragen.

Waarom?
◊ Om mijn verbeelding te stimuleren.
◊ Om een beter beeld te krijgen van de belevingswereld van de respondent.

mini-activiteiten die je kan doen **tijdens** een onderzoek-/test-/interviewsessie



inbeelden & begrijpen

Activiteit
Bij de start van een sessie, vraag ik de respondent om zo uitgebreid mogelijk te vertellen hoe hij/zij zich op dat moment voelt.

Waarom?
◊ Om de belevingswereld van de respondent beter te begrijpen.
◊ Om beter te begrijpen op wat voor manier de respondent zich uit.



inbeelden & begrijpen

Activiteit
Wanneer de respondent een bepaalde situatie beschrijft, vraag ik hoe hij/zij verwacht dat deze situatie zich verder zal gaan ontwikkelen de komende tijd.

Waarom?
◊ Om een levendiger beeld te krijgen van de situatie en ervaringen van de respondent.
◊ Om de belevingswereld van de respondent beter te begrijpen.



inbeelden & begrijpen

Activiteit
Ik vraag de respondent om een (dagelijks) ritueel zo uitgebreid mogelijk te beschrijven. Ik probeer dit zo levendig mogelijk voor me te zien. Voorbeeld: ochtendritueel.

Waarom?
◊ Om mijn verbeelding te stimuleren.
◊ Om een beter beeld te krijgen van de belevingswereld van de respondent.



inbeelden & begrijpen

Activiteit
Als ik me niet kan voorstellen dat ik dezelfde gevoelens als de respondent zou hebben in zijn/haar situatie, bedenk ik een situatie waarin ik me wél zo heb gevoeld. Dit schrijf ik op.

Waarom?
◊ Om me beter met de ervaringen van de respondent te kunnen identificeren.



inbeelden & begrijpen

Activiteit
Als ik de ervaring van de respondent niet kan inbeelden/begrijpen, vraag ik door tot ik dit wel kan.

Waarom?
◊ Om mijn inbeeldingsvermogen te trainen.
◊ Om de belevingswereld van de respondent beter te begrijpen.

mini-activiteiten die je kan doen **na** een onderzoek-/test-/interviewsessie **ter analyse**



inbeelden & begrijpen

Activiteit
Ik vergelijk de antwoorden die ik dacht dat de respondent zou geven met de antwoorden die de respondent daadwerkelijk heeft gegeven.

Waarom?
◊ Om uit te vinden in hoeverre mijn verbeelding/verwachting incorrect was.
◊ Om mijn beeld van de respondent aan te passen.



inbeelden & begrijpen

Activiteit
Als er situaties/ervaringen van de respondent zijn die ik echt niet kan inbeelden/begrijpen, schrijf ik deze op. Eventueel bespreek ik deze situaties met mijn teamgenoten.

Waarom?
◊ Om bewust te worden dat ik mijn respondent op bepaalde vlakken (nog) niet begrijp.
◊ Zodat ik me meer kan verdiepen in deze vlakken om me beter in te leven.

mini-activiteiten die je kan doen **ter voorbereiding van, tijdens en/of na** een onderzoek-/test-/interviewsessie

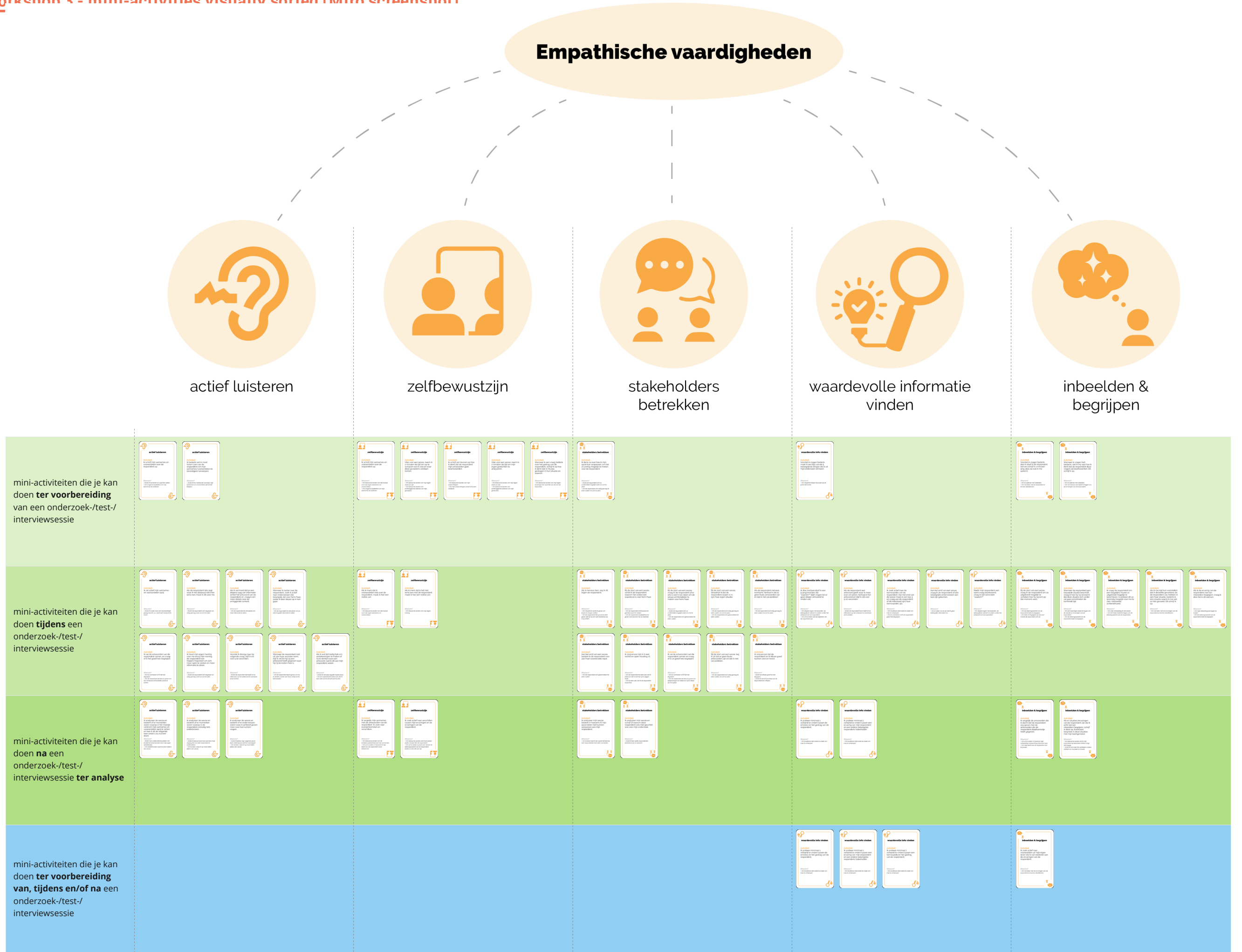


inbeelden & begrijpen

Activiteit
Ik zoek actief naar voorbeelden uit mijn eigen leven die ik kan relateren aan de ervaringen van de respondent.

Waarom?
◊ Om me beter met de ervaringen van de respondent te kunnen identificeren.

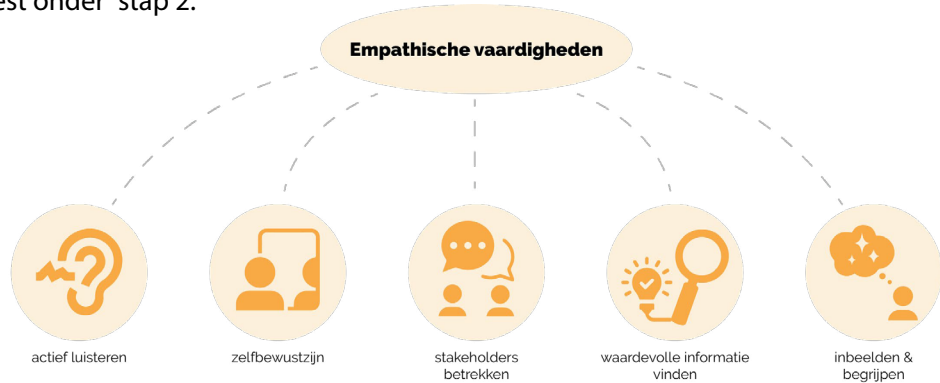
Appendix U - Workshon 2 - mini-activities visually sorted (Miro screenshot)



INTRO & UITLEG - EMPATHISCHE-VAARDIGHEDENTEST

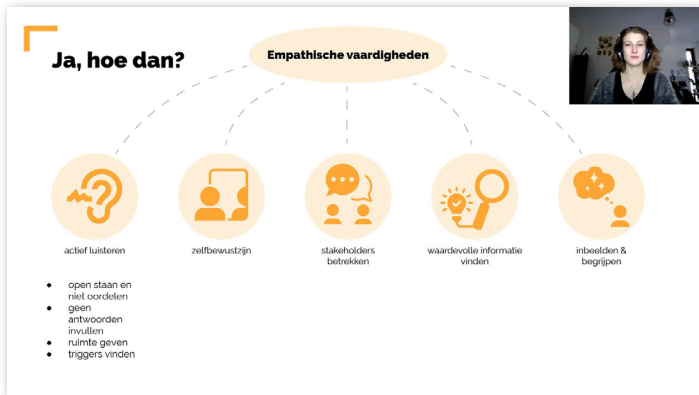
introductie

Dinsdag 8 december gaan jullie een workshop doen over empathische vaardigheden voor ontwerpers. Ter voorbereiding van deze workshop gaan jullie een korte opdracht doen. Bekijk eerst de video onder het kopje “stap 1” en doe daarna de empathische-vaardigheidentest onder “stap 2.”



STAP 1 - (open de link en) bekijk de onderstaande video

Excuses als de audio- en videokwaliteit soms een beetje crappy is.



<https://youtu.be/U9fZYgr2l3Y>

STAP 2 - open de link van jouw team en vul jouw vragenlijst in

Vul de vragenlijst in over hoe je tijdens de huidige design challenge hebt gehandeld.
Vul “nooit in als een situatie helemaal niet heeft plaatsgevonden.

team [redacted]
[https://docs.google.com/spreadsheets/\[redacted\]](https://docs.google.com/spreadsheets/[redacted])

team [redacted]
[https://docs.google.com/spreadsheets/\[redacted\].g](https://docs.google.com/spreadsheets/[redacted].g)

team [redacted]
[https://docs.google.com/spreadsheets/\[redacted\].ng](https://docs.google.com/spreadsheets/[redacted].ng)

team [redacted]
[https://docs.google.com/spreadsheets/\[redacted\].ng](https://docs.google.com/spreadsheets/[redacted].ng)

Hoe heb je de workshop ervaren?		
Respondent	Quote	Samenvatting
1	<i>Ik vond het wel leuk. Ook gewoon om wat sociale interactie te hebben met mensen waar ik normaal geen sociale interactie mee heb.</i>	leuk: sociale interactie met andere mensen dan normaal
2	<i>Ik vond het interessant, want je hoort nu toch wel echt wat minder van de andere groepjes dus ik vond het vooral eigenlijk interessant. Ik had het onderwerp gekozen van hoe de ervaring was tijdens de Design Challenge. Ik vond het interessant om te horen hoe zij het heeft aangepakt, ja, dat.</i>	interessant: je hoort hoe andere groepjes te werk gaan
3	<i>Ik vond het ook wel leuk. Het deed me ook heel erg denken aan mijn vorige opleiding: opleiding om diëtiste te worden. Dan ben je ook heel erg bezig met doorvragen en actief luisteren enzo. Ik moet dat er misschien nog weer een keer bij pakken, want er zijn zeker nog dingen die ik kan verbeteren. Maar ik vond het wel leuk om weer een beetje daarmee bezig te zijn, dat je echt nadenkt over de techniek en niet alleen maar over: ik wil dit weten en ik ga het gewoon doen. Dus ik vond het wel heel leuk.</i>	leuk: - overlap met vorige studie - besef dat je nog dingen kan verbeteren - actief bezig zijn met hoe je iets aanpakt
4	<i>Ik vond het ook heel interessant, ik heb student X geïnterviewd. Ik heb tijdens mijn vorige opleiding social work gedaan dus dan leer je ook wel echt om van die diepe interview vragen te stellen. Maar ja, op een of andere manier vergeet je dat dan toch te doen dus het is wel goed om er nu even weer bij stil te staan. Je kan het wel, maar soms vergeet je het gewoon even.</i>	interessant: - overlap met vorige studie - bewust worden van oude kennis die is verwaterd - stil staan bij hoe je het zou moeten aanpakken

Wat heb je geleerd?		
Respondent	Quote	Samenvatting
1	<i>Waarschijnlijk niet heel veel, want onze doelgroepen kwamen niet helemaal overeen.</i>	niet veel: doelgroepen kwamen niet overeen
2	<i>Ik merk echt een groot verschil tussen mijn leeftijd of ouderen. Ik heb ook eerstejaars geïnterviewd en dat is toch wel heel anders, met name als je naar hun waardes en gevoel gaat vragen. Ze antwoorden vaak met gaat goed en is leuk enzo.</i>	bewustwording: verschil tussen hoe bepaalde doelgroepen vragen beantwoorden
3	<i>Het doorvragen vooral. Bij mijn vorige opleiding was het zo dat als je eenmaal achter het antwoord kwam, dat het gewoon klaar was. Nu zijn we veel vaker op zoek naar het gevoel en diepere waardes dus dat doorvragen kan nog wel wat verbetering gebruiken.</i>	belang van doorvragen: zoeken naar diepere waardes
4	-	-

Wat zijn je vervolgstappen? Wat ga je meenemen naar de rest van je project/studie?		
Respondent	Quote	Samenvatting
1	<i>Ik ga de activiteiten in ieder geval vaker proberen, zeker het door blijven vragen, omdat ik daar niet altijd heel erg goed in ben. Ook vragen naar hoe de respondent denkt dat een situatie zich in de toekomst verder zal gaan, want daar vraag ik normaal ook niet naar. Ik vraag normaal alleen van hoe ze het nu vinden en niet hoe ze denken dat het in de toekomst nog zal gaan.</i>	- mini-activiteiten vaker uitproberen/toepassen - vragen naar toekomstige situatie
2	<i>Ik denk dat ik toch wat duidelijker van tevoren wil opschrijven waar ik achter wil komen. Ik heb vaak wel een basis van dit wil ik te weten komen, maar ik wil wat dieper voor mezelf vastleggen wat ik echt uit het interview wil halen. Daar wil ik me meer op gaan focussen.</i>	beter vastleggen/bedenken van tevoren wat ik uit het interview wil halen
3	-	-
4	<i>Wat ik mee ga nemen is om echt mijn vragen aan de respondent aan te passen, want je maakt een hele lijst met vragen, maar als je gewoon het rijtje af gaat, vergeet je eigenlijk een beetje in te gaan op wat de persoon zegt. Dus eigenlijk moet je dat lijstje meer als hulpmiddel zien, en meer flexibel zijn.</i>	Mijn vragen (ter plekke) beter aan mijn respondent aanpassen → flexibel zijn

Appendix X - Workshop 3 - Reflection template quotes

Teamwork: je hebt naast een polar chart van jouw individuele empathische vaardigheden een polar chart ontvangen van het hele team. Beschrijf kort hoe jullie als team deze chart zouden kunnen gebruiken tijdens jullie project.		
Respondent, sub-vaardigheid	Quote	Samenvatting
1, waardevolle informatie vinden	<i>Er zijn wel teamgleden die het goed doen in bepaalde empathische vermogen vergelijken met anderen. We kunnen van elkaar leren om onze empathische vermogen te verbeteren.</i>	Van elkaar leren.
2, waardevolle informatie vinden	<i>hierdoor kunnen we zien wat ieders competentie een beetje is en zouden we elkaar hiermee kunnen helpen als iemand graag aan iets wil werken om er beter in te worden of om het meer te begrijpen.</i>	Elkaar helpen en van elkaar leren.
3, waardevolle informatie vinden	<i>We kunnen teamleden de mogelijkheid geven om hun aandachtspunten te verbeteren door samen te werken met een teamlid dat deze vaardigheid al bezit. Zo kunnen we van elkaar leren.</i>	Elkaar helpen en van elkaar leren.
4, waardevolle informatie vinden, stakeholders betrekken	<i>We kunnen elkaar helpen sterker te worden in gebieden waar wij zwakker in zijn door elkaar om hulp te vragen.</i>	Elkaar helpen en van elkaar leren.
5, waardevolle informatie vinden	<i>We zouden iemand die ergens sterk in is een interview kunnen houden met de doelgroep samen met iemand die er wat minder sterk in is, om zo van elkaar te kunnen leren</i>	Van elkaar leren.
6, waardevolle informatie vinden	<i>We kunnen misschien gaan kijken om vaker een interview te houden met meer mensen en hier de rollen te verdelen aan de hand van ieders vaardigheden.</i>	Rollen verdelen aan de hand van vaardigheden.
7, waardevolle informatie vinden, inbeelden & begrijpen	<i>ik zou zeker meer kunnen leren van de anderen als ik naar de chart kijk.</i>	Van elkaar leren.
8, waardevolle informatie vinden, stakeholders betrekken	<i>We kunnen deze erbij houden wanneer wij gaan testen. Zodat iedereen zijn of haar competenties behaalt</i>	Zorgen dat iedereen zijn/haar competenties behaalt.
9, stakeholders betrekken	-	-
10, waardevolle informatie vinden	-	-
11, waardevolle informatie vinden	<i>Als team meer focusen aan Waardevolle informatie vinden en analyseren.</i>	Weten waar je als team meer aandacht aan moet besteden.
12, waardevolle informatie vinden	<i>We moeten ons meer focussen op het vinden van waardevolle informatie en dus meer doorvragen bij de interviews. Stakeholders kunnen er ook meer bij betrokken worden.</i>	Weten waar je als team meer aandacht aan moet besteden.
13, stakeholders betrekken	-	-
14, inbeelden & begrijpen	<i>Het zou zelfs een... ware co-creatie teambuilder opdracht kunnen zijn voordat je begint aan een project. Om elkaar beter te leren kennen. Je ziet door de visueel in één overzicht waar iemand goed in is. Tijdens een voorstelronde zijn veel mensen niet in staat om zichzelf goed voor te stellen zeker mensen welke zich meer als introvert identificeren. Geef ze meer tijd in bijvoorbeeld dit gekregen excel document en misschien komen hier betere resultaten uit.</i>	Elkaar beter leren kennen.
15, waardevolle informatie vinden	<i>Het is te zien dat ik en mijn teamgenoten van niveau verschillen van elkaar. Op sommige dingen hebben meer teamgenoten moeite. Wij kunnen op de verschillende vlakken van elkaar leren door elkaar te observeren en door het te bespreken.</i>	Van elkaar leren.
16, waardevolle informatie vinden	<i>Het hele team heeft zo te zien moeite met het vinden van waardevolle informatie, dus daar moeten we meer aandacht aan besteden.</i>	Weten waar je als team meer aandacht aan moet besteden.

Jouw plan van aanpak: beschrijf of en hoe je tijdens de rest van de huidige design challenge jouw empathische vaardigheden als ontwerper gaat oefenen en verbeteren.		
Respondent, sub-vaardigheid	Quote	Antwoord samenvatting
1, waardevolle informatie vinden	<i>De technieken die we nu hebben geoefend heeft zeker geholpen bij het verbeteren van mij empathische vermogen. Ik ga zeker nog meer oefenen en deze technieken toepassen.</i>	Ik ga er meer mee oefenen en deze technieken toepassen.
2, waardevolle informatie vinden	<i>Ik wil mezelf nog verbeteren in het vinden van waardevolle informatie, dit komt wel overeen met de huidige situatie.</i>	Ik wil mijn zwakste punt verbeteren.
3, waardevolle informatie vinden	<i>Binnenkort gaan we een feedbacksessie met de doelgroep plannen. Hierbij ga ik wat ik vandaag geleerd heb zeker toepassen.</i>	Ik wil de technieken toepassen tijdens een sessie met de doelgroep.
4, waardevolle informatie vinden, stakeholders betrekken	<i>Ik ga bezig zijn met het analyseren van mijn zwakkere gebieden en waarom ze zwakker zijn, zodat ik onderzoek kan gaan doen op hoe ik deze kan gaan verbeteren.</i>	Ik ga mijn zwakke punten analyseren en verbeteren.
5, waardevolle informatie vinden	<i>Zo veel mogelijk interviews houden en terugkoppelen aan de doelgroep.</i>	Zo veel mogelijk interviews houden en terugkoppelen aan de doelgroep.
6, waardevolle informatie vinden	<i>Ik wil mijn vaardigheden gaan oefenen door weer interviews te houden en deze oefeningen daarin mee te nemen, zodat ik ook beter wordt in interviewen. (dit wil ik ook mee gaan nemen met het testen).</i>	Ik wil mijn empathische vaardigheden verbeteren door de mini-activiteiten mee te nemen.
7, waardevolle informatie vinden, inbeelden & begrijpen	<i>door meer te focussen op de doelgroep</i>	Ik wil meer focussen op de doelgroep.
8, waardevolle informatie vinden, stakeholders betrekken	<i>Ik ga proberen meer mijn doelgroep bij het project te betrekken en vaker om feedback vragen.</i>	Ik wil mijn doelgroep meer betrekken en meer om feedback vragen.
9, stakeholders betrekken	-	-
10, waardevolle informatie vinden	-	-
11, waardevolle informatie vinden	<i>Meer mee leven met de doelgroep en alle inzichten analyseren</i>	Ik wil meer meeleven met de doelgroep en alle inzichten analyseren
12, waardevolle informatie vinden	<i>Ik ga vooral de kleine oefeningen toepassen. Veel 'waarom' vragen en meer zoeken naar kernwaardes.</i>	Ik wil de mini-activiteiten toepassen.
13, stakeholders betrekken	-	-
14, inbeelden & begrijpen	<i>Hoewel het écht in contact komen met de doelgroep een groot probleem blijft, is het wel mogelijk om een soort role-play te doen. De persona door een persoon buiten het project om te laten lezen en hieraan vragen te stellen. Uiteraard is dit niet beste manier, maar het kan wel richtlijnen neerzetten.</i>	Roleplay
15, waardevolle informatie vinden	<i>Meer veldonderzoek doen en hierbij mij meer richten op belangrijke inzichten hier uit te halen.</i>	Meer veldonderzoek en meer focus op belangrijke inzichten.
16, waardevolle informatie vinden	-	-

Inbeelden & begrijpen							
Beschrijf kort voor elke mini-activiteit of en hoe deze je heeft geholpen om jouw empathische vaardigheden te ontwikkelen.				Beschrijf kort voor elke activiteit of je deze in de toekomst vaker wil toepassen en waarom.		Beschrijf kort hoe je de mini-activiteiten kan toepassen tijdens de usability-/usertests en andere onderzoeken die je nog gaat doen tijdens de huidige design challenge.	
respondent	mini-activiteit	Quote	Samenvatting	Quote	Samenvatting	Quote	Samenvatting
14	Als ik me niet kan voorstellen dat ik dezelfde gevoelens als de respondent zou hebben in zijn/haar situatie, bedenk ik een situatie waarin ik me wél zo heb gevoeld. Dit schrijf ik op.	-	-	-	-	<i>Ik ga deze kaartjes uitprinten en in mijn eigen toolkit meenemen. Om mij voor te bereiden voor bepaalde acties. Dit zodat ik niet In the heat of the moment belangrijke aspecten vergeet.</i>	Ik ga ze uitprinten en gebruiken ter voorbereiding zodat ik geen belangrijke dingen vergeet.
14	Bij de start van een sessie, vraag ik de respondent om zo uitgebreid mogelijk te vertellen hoe hij/zij zich op dat moment voelt	-	-	-	-	<i>Ik ga deze kaartjes uitprinten en in mijn eigen toolkit meenemen. Om mij voor te bereiden voor een paalde acties. Dit zodat ik niet In the heat of the moment belangrijke aspecten vergeet.</i>	Ik ga ze uitprinten en gebruiken ter voorbereiding zodat ik geen belangrijke dingen vergeet.
7	Ik vergelijk de antwoorden die ik dacht dat de respondent zou geven met de antwoorden die de respondent daadwerkelijk heeft gegeven.	<i>ik had geen verwachtingen van wat de respondent zou antwoorden (oops)</i>	geen valide resultaat	-	-	-	-
14	Ik vraag de respondent om een (dagelijks) ritueel zo uitgebreid mogelijk te beschrijven. Ik probeer dit zo levendig mogelijk voor me te zien.	<i>Zeker het vragen hoe een gemiddelde dag eruit ziet, zorgt ervoor dat ik meer diegene begrijp en dat diegene makkelijker in het gesprek komt. Omdat hij vooral het feit vergeet dat het een interview is. Meeste mensen vinden het toch best spannend en kunnen zenuwachtig raken wat weer hun antwoorden beïnvloedt</i>	Hielp op 2 manieren: - respondent beter begrijpen - respondent voelt zich meer op gemak	-	-	<i>Ik ga deze kaartjes uitprinten en in mijn eigen toolkit meenemen. Om mij voor te bereiden voor een paalde acties. Dit zodat ik niet In the heat of the moment belangrijke aspecten vergeet.</i>	Ik ga ze uitprinten en gebruiken ter voorbereiding zodat ik geen belangrijke dingen vergeet.
14	Ik zoek actief naar voorbeelden uit mijn eigen leven die ik kan relateren aan de ervaringen van de respondent.	-	-	-	-	<i>Ik ga deze kaartjes uitprinten en in mijn eigen toolkit meenemen. Om mij voor te bereiden voor een paalde acties. Dit zodat ik niet In the heat of the moment belangrijke aspecten vergeet.</i>	Ik ga ze uitprinten en gebruiken ter voorbereiding zodat ik geen belangrijke dingen vergeet.
7	Wanneer de respondent een bepaalde situatie beschrijft, vraag ik hoe hij/zij verwacht dat deze situatie zich verder zal gaan ontwikkelen de komende tijd.	<i>weet niet 100% wat ik hier mee moet, maar zou wel handig zijn om te zien hoe de respondent denkt dat de toekomst zal zijn</i>	Handig, maar toepassing onduidelijk	<i>ja, geeft een blik van wat respondent denk en hoe zij denken dat de toekomst voor hun zal zijn</i>	Ja, want biedt inzicht in de toekomstvisie van de respondent	<i>vragen om te toekomst kan om te kijken wat de respondent denkt van je product in usertest</i>	Ik ga vragen wat de respondent denkt over mijn product met de toekomst in gedachten.

Stakeholders betrekken							
Beschrijf kort voor elke mini-activiteit of en hoe deze je heeft geholpen om jouw empathische vaardigheden te ontwikkelen.				Beschrijf kort voor elke activiteit of je deze in de toekomst vaker wil toepassen en waarom.		Beschrijf kort hoe je de mini-activiteiten kan toepassen tijdens de usability-/usertests en andere onderzoeken die je nog gaat doen tijdens de huidige design challenge.	
respondent	mini-activiteit	Quote	Samenvatting	Quote	Samenvatting	Quote	Samenvatting
9	Bij de start van een sessie, benadruk ik dat de respondent expert is in zijn/haar eigen situatie.	<i>Deze vond ik persoonlijk in deze situatie niet heel nuttig. als dit interview met iemand anders zou zijn wel.</i>	geen valide resultaat	<i>Hoe ik de respondent zo comfortabel mogelijk maak. Is goed om zo nuttig mogelijke antwoorden te verkrijgen</i>	Ja, is goed om nuttige antwoorden te krijgen	<i>bij het doen van alle interviews.</i>	Bij het doen van alle interviews.
4	Bij de start van een sessie, vraag ik de respondent of er iets is wat ik kan doen om de setup comfortabeler te maken voor hem/haar.	<i>Zorgt ervoor dat de respondent zich op zijn gemak voelt, hierdoor zouden er eventueel andere antwoorden te boven komen dan als hij zich niet comfortabel zou voelen. Dit hielp om zo goed rekening te kunnen houden met factoren als emotionele gesteldheid op het moment van de interview.</i>	Hielp op 2 manieren: - respondent voelt zich prettiger - ik kan rekening houden met emotionele gesteldheid van respondent	<i>dat ik meer rekening kan houden met mijn respondent.</i>	Ja, om meer rekening te houden met de respondent	<i>Ik kan openen met het vragen van hoe de respondent zich voelt en of ik eventueel wat zou kunnen doen om hem zich meer op zijn gemak te stellen voor ik begin aan mijn interview.</i>	Starten met vragen hoe de respondent zich voelt en hoe ik de situatie prettiger zou kunnen maken
8		<i>Het hielp me inleven in de respondent</i>	hielp met inleven	-	-	-	-
9	Ik analyseer mijn sessie en bedenk ik hoeverre ik mijn opzet beter had kunnen aanpassen aan mijn respondent.	<i>was nuttig, zal ik volgende keer doen.</i>	nuttig, maar geen uitleg waarom	<i>Hoe ik de respondent zo comfortabel mogelijk maak. Is goed om zo nuttig mogelijke antwoorden te verkrijgen</i>	Ja, is goed om nuttige antwoorden te krijgen	<i>bij het doen van alle interviews.</i>	Bij het doen van alle interviews.
13		<i>ik heb hierna mijn sessie geanalyseerd.</i>	geen uitleg	<i>Ik paste deze al toe.</i>	geen valide resultaat	<i>Ik kan vaker na het gebruikersinterview nog de resultaten analyseren, dit deed ik eerst niet zo vaak.</i>	Na een interview de resultaten analyseren
13	Ik analyseer mijn sessie en schrijf op waarom deze respondent wel/niet geschikt was voor mijn onderzoek.	<i>Ik had niet echt de mogelijkheid om mijn vragen aan te passen op de respondent.</i>	geen valide resultaat	<i>Ik paste deze al toe.</i>	geen valide resultaat	<i>Ik kan vaker na het gebruikersinterview nog de resultaten analyseren, dit deed ik eerst niet zo vaak.</i>	Na een interview de resultaten analyseren
9	Ik denk na over hoe ik mijn opzet kan aanpassen, om het zo prettig mogelijk te maken voor de respondent.	<i>het is goed om dit even als opfrisser er bij te houden, maar in principe is dit iets wat ik altijd wel probeer te doen. daarnaast is dit ook makkelijker om in het echt te doen en niet via videobellen.</i>	Prettige opfrisser, maar ik doe dit altijd wel.	<i>Hoe ik de respondent zo comfortabel mogelijk maak. Is goed om zo nuttig mogelijke antwoorden te verkrijgen</i>	Ja, is goed om nuttige antwoorden te krijgen	<i>bij het doen van alle interviews.</i>	Bij het doen van alle interviews.
1	Ik vat de antwoorden van de respondent samen en vraag of ik ze goed heb begrepen.	<i>Het kort samenvatten met de doelgroep helpt mij om de antwoorden te checken of ik het goed begrijpt.</i>	hielp mijn begrip te verifiëren	-		-	-
1	Ik zorg ervoor dat de respondent en ik elkaar goed kunnen zien en horen.	<i>Dat we elkaar goed kunnen zien en horen is belangrijk voor de communicatie zeker als we nu vooral online interviewen.</i>	nuttig, maar geen uitleg waarom	<i>waarom' vragen stellen helpt zeker bij het doorvragen.</i>	Ja, helpt bij het doorvragen	<i>Het blijven doorvragen om de achterliggende inzicht eruit te krijgen is wel belangrijk om toe te passen tijdens de usability tests in de toekomst.</i>	Blijven doorvragen om de achterliggende inzichten eruit te krijgen.
13	Ik zorg ervoor dat ik in een rechte en open houding zit.	<i>Ik zat rechtop met een open houding</i>	geen uitleg	<i>Ik paste deze al toe.</i>	geen valide resultaat	-	-

Waardevolle informatie vinden							
		Beschrijf kort voor elke mini-activiteit of en hoe deze je heeft geholpen om jouw empathische vaardigheden te ontwikkelen.		Beschrijf kort voor elke activiteit of je deze in de toekomst vaker wil toepassen en waarom.		Beschrijf kort hoe je de mini-activiteiten kan toepassen tijdens de usability-/usertests en andere onderzoeken die je nog gaat doen tijdens de huidige design challenge.	
respondent	mini-activiteit	Quote	Samenvatting	Quote	Samenvatting	Quote	Samenvatting
4	Aan het eind van een sessie vraag ik de respondent of alle belangrijke onderwerpen aan bod zijn gekomen.	<i>ook zorgt het ervoor dat ik geen bruikbare informatie laat liggen door te vragen of de respondent nog wat zou willen zeggen/bespreken. (...) ook hielp het om extra informatie mee te kunnen nemen waar ik misschien niet over had gedacht.</i>	Hielp me aan informatie die ik anders niet had gevonden.	<i>(...) Waarbij ik de essentie goed begrijp en eventueel extra informatie vanuit mijn respondent kan noteren.</i>	Ja, om eventueel extra informatie te krijgen	-	-
16		<i>Omdat de mini activiteiten mij helpen om tot betere resultaten te komen van mijn interview ontwikkelen deze mijn empathisch vermogen wel degelijk. De vraag op het eind zorgt ervoor dat de respondent alles kwijt kan waardoor je dus een goed beeld hebt van wat de respondent wilt.</i>	Hielp me tot betere resultaten komen en zorgde ervoor dat ik geen info miste.	<i>Ja, omdat zoals ik hiervoor al heb gezegd de activiteiten voor betere resultaten kunnen zorgen.</i>	Ja, want kan voor betere resultaten zorgen	<i>Door te volgen wat er op het kaartje staat?</i>	De kaartjes exact volgen, geen uitleg
3		<i>Achteraf vragen of alles aan bod is geweest: Dit was iets wat ik meestal wel al opschreef bij mijn interview vragen bij het voorbereiden maar ik merk dat als je hierbij nog een keer doorvraagt dat je toch wel een antwoord krijgt.</i>	Hielp me aan een extra antwoord.	<i>Het achteraf vragen of alles aan bod is geweest is ook wel heel handig om achter dingen te komen die nog niet bij jezelf op zijn gekomen. De respondent wacht misschien met het vertellen tot je er een vraag over stelt en als je die vraag niet hebt, dan geef je de respondent nooit de kans.</i>	Ja, handig om belangrijke informatie te vinden waar je zelf niet aan hebt gedacht	<i>Het vragen of alles aan bod is geweest gaat dan weer handig zijn om nog overige feedback te ontvangen waar ik niet specifiek naar gevraagd heb of die ik over het hoofd heb gezien.</i>	Vragen of alles aan bod is gekomen.
8		-	-	-	-	<i>Ik kan nog steeds mij bewust zijn van mijn aannames en af en toe doorvragen als dit nodig is.</i>	Bewust zijn van mijn aannames en doorvragen wanneer dit nodig is.
5		<i>Hierdoor kreeg ik toch nog een extra informatie die ik als best nuttig en interessant ervaren heb.</i>	Hielp me aan extra, nuttige informatie.	<i>Eigenlijk allemaal wel, ze zijn makkelijk toe te passen en brengen veel extra informatie met zich mee.</i>	Ja, want is makkelijk toe te passen en resulteert in extra informatie	-	-
15	Als de respondent een antwoord geeft waar ik meer over wil weten, herhaal ik het antwoord en blijf ik stil voor 5-10 seconden.	<i>Hier kreeg ik niet echt de kans voor omdat ze al snel veel vertelde. Miss werkte het daarom onbewust?</i>	Gevoelsmatig niet toegepast, maar wel goed resultaat. Misschien onbewust toegepast.	<i>Ja, vooral bij respondenten die niet zo snel veel antwoord geven. Ik denk dat het me helpt om meer relevante informatie uit het interview te halen.</i>	Ja, met name bij wat stillere respondenten om meer relevante informatie te vinden	-	-
8		<i>Ik heb rekening gehouden met mijn aannames.</i>	geen uitleg	-	-	<i>Ik kan nog steeds mij bewust zijn van mijn aannames en af en toe doorvragen als dit nodig is.</i>	Bewust zijn van mijn aannames en doorvragen wanneer dit nodig is.
16		<i>Omdat de mini activiteiten mij helpen om tot betere resultaten te komen van mijn interview ontwikkelen deze mijn empathisch vermogen wel degelijk.</i>	Hielp me aan betere resultaten.	<i>Ja, omdat zoals ik hiervoor al heb gezegd de activiteiten voor betere resultaten kunnen zorgen.</i>	Ja, want kan voor betere resultaten zorgen	<i>Door te volgen wat er op het kaartje staat?</i>	De kaartjes exact volgen, geen uitleg
5	Ik doe mentaal alsof ik een 5-jarige ben die waarom? blijft vragen tot er geen dieper antwoord te vinden valt.	<i>Hierdoor kreeg ik gewoon meer duidelijkheid in hoe de persoon zich voelde en waarom degene keuzes maakt of doet hoe zij doet.</i>	Hielp me aan meer info over gevoel en keuzes van respondent.	<i>Eigenlijk allemaal wel, ze zijn makkelijk toe te passen en brengen veel extra informatie met zich mee.</i>	Ja, want is makkelijk toe te passen en resulteert in extra informatie	<i>We gaan ons prototype nog testen welke om gevoel en ervaring gaan. Dus ik kan hier heel goed doorvragen waarom iemand het mooi of leuk of stom vind en dit kan ik goed meenemen in het ontwerpen van het product.</i>	Doorvragen tijdens het testen van ons prototype. Diepere redenen zoeken.
6		<i>Dit heb ik nog niet helemaal goed toegepast, omdat ik al hele uitgebreide antwoorden kreeg. Maar ik wil dit wel meenemen, omdat ik het wel probeer maar ik wil er meer bewust mee aan de slag gaan.</i>	Niet toegepast, want antwoorden waren al uitgebreid genoeg.	<i>Ik wil ze allemaal in de toekomst gebruiken, omdat ik meer informatie hierdoor heb gekregen.</i>	Ja, omdat ik er meer informatie door heb gekregen	<i>makkelijk toe te passen</i>	Makkelijk toe te passen, geen uitleg.
7		<i>heeft geholpen door telkens door te blijven vragen</i>	heeft geholpen, geen uitleg	<i>ik zal door blijven vragen (geeft meer inzicht en informatie)</i>	Ja, want geeft meer inzicht en informatie	<i>doorvragen kan goed bij usertests en onderzoeken</i>	Doorvragen bij usertests en onderzoeken.
12		<i>Heeft ervoor gezorgd dat ik dieper ga vragen.</i>	Hielp me diepere vragen te stellen.	<i>Ja, want door meer door te vragen kom je achter veel meer meer behoeftes.</i>	Ja, want je komt achter meer behoeftes	<i>Meer doorvragen geeft meer iteratie.</i>	Doorvragen voor meer iteratie.

Waardevolle informatie vinden							
		Beschrijf kort voor elke mini-activiteit of en hoe deze je heeft geholpen om jouw empathische vaardigheden te ontwikkelen.		Beschrijf kort voor elke activiteit of je deze in de toekomst vaker wil toepassen en waarom.		Beschrijf kort hoe je de mini-activiteiten kan toepassen tijdens de usability-/usertests en andere onderzoeken die je nog gaat doen tijdens de huidige design challenge.	
respondent	mini-activiteit	Quote	Samenvatting	Quote	Samenvatting	Quote	Samenvatting
2	Ik probeer minimaal 1 verband te vinden tussen de emoties en het gedrag van de respondent.	-	-	<i>En om een verband te vinden tussen gedrag en emotie zal ik kunnen inzetten wanneer ik een product aan de doelgroep voorstel en hen hierbij goed kan observeren.</i>	Ja, ik wil het toepassen wanneer ik een product aan een doelgroep voorstel (verder is de uitleg mij onduidelijk)	<i>om een verband te kunnen leggen uit emotie en gedrag van de respondent kan ik bij de design fase wel uitvoeren om het beter in kaart te brengen.</i>	Toepassen bij de design fase om de ervaring van de respondent beter in kaart te brengen.
3		<i>Verband vinden emotie en actie: Dit heeft mij wel geholpen. Soms mis ik de stap tussen transcriberen en de resultaten ook echt verwerken dus het is handig om stil te staan bij welke verbanden je kunt vinden. Dit geeft je meer begrip in je respondent en laat ook inzien waarom diegene zich zo gedraagt.</i>	Handig om ter plekke verbanden te leggen, omdat je die later soms mist. Het geeft meer inzicht in beweegredenen.	<i>De verbanden zoeken geeft mij gewoon wat meer houvast bij het analyseren van de resultaten. Daarmee overbrug ik dat onbekende een beetje.</i>	Ja, want geeft houvast bij het analyseren van de resultaten	-	-
10		<i>door resultaten te vergelijken met de uitkomsten van meerdere respondenten hielp het om beter verbanden te zien en bevestiging te krijgen.</i>	hielp met verbanden vinden en verifiëren	-	-	-	-
11		-	-	-	-	-	-
15	Ik probeer minimaal 1 verband te vinden tussen een ervaring van mijn respondent en een andere belangrijke respondent/ stakeholder.	<i>Onze doelgroepen verschilde erg. Concentratie bij leerlingen was een touchpoint al kan ik hier voor de volgende keer meer over doorvragen.</i>	geen valide resultaat	<i>Ja, om meer relevante info uit het interview te halen.</i>	Ja, om meer informatie uit het interview te halen	-	-
16		<i>Omdat de mini activiteiten mij helpen om tot betere resultaten te komen van mijn interview ontwikkelen deze mijn empathisch vermogen wel degelijk.</i>	hielp tot betere resultaten te komen	<i>Ja, omdat zoals ik hiervoor al heb gezegd de activiteiten voor betere resultaten kunnen zorgen.</i>	Ja, want kan voor betere resultaten zorgen	<i>Door te volgen wat er op het kaartje staat?</i>	De kaartjes exact volgen, geen uitleg
4	Ik zoek actief naar de kernwaardes van de respondent. Aan het eind van de sessie maak ik een top 3 en vraag ik aan de respondent of dit inderdaad zijn/ haar kernwaardes zijn.	<i>Zorgt ervoor dat ik je juiste kernwaarden uit de interview noteer en dat ik deze daadwerkelijk begrijp. (...) Dit hielp om zo goed en duidelijk mogelijk de kernwaarden te kunnen noteren.</i>	hielp kernwaarden vinden en begrijpen	<i>dat ik meer rekening kan houden met mijn respondent en dat ik de verkregen informatie correct noteer. Waarbij ik de essentie goed begrijp en eventueel extra informatie vanuit mijn respondent kan noteren.</i>	Ja, zodat ik de verkegen informatie correct noteer en begrijp	<i>Hierbij wil ik altijd een top 3 (meer of minder, ligt aan aantal waarden die gegeven zijn) maken om te vragen of ik de essentie heb begrepen.</i>	Altijd een top 3 maken om te controleren of ik de essentie heb begrepen.
6		<i>Dit heeft geholpen, omdat ik meer informatie nog kreeg aan het eind van het interview en ik wist ook gelijk of ik de antwoorden goed had opgevat.</i>	hielp meer informatie krijgen en meteen verifiëren	<i>Ik wil ze allemaal in de toekomst gebruiken, omdat ik meer informatie hierdoor heb gekregen.</i>	Ja, omdat ik er meer informatie door heb gekregen	<i>makkelijk toe te passen</i>	Makkelijk toe te passen, geen uitleg.
12		<i>Vond ik lastig, maar is wel heel handig als je een reden zoekt achter de handelingen van een persoon. Deze moet ik zeker meenemen en meer onderzoeken.</i>	handig als je beweegredenen zoekt	<i>Ja, want het is heel handig om achter de redenering van een persoon te komen.</i>	Ja, want het is handig om achter de redenering van een persoon te komen	<i>Door naar kernwaardes te zoeken kun je het prototype echt waardevol maken.</i>	Kernwaardes zoeken om het prototype waardevol te maken.

Waardevolle informatie vinden							
		Beschrijf kort voor elke mini-activiteit of en hoe deze je heeft geholpen om jouw empathische vaardigheden te ontwikkelen.		Beschrijf kort voor elke activiteit of je deze in de toekomst vaker wil toepassen en waarom.		Beschrijf kort hoe je de mini-activiteiten kan toepassen tijdens de usability-/usertests en andere onderzoeken die je nog gaat doen tijdens de huidige design challenge.	
respondent	mini-activiteit	Quote	Samenvatting	Quote	Samenvatting	Quote	Samenvatting
1	Nadat mijn respondent een open vraag beantwoordt, vraag ik een extra keer waarom?	<i>Het continu 'waarom' vragen stellen helpt om iets dieper in te gaan bij het onderwerp.</i>	hielp dieper ingaan op onderwerp	-		-	
2		<i>Ik heb gekozen voor de open vragen waarom de respondent iets heeft aangepakt en hoe. Door dit te doen begrijp ik de respondent beter en de gedachte die erachter zit.</i>	hielp om respondent en beweegredenen beter te begrijpen	<i>ik zal vaker door vragen om het beter te begrijpen waarom iets gedaan is</i>	Ja, om beweegredenen te begrijpen	-	-
3		<i>Nog een extra keer 'waarom' vragen na een open vraag: Vaak ben ik te snel tevreden met een antwoord terwijl dat misschien nog maar het topje van de ijsberg is en er nog veel meer waardevolle informatie achter zit. Ik vond het handig om nog even terug te kijken naar hoe ik heb gedaan en ik kwam er achter dat ik dit zeker wil verbeteren.</i>	hielp diepere, waardevolle informatie te vinden	<i>Het 'waarom' vragen nadat de respondent een open vraag heeft beantwoord gaat mij wel meer diepere antwoorden opleveren en daarmee ook meer begrip voor de standpunten, wensen en acties van de doelgroep.</i>	Ja, omdat het diepere antwoorden oplevert en daardoor meer begrip	<i>Ik ga vooral het doorvragen gebruiken bij het testen van bijvoorbeeld schermen. Op die manier hoop ik erachter te komen waarom bepaalde elementen als prettig worden ervaren.</i>	Doorvragen bij usabilitytests om uit te vinden waarom bepaalde elementen prettig worden ervaren.
10		<i>goede manier om door te vragen en meer informatie te krijgen.</i>	goede manier om meer informatie te krijgen	-	-	-	-
11		<i>Ik heb ook steeds waarom gezegt op de antwoorden om meer gedachten en emoties naar voren te brengen. Tijdens de interview heb ik ook zelf nog vragen gesteld over het antwoord om dieper erop in te gaan.</i>	hiep om meer gedachten en emoties naar voren te brengen, en hielp om dieper op antwoorden in te gaan	<i>Daarnaast ga ik ook meer waarom vragen stellen voor dieper gedachten en emoties.</i>	Ja, maar geen uitleg	<i>Steeds waarom zeggen wanneer ze de prototype testen en zegt wat ze er van vinden.</i>	Waarom vragen bij het testen van prototypes.
15		<i>Ik heb dit een aantal keer gedaan waar niet heel veel uit kwam, maar vaak gaf ze al breed antwoord vanuit haarzelf.</i>	hielp niet, respondent gaf al breed antwoord	<i>Ja, vooral bij respondenten die niet zo snel veel antwoord geven. Ik denk dat het me helpt om meer relevante informatie uit het interview te halen.</i>	Ja, om meer relevante informatie te vinden, met name bij respondenten die kort antwoorden	<i>meer doorvragen</i>	<i>meer doorvragen, geen uitleg</i>

Waardevolle informatie vinden							
		Beschrijf kort voor elke mini-activiteit of en hoe deze je heeft geholpen om jouw empathische vaardigheden te ontwikkelen.		Beschrijf kort voor elke activiteit of je deze in de toekomst vaker wil toepassen en waarom.		Beschrijf kort hoe je de mini-activiteiten kan toepassen tijdens de usability-/usertests en andere onderzoeken die je nog gaat doen tijdens de huidige design challenge.	
respondent	mini-activiteit	Quote	Samenvatting	Quote	Samenvatting	Quote	Samenvatting
2	Voordat ik vragen bedenken, maak ik een lijst van de 5 belangrijkste dingen die ik uit mijn onderzoek wil halen.	-	-	<i>Wat ik ook handig vindt is om van te voren vragen op te stellen die belangrijk zijn om te stellen en daaronder subvragen te bedenken zodat dit met elkaar soepel verloopt en niet verschillende onderwerpen door elkaar stel.</i>	Ja, om het interview een logische, soepele opstelling te geven	-	-
5		<i>Hierdoor gaf ik mijzelf een richting om op te gaan voor het vragen tijdens het interview.</i>	gaf richting	<i>Eigenlijk allemaal wel, ze zijn makkelijk toe te passen en brengen veel extra informatie met zich mee.</i>	Ja, want is makkelijk toe te passen en resulteert in extra informatie	-	-
6		<i>Dit heeft me geholpen, omdat ik me meer voorbereid voelde en ik had ook gelijk een deel van mijn interview uitgewerkt.</i>	gaf richting en vertrouwen	<i>Ik wil ze allemaal in de toekomst gebruiken, omdat ik meer informatie hierdoor heb gekregen.</i>	Ja, omdat ik er meer informatie door heb gekregen	<i>makkelijk toe te passen</i>	Makkelijk toe te passen, geen uitleg.
10		<i>was fijn omdat je dan een doel had waar je je op kan richten.</i>	gaf richting	-	-	<i>Van te voren goed nagaan wat je eigenlijk te weten wil komen</i>	Voraf doelen vaststellen.
11		<i>Tijdens het schrijven van de vragen heb ik gezorgd dat ik 5 ontwerpen had die ik wilde onderzoeken. Daarna heb ik gezorgd dat die 5 ontwerpen in een vraag zat.</i>	geen uitleg	<i>Ik ga eerst zorgen dat ik 5 ontwerpen heb dat ik wil beantwoorden in de interview en daar mee vragen te verzinnen.</i>	Ja, maar geen uitleg	<i>Paar vragen opstellen op bases van wat je wilt weten.</i>	Vragen opstellen op basis van je doelen.
12		<i>Dit deed ik vaak al, maar is toch goed om mee te nemen.</i>	handig, maar geen uitleg	<i>Ja, dit deed ik vaak al, maar is toch goed om mee te nemen.</i>	Ja, maar geen uitleg	<i>Vragen voorbereiden zorgt voor structuur en overzicht.</i>	Vragen voorbereiden voor structuur en overzicht.
15		<i>Heeft me geholpen om doelen uit interviews duidelijker neer te zetten.</i>	hielp doelen stellen, gaf richting	<i>Ja, om meer relevante info uit het interview te halen.</i>	Ja, om meer relevante info uit het interview te halen.	<i>Doelen voor bevindingen stellen en met doorvragen hierop de focus leggen.</i>	Doelen stellen en vragen hierop aanpassen.
16		<i>Omdat de mini activiteiten mij helpen om tot betere resultaten te komen van mijn interview ontwikkelen deze mijn empathisch vermogen wel degelijk. De 5 dingen zorgen ervoor dat je uiteindelijk met waardevolle informatie zit wat er uiteindelijk voor zorgt dat je de doelgroep beter kan helpen.</i>	hielp om tot betere resultaten te komen	<i>Ja, omdat zoals ik hiervoor al heb gezegd de activiteiten voor betere resultaten kunnen zorgen.</i>	Ja, want kan voor betere resultaten zorgen	<i>Door te volgen wat er op het kaartje staat?</i>	De kaartjes exact volgen, geen uitleg

X.1 - Questions

Enquête – empathische vaardigheden
workshop – 8 december

Je hebt zojuist een workshop gedaan waarin je een empathische-vaardighedentest, een interview en een reflectie hebt gedaan.

Door deze enquête in te vullen, help je mij meer inzicht te krijgen in wat wel en niet heeft gewerkt. Je helpt mij met mijn afstudeerproject en je helpt jezelf en toekomstige CMD-studenten aan een betere toolkit voor empathie in het ontwerpproces.

De enquête bestaat voornamelijk uit stellingen en meerkeuzevragen dus je zal er niet meer dan 5 minuten mee bezig hoeven zijn.
Toelichting is meestal vrijwillig dus als je weinig tijd hebt kun je die overslaan.

Ik vraag om je voornaam in te vullen, zodat ik de enquêtes kan koppelen aan de resultaten van de empathische-vaardigheidstest. Dit is puur voor mezelf zodat ik de resultaten makkelijker kan verwerken. Ik zal nooit persoonlijke gegevens openbaar maken.

Alvast bedankt voor het invullen!

*Required

Algemene vragen

1. Selecteer hier je team *

Mark only one oval.

- ☐ Team Fifty Fifty
- ☐ Team Fries before Guys
- ☐ Team Gen Z
- ☐ Team Me and the Boys

2. Vul hier je voornaam in *

3. Heb je ook meegedaan aan mijn empathie-overzicht URT lab workshop op 13 oktober? *

Mark only one oval.

- ☐ Ja
- ☐ Nee

De empathie-
vaardigheidstest

Hieronder staan een aantal stellingen over de empathie-vaardigheidstest. Vul in in hoeverre je het met deze stellingen eens bent.

4. De empathie-vaardigheidstest gaf een accuraat beeld van mijn empathische vaardigheden gedurende het afgelopen kwartaal *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	7
helemaal mee oneens	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ helemaal mee eens

5. De empathie-vaardigheidstest heeft mij meer inzicht gegeven in mijn eigen empathische vaardigheden *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	7
helemaal mee oneens	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ helemaal mee eens

6. Ik vond de polar chart een prettige manier om overzicht te krijgen van mijn empathische vaardigheden *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	7
helemaal mee oneens	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ helemaal mee eens

7. Ik had de empathische-vaardighedentest liever tijdens de workshop ingevuld, i.p.v. van tevoren. *

Mark only one oval.

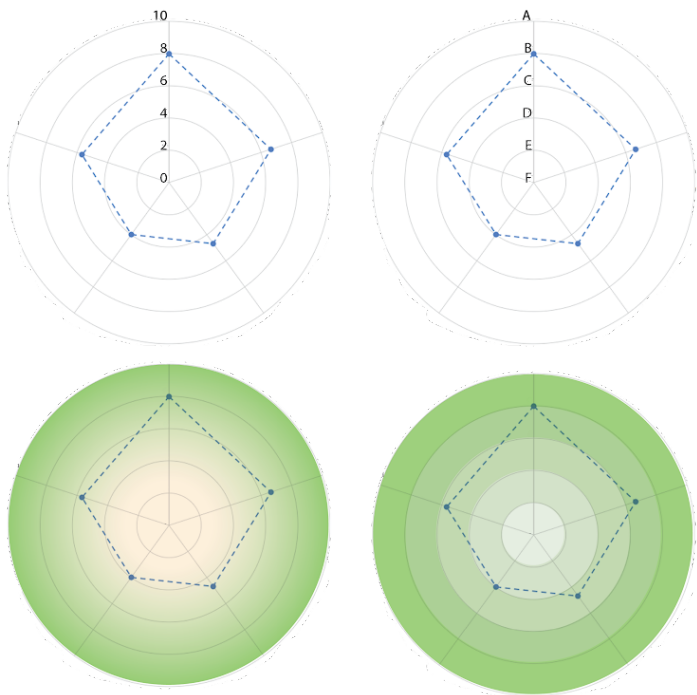
	1	2	3	4	5	6	7
helemaal mee oneens	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐ helemaal mee eens

8. Op dit moment had de empathie-vaardigheidstest 10 stellingen per vaardigheid, dus 50 in totaal. Wat is voor jou de maximale hoeveelheid stellingen die je zou willen beantwoorden voor een test als deze? *

Mark only one oval.

- ☐ 10-20 in totaal
- ☐ 21-30 in totaal
- ☐ 31-40 in totaal
- ☐ 41-50 in totaal
- ☐ 51-60 in totaal
- ☐ Other: _____

9. De polar charts kunnen natuurlijk op verschillende manieren gevisualiseerd worden. Hieronder staan 4 voorbeelden (nog niet mooi gemaakt, gaat puur om het idee). Waar gaat jouw voorkeur naar uit? Meerdere opties mogelijk. *



Tick all that apply.

- ☐ optie 1: cijfers
☐ optie 2: letters
☐ optie 3: kleur gradient
☐ optie 4: kleurvlakken

Other: ☐ _____

De mini-activiteiten (usability)

10. Hieronder zie je 2 versies van de mini-activiteitenkaartjes. Welke heeft jouw voorkeur? *

actief luisteren

Activiteit
Ik schrijf mijn aannames en vooroordelen over de respondent op.

Waarom?
◊ Zodat ik ze herken en opzij kan zetten.
◊ Om vragen te bedenken om mijn aannames te valideren.

actief luisteren

Activiteit
Schrijf je aannames en vooroordelen over de respondent op.

Waarom?
◊ Zodat je ze herkent en opzij kan zetten.
◊ Om vragen te bedenken om je aannames te valideren.

ik-vorm **gebiedende wijs**

Mark only one oval.

- ☐ mini-activiteiten geschreven in de ik-vorm
☐ mini-activiteiten geschreven in gebiedende wijs
☐ geen voorkeur

11. Hieronder zie je 2 versies van de mini-activiteitenkaartjes. Welke heeft jouw voorkeur? *

actief luisteren

Activiteit
Ik schrijf mijn aannames en vooroordelen over de respondent op.

Waarom?
◊ Zodat ik ze herken en opzij kan zetten.
◊ Om vragen te bedenken om mijn aannames te valideren.

actief luisteren

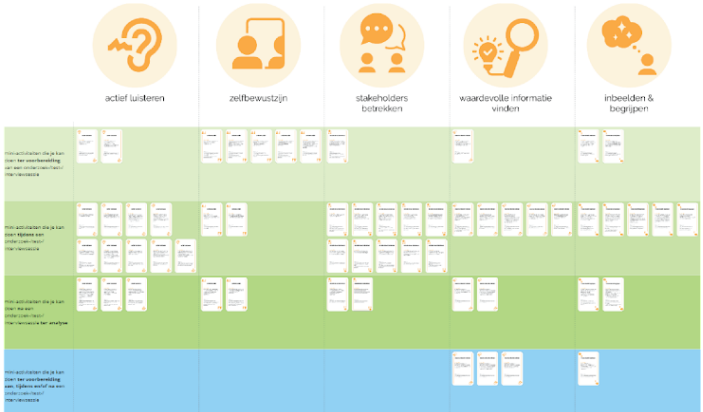
Activiteit
Ik schrijf mijn aannames en vooroordelen over de respondent op.

met reden waarom **zonder reden waarom**

Mark only one oval.

- ☐ mini-activiteiten met reden waarom
☐ mini-activiteiten zonder reden waarom
☐ geen voorkeur

12. Het moet duidelijk zijn wanneer je welke mini-activiteit kunt toepassen. Hieronder zie je een aantal mogelijkheden om het moment van gebruik voor elke activiteit duidelijk te maken. Welke heeft jouw voorkeur? (meerdere opties mogelijk) *



mini-activiteiten gecategoriseerd
(bijvoorbeeld zoals in Miro, maar kan ook in een app/website/etc.)

actief luisteren

Activiteit
Voordat ik een onderzoeksopzet bedenk, schrijf ik mijn aannames en vooroordelen over de respondent op.

Waarom?
◊ Zodat ik ze herken en opzij kan zetten.
◊ Om vragen te bedenken om mijn aannames te valideren.

actief luisteren

Activiteit
Ik schrijf mijn aannames en vooroordelen over de respondent op.

Waarom?
◊ Zodat ik ze herken en opzij kan zetten.
◊ Om vragen te bedenken om mijn aannames te valideren.

moment van gebruik vermeld in tekst **moment van gebruik gevisualiseerd op kaartje**
(bijvoorbeeld zoals hierboven)

Tick all that apply.

☐ mini-activiteiten gecategoriseerd

☐ moment van gebruik staat vermeld in de tekst

☐ moment van gebruik gevisualiseerd op elk kaartje

Other: ☐ _____

13. (optioneel) Zou je je keuzes hieronder willen toelichten?

De mini-activiteiten (algemeen)

14. Welke vaardigheid heb jij op geoefend tijdens het interview met mini-activiteiten? (Of ook wel: wat was jouw grootste valkuil?) *

Mark only one oval.

☐ actief luisteren

☐ zelfbewustzijn

☐ stakeholders betrekken

☐ waardevolle informatie vinden

☐ inbeelden & begrijpen

15. Het doen van de mini-activiteiten heeft mij meer inzicht gegeven in mijn eigen empathische vaardigheden *

Mark only one oval.

1234567

helemaal mee oneens

☐☐☐☐☐☐☐

helemaal mee eens

16. De mini-activiteiten hebben mij handvatten geboden om mijn empathische vaardigheden verder te ontwikkelen *

Mark only one oval.

1234567

helemaal mee oneens

☐☐☐☐☐☐☐

helemaal mee eens

17. De mini-activiteiten hebben het begrip "empathie" duidelijker gemaakt voor mij *

Mark only one oval.

1234567

helemaal mee oneens

☐☐☐☐☐☐☐

helemaal mee eens

18. (optioneel) Ruimte voor toelichting:

Tot slot

19. Het begrip empathie voor ontwerpers is voor mij duidelijker geworden tijdens deze workshop *

Mark only one oval.

1234567

helemaal mee oneens

☐☐☐☐☐☐☐

helemaal mee eens

20. Ik ben van plan om een toolkit te maken van de mini-activiteiten en de bijbehorende test. De vorm van de toolkit (website/app/fysiek/etc.) gaat nog bepaald worden. Zou een dergelijke toolkit iets zijn wat jij handig zou vinden om te gebruiken? *

Mark only one oval.

1234567

Absoluut niet

☐☐☐☐☐☐☐

Absoluut wel

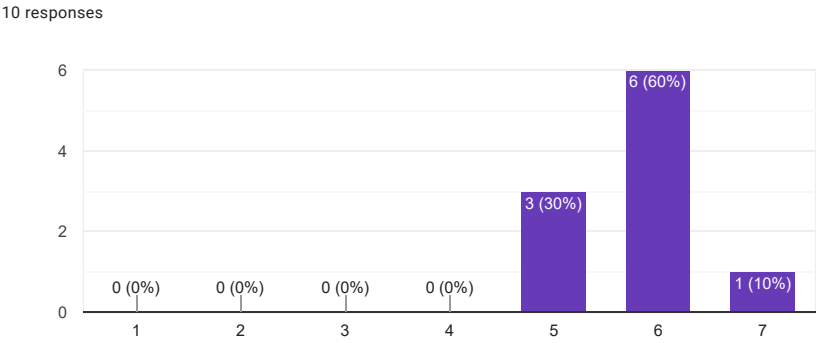
21. (optioneel) Ruimte voor toelichting:

22. Mag ik contact met jou opnemen voor een eventueel vervolgonderzoek? Zo ja, vul hieronder jouw email adres in.

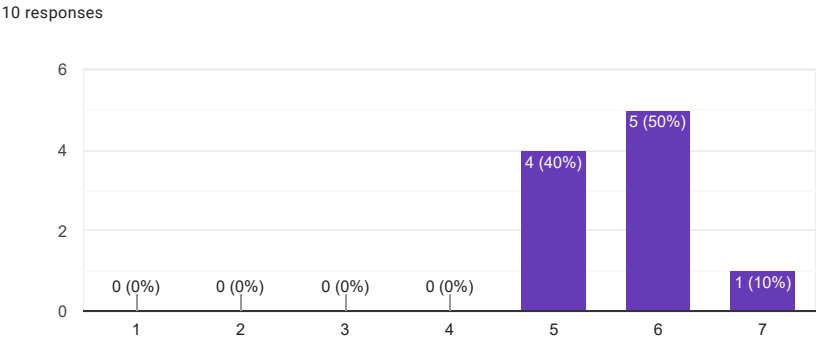
23. (optioneel) Welke tip(s) heb jij voor mij? Wat zou jou het meeste helpen om bewuster empathie toe te passen tijdens jouw projecten?

X.2 - Results (quotes I used in my thesis are surrounded by a blue box)

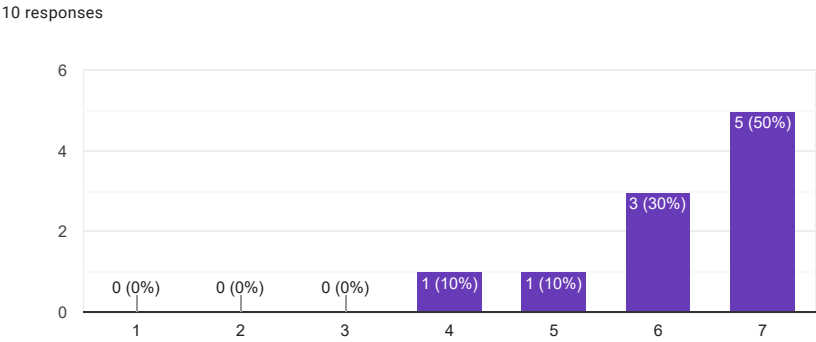
De empathie-vaardigheidstest gaf een accuraat beeld van mijn empathische vaardigheden gedurende het afgelopen kwartaal



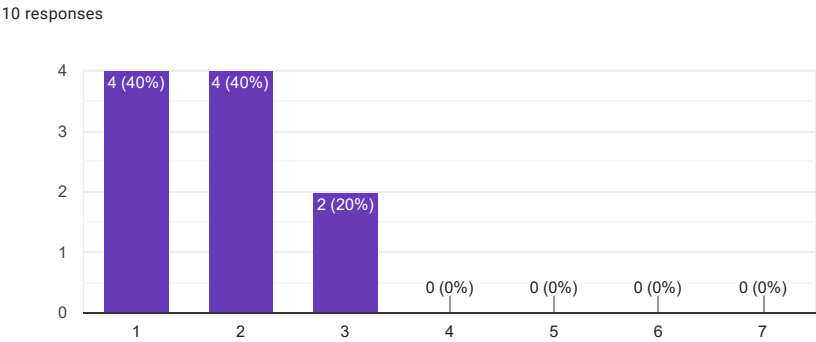
De empathie-vaardigheidstest heeft mij meer inzicht gegeven in mijn eigen empathische vaardigheden



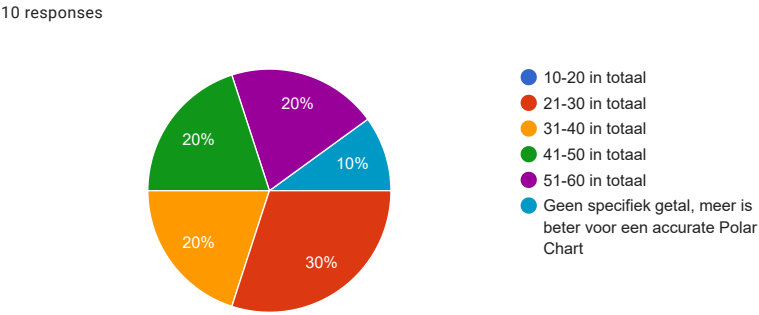
Ik vond de polar chart een prettige manier om overzicht te krijgen van mijn empathische vaardigheden



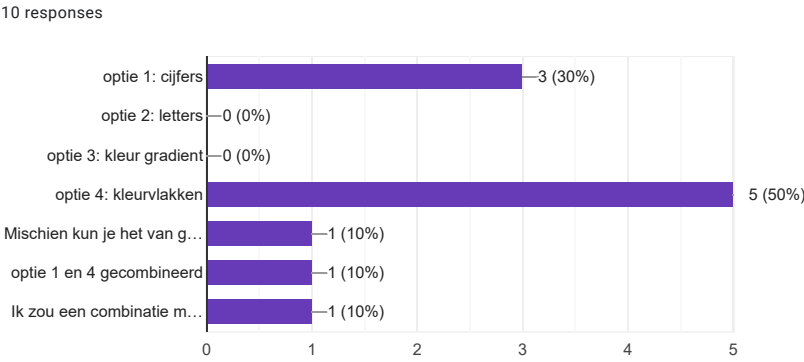
Ik had de empathische-vaardighedentest liever tijdens de workshop ingevuld, i.p.v. van tevoren.



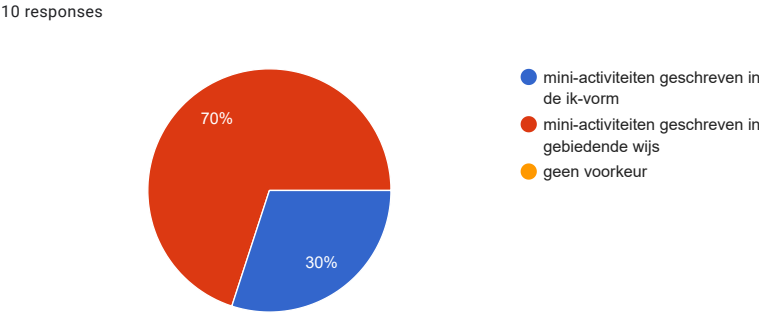
Op dit moment had de empathie-vaardigheidstest 10 stellingen per vaardigheid, dus 50 in totaal. Wat is voor jou de maximale hoeveelheid stellingen die je zou willen beantwoorden voor een test als deze?



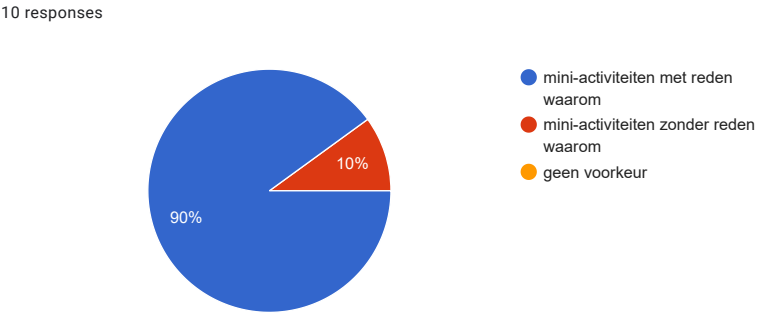
De polar charts kunnen natuurlijk op verschillende manieren gevisualiseerd worden. Hieronder staan 4 voorbeelden (nog niet mooi gemaakt, gaat puur om het idee). Waar gaat jouw voorkeur naar uit? Meerdere opties mogelijk.



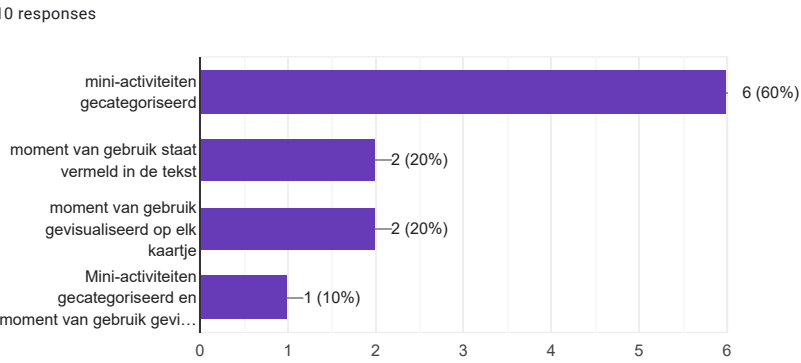
Hieronder zie je 2 versies van de mini-activiteitenkaartjes. Welke heeft jouw voorkeur?



Hieronder zie je 2 versies van de mini-activiteitenkaartjes. Welke heeft jouw voorkeur?



Het moet duidelijk zijn wanneer je welke mini-activiteit kunt toepassen. Hieronder zie je een aantal mogelijkheden om het moment van gebruik voor elke activiteit duidelijk te maken. Welke heeft jouw voorkeur? (meerdere opties mogelijk)



(optioneel) Zou je je keuzes hieronder willen toelichten?

4 responses

Het is erg handig om te weten wanneer je dit het best kan gebruiken, maar op het kaartje vind ik het een beetje druk worden.

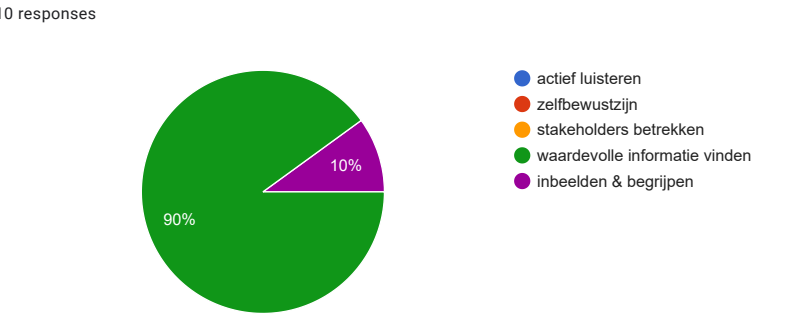
Ik vind het kaartje fijner zonder al te veel tekst. Het is ook handig om alle kaartje in 1 overzicht te zien als je wil weten wanneer je iets kunt toepassen.

Dit is misschien een beetje dubbel op, maar het lijkt mij prettig om te gebruiken en zo makkelijk overzicht te kunnen houden wanneer ik welke activiteiten zou kunnen/moeten doen. Dit denk ik, omdat ik dan niet perse naar de klustering hoeft te kijken. De klustering is wel erg prettig om een globaal overzicht te hebben voor wanneer ik een plan van aanpak wil maken waar ik alle methoden zou kunnen betrekken.

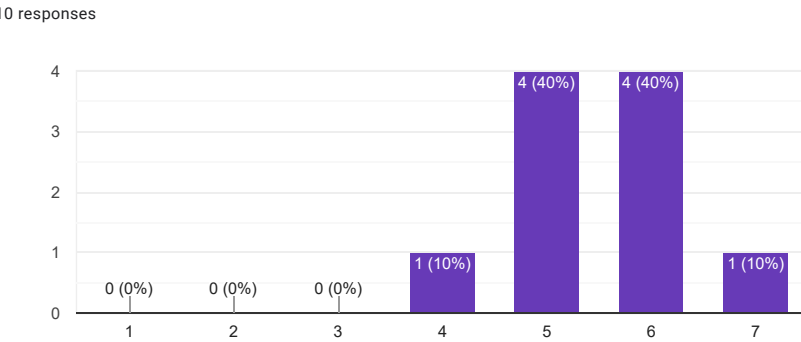
Dubbelop, maar vind het wel top! ;)

Verschillende kleuren gebruiken voor de verschillende categorieën, het zou ervoor zorgen dat je makkelijker kaartjes uit elkaar kan houden.

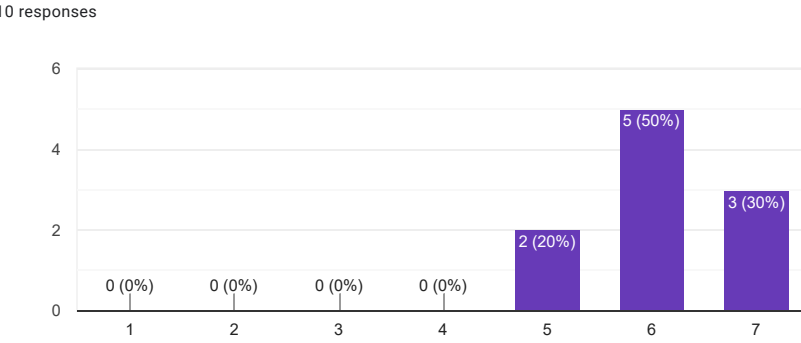
Welke vaardigheid heb jij op geoefend tijdens het interview met mini-activiteiten? (Of ook wel: wat was jouw grootste valkuil?)



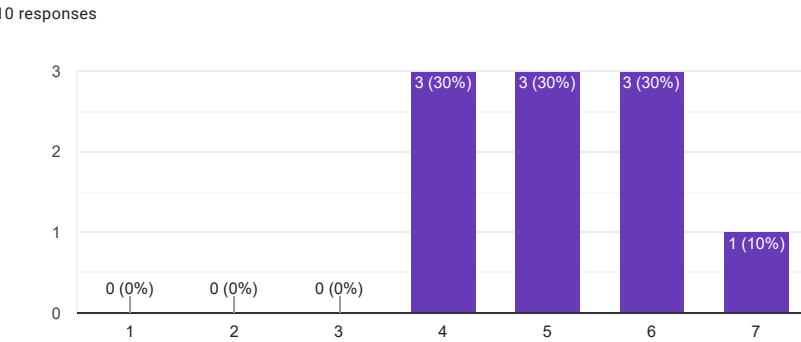
Het doen van de mini-activiteiten heeft mij meer inzicht gegeven in mijn eigen empathische vaardigheden



De mini-activiteiten hebben mij handvatten geboden om mijn empathische vaardigheden verder te ontwikkelen



De mini-activiteiten hebben het begrip "empathie" duidelijker gemaakt voor mij



(optioneel) Ruimte voor toelichting:

3 responses

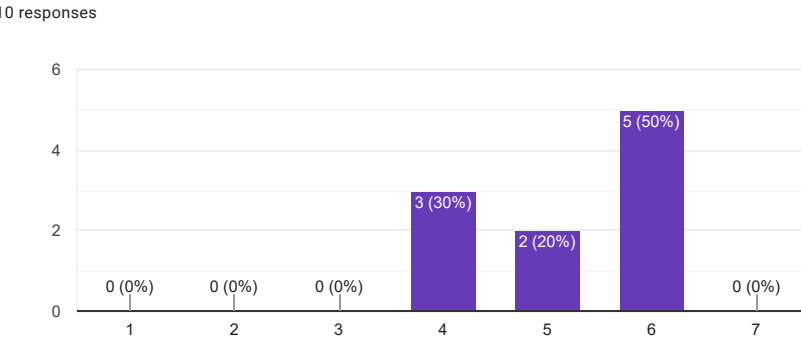
Ik vond het allemaal duidelijk uitgelegd. Goede balans tussen uitleg en zelf dingen doen.

Ik heb altijd een prima begrip gehad voor empathie, maar ik kan wel inzien waarom het begrip "empathie" duidelijker zou kunnen maken voor anderen die er misschien minder bekend mee zijn. Daarom heb ik voor neutraal gekozen.

Om goed een activiteit voor te bereiden zoals interviews, vind ik het super dat er een soort van tool wordt bedacht. Het zou mijzelf een goede houvast geven. De inzet van kaarten en een kaartendeck is ook goed begrijpbaar. Ik zie een instructiekaartje+kaartjes zelf in een doosje als leuk eindproduct zelfs al zitten. Ik ga op eigen tijd nog de kaartjes van actief luisteren behandelen.

Tot slot

Het begrip empathie voor ontwerpers is voor mij duidelijker geworden tijdens deze workshop



Appendix Z - Workshop 3 - Student interviews 1 week after workshop

Y.1 - Questions

Intro

- 1. Hoe heb jij de workshop ervaren? Wat heb je geleerd van de workshop over het algemeen?
- 2. Hoe heb je de empathie-vaardigheidstest ervaren?
- 3. Hoe heb je de bijbehorende instructievideo ervaren? Was het essentieel? Wat als Celine het had uitgelegd?
- 4. Hoe vond je het dat empathie voor ontwerpers was opgesplitst in 5 sub-vaardigheden?
- 5. Ik gaf in de introductie een voorbeeld van het gebruik van empathie in een ontwerp context. In hoeverre heeft dit voor jou iets toegevoegd?
- 6. Hoe vond je het om je eigen vaardigheden te analyseren?
- 7. Hoe vond je het om die activiteiten-kaartjes te gebruiken? In hoeverre hebben de kaartjes jou geholpen?
- 8. Hoe vond je het om aan het eind van de workshop te reflecteren, zowel plenair als individueel?

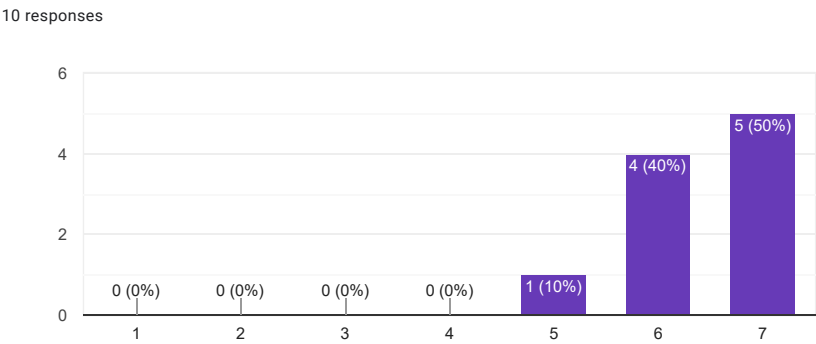
Midden

- 9. In hoeverre is jouw beeld van empathie voor ontwerpers veranderd gedurende of na de workshop?
- 10. Ben je je meer bewust geworden van de toegevoegde waarde van empathie?
- 11. In hoeverre is het voor jou duidelijker geworden hoe je de komende jaren jouw vaardigheden verder kan ontwikkelen?
- 12. Denk je dat deze workshop goed aansluit bij het tweede jaar CMD?
- 13. Zou jij het fijn vinden als een workshop als deze vaker zou terugkomen gedurende je studie? Zodat je vaker wat actiever bezig bent met empathie?
- 14. In welke stappen van het ontwerpproces pas jij empathie toe? Is jouw beeld hierover veranderd door de workshop?
- 15. Er gaat uiteindelijk dus een toolkit komen met die empathische-vaardigheidstest gecombineerd met die mini-activiteiten. Zou jij een dergelijke toolkit gebruiken? Op welke manier? In welke situatie(s)? Waarom?
- 16. Stel je voor dat er geen workshop was geweest en Celine jullie die toolkit zou geven zonder veel uitleg erbij. Denk je dat deze dan zou worden gebruikt? Waarom wel/niet? Op welke manier?

Outro

- 17. Als je zo terugdenkt, wat zijn voor jou de belangrijkste waardes die de workshop en de toekomstige tool jou (kunnen) bieden?
- 18. Kun je iets zeggen over het langetermijneffect dat een workshop als deze kan hebben op jouw leerproces als ontwerp student? Denk je dat de lessen uit zo'n workshop blijven plakken? Waarom wel/niet?
- 19. Heb je nog vragen/opmerkingen of dingen die ik heb gemist?

Ik ben van plan om een toolkit te maken van de mini-activiteiten en de bijbehorende test. De vorm van de toolkit (website/app/fysiek/etc.) gaat nog bepaald worden. Zou een dergelijke toolkit iets zijn wat jij handig zou vinden om te gebruiken?



(optioneel) Ruimte voor toelichting:

4 responses

Het is fijn om te kijken wat je moet/kan doen voor een interview en hierdoor leer je ook weer nieuwe dingen

Ik vind ditsoort visuele toolkits altijd handig om mee te werken en deze waren voor mij makkelijk in de praktijk te brengen.

Het is voor mij altijd fijn terug te kunnen blikken naar een methode/tool om ervoor te zorgen dat mijn onderzoek/werk van kwaliteit is.

Ik ben zeer geïnteresseerd in alles wat kan helpen tijdens het design-proces. Zelf vraag ik me af wat de beste doelgroep is op CMD zelf, 1e jaars studenten vinden empathie vaak ook moeilijk. Maar 2e jaars moeten zeker langzaam beseffen dat erg belangrijk is en nemen dit misschien makkelijker aan.

(optioneel) Welke tip(s) heb jij voor mij? Wat zou jou het meeste helpen om bewuster empathie toe te passen tijdens jouw projecten?

5 responses

Geen Tip. More Top. Was een leuke workshop en weet meer over hoe ik interviews kan houden!

Ik denk dat ik een website het meeste zou gebruiken voor de toolkit

Ik weet niet hoe het beter kan, maar ik vond deze toolkit wel heel handig eruit zien (ik heb nog niet alles kunnen lezen) en ik zou het zeker zelf gebruiken.

In de test was 1 vraag ontkennend gesteld (Het is nooit voorgekomen dat...) en dan was het ingewikkeld om die te beantwoorden met 'nooit', 'soms', etc. Dan werd het een dubbele ontkenning dus dat was wat verwarrend. Verder vond ik het fijn om aan deze competentie extra aandacht te besteden met deze workshop. Het gaf me weer even een herinnering om hier vaker op te letten. Het toolkit is ook iets wat ik zeker zou toepassen; het is een overzichtelijke manier om jezelf in de gaten te houden.

Mijn partner vond het lastig om zich toe te wijden aan de opdracht. Het is misschien far fetched maar een ware oefenronde/instructie video zou het ook goed kunnen overbrengen. Over hoe de kaartjes zijn in te zetten en wanneer.

Uiteraard ga ik ervanuit dat het excel document een lowfidelity prototype was en dat in de toekomst deze vragen in app-vorm worden gevraagd. Per vraag zou ook een visueel kunnen gebruikt worden zoals "big-five-persoonlijkheidstest" van jobpersonality. Maar ik begrijp hierbij dat dit veel werk met zich meebrengt.

Voor de huidige situatie vond ik de inzet van een miro board met instructies een goede keuze en ik hoop dat de 2B klas goede feedback heeft gegeven.

Je heb me veel inspiratie gegeven voor mijn personalproject, ik probeer een toolkit te creëren voor het inrichten van het design-proces. Hiermee zijn studenten in staat om een volledig project na te bootsen. Toevallig ook met kaartjes :P

Good Luck Ronja,
met de volgende stappen en afstuderen!

ps: hoop dat je het niet erg vindt dat ik de kaartjes voor mezelf heb uitgeprint.

Hoe heb je de volgende workshop onderdelen ervaren?			
Respondent	Onderwerpen	Quote	Samenvatting
Emren	Workshop algemeen	<i>Ik heb het sowieso als positief ervaren. Ik heb er ook zeker dingen uitgehaald, alleen weet ik niet meer welke kaartjes ik had gekozen. Daarom kan ik nu niet precies benoemen wat ik heb geleerd.</i>	Positief ervaren, maar is weggezakt.
	Instructie	<i>Als het echt een ding wordt om 1e of 2e jaars empathie mee aan te leren dan is het denk ik wel handig dat een docent het uitlegt. Want anders gaan mensen het denk ik niet gebruiken, dan voelt het misschien te vrijwillig. (...) Misschien dat de docent het aankondigt en dat het wordt uitgelegd door die externe persoon, maar ik denk dat het niet heel veel verschil gaat uitmaken. Als het maar aangekondigd wordt door de docent.</i>	Het moet wel worden aangekondigd door een docent om serieus genomen te worden.
	Empathie-vaardigheidstest	<i>Het waren goed te begrijpen vragen. 50 vragen is wel best veel om zo in 1 keer te vragen, maar ik denk wel dat ze nodig zijn geweest om zo een hele polar chart te maken. (...) dat het als een soort surprise kwam, dat vond ik best wel cool! Dus ik vond het cool, maar ik snapte niet waarom ik die vragen maakte in het begin. (...) Ik denk wel dat de test essentieel is. Ik denk niet dat mensen uit zichzelf kunnen zeggen in welke skills zij slechter zijn.</i>	Veel vragen, maar wel nuttig. De polar chart was een leuke verrassing aan het eind. De test is essentieel, omdat mensen dit niet van zichzelf inzien.
	Sub-vaardigheden algemeen	<i>Ik weet zelf niet zo heel veel over empathie of hoe je dat kan indelen, maar ik vond zelf deze over het algemeen wel best goed. Ik zou ook niet weten wat ik hieraan kan toevoegen of veranderen. (...) er is nu gewoon helemaal niks om empathie mee te begrijpen. Dus zo een indeling van wat voor soorten er allemaal zijn vind ik wel handig.</i>	Goede verdeling die helpt empathie te begrijpen.
	Sub-vaardigheden analyseren	<i>Dat vond ik handig, want je kon heel snel je valkuilen eruit halen en hierop doorbouwen. Dat vond ik heel chill. Je zag ook gelijk waar je wat beter in was, dat is leuk om te weten. Dat geeft je wat positiviteit mee, dat je toch nog iets goed doet.</i>	Snel valkuilen vinden, maar ook zien waar je goed in bent. Dat geeft positiviteit mee.
	Mini-activiteiten	<i>Het is een soort leidraad die je kan gebruiken om je vaardigheden te verbeteren. Het is niet alsof je gewoon in het diepe wordt gegooid; doe maar wat ga dit maar verbeteren. Het is gewoon een opdracht die je zelf uitkiest en kan uitvoeren.</i>	Handvaten/leidraad. Je word niet in het diepe gegooid.
	Interview oefenen	<i>Ik heb in dat interview geprobeerd naar waardes te zoeken, maar ik kon ze niet echt vinden. Ik denk doordat ik de verkeerde vragen stelde. Ik denk dat het ook heel erg lastig is om over te brengen hoe je goede vragen stelt. Ik weet niet of dat iets is wat je ontwikkeld over tijd of dat je dat kan aanleren.</i>	Moeite met goede vragen stellen.
	Reflectie	<i>Ik vond dat het zelf niet heel veel toegevoegde waarde had, want ik zou alles sowieso wel meenemen. Maar ik weet dat een reflectie opschrijven wel meer effect kan hebben. Misschien dat het indirect wel iets gedaan heeft. (...) Ik denk wel dat het meteen na de workshop moet. (...) Ik denk dat mensen anders gewoon te veel dingen gaan vergeten.</i>	Geen directe toegevoegde waarde, maar misschien indirect wel. Moet sowieso direct na de workshop, want anders vergeten mensen dingen.

Hoe heb je de volgende workshop onderdelen ervaren?			
Respondent	Onderwerpen	Quote	Samenvatting
Laura	Workshop algemeen	<i>Ik vond het wel heel erg leuk. En ik vond het ook verrassend. Wat me het meest is bijgebleven is dat je eigenlijk met kleine dingen aanpassen heel ver komt. (...) het is altijd best ingewikkeld en moeilijk om op jezelf te letten als je bijvoorbeeld bezig met met een interview of iets. Terwijl eigenlijk als je de kaartjes erbij pakt en je ziet precies op de kaartjes kleine acties wat je kan ondernemen, dan kan het al best wel verschil maken. Dat vond ik het meest leerzaam.</i>	Leuk en verrassend. Bijgebleven: je komt met kleine aanpassingen heel ver. Kleine acties kunnen het verschil maken.
	Instructie	<i>De video was duidelijk en het was fijn dat je even een gezicht erbij had die uitlegt waar het over ging en wat je moest doen. (...) Ik denk niet essentieel maar ik denk wel dat het qua persoonlijke toevoeging wel iets toevoegde. (...) En ik denk dat het ook wel juist goed is dat het van een andere bron komt dan van een docent. Omdat je dan ook meer gemotiveerd ben om er ook echt iets mee te doen. Want ik heb vaak het idee dat als we iets van de docent aangereikt krijgen dat je dan zoiets hebt van; 'oh ik maak het even snel af en weer verder naar het volgende.'</i>	De video was fijn, maar niet essentieel: even een uitleg met een gezicht erbij. Juist goed dat de uitleg door een extern persoon is, want zo ben je meer gemotiveerd om iets te doen.
	Empathie-vaardigheidstest	<i>Het was wel duidelijk. Het waren wel veel vragen, iets van 40/50 vragen. (...) Toen ik het zag dacht ik: dat gaat wel even duren. Maar eigenlijk ben je er zo doorheen. (...) Misschien als je het ergens anders in zou maken kan je misschien zo'n balkje laten lopen van 'oh, ik ben al op een derde'. Dan zijn het wat meer hapklare blokken. (...) Ik denk dat het voor mij wel bevestiging gaf, van oh ja, nu blijkt het nog wel een keer. Dit kan wel beter. Maar aan de andere kant had het ook zonder wel gekund. (...) Ik denk dat het wel anders ligt voor mensen waarvoor dit de eerste studie is en die misschien wat jonger zijn. Ik was met mijn vorige studie hier al deels mee bezig waardoor ik denk dat ik mij hier al wat meer bewust van was geworden.</i>	Duidelijk, maar wel veel vragen: intimiderend. Misschien voortgang laten zien of in hoofdstukjes hakken. Het resultaat gaf voor mij bevestiging van wat ik al wist, maar ik ben ook al ouder dan mijn medestudenten. Heb al een studie afgerond.
	Sub-vaardigheden algemeen	<i>Het klonk wel zo logisch dat ik het wel als de beste manier aan zou nemen.</i>	Logisch en duidelijk.
	Sub-vaardigheden analyseren	<i>Ja het was eigenlijk wel handig. (...) Dat je ook aan jezelf kunt zien waar kan ik in verbeteren en waar ben ik misschien wel goed in. Dit maakt het wat overzichtelijker.</i>	Handig om je sterke en zwakke punten te zien: overzichtelijk.
	Mini-activiteiten	<i>Ik vond het eigenlijk wel heel erg handig. Wij werken wel vaker met zulke kaartjes maar dan over andere onderwerpen. Dus dan voelde het iets bekends, dat je de kaartjes er even bijgepakt om jezelf even te controleren. (...) Ik was me er heel bewust van dat ik dit deed en eigenlijk toen ik het deed vond ik het heel handig. Dus ik vond het ook handig dat ik weer even terug kon kijken naar de kaartjes. Eigenlijk zou je die kaartjes gewoon bij het volgende interview erbij moeten pakken, dat je het even naast je kan leggen en even kan spieken of je zelf nog goed bezig bent. (...) het heeft mij zeker geholpen tijdens dit interview.</i>	Handig en vertrouwd om met kaartjes te werken. Hielp met mezelf controleren en bewuster interviewen en heeft zeker geholpen. Makkelijk om erbij te pakken.
	Interview oefenen	<i>Het was wel waardevol om het even met iemand te oefenen.</i>	Waardevol
	Reflectie	<i>Sowieso voegt het wel wat toe. Maar nu was het voor mij een beetje van: Ik ben hier al zo veel mee bezig geweest en nu moet ik het nu nog een keer doen. Terwijl als je het een paar dagen later doet dan zou het misschien anders zijn. Maar dat weet ik ook niet helemaal zeker.</i>	Voegt waarschijnlijk wel wat toe, maar voelde heel erg als herhaling. Misschien liever een paar dagen later.

Empathie over het algemeen			
Respondent	Onderwerpen	Quote	Samenvatting
Emren	Empathie in het CMD curriculum	<i>Ik denk dat empathie ook gewoon te weinig wordt uitgelegd. Het wordt wel getoetst, maar er is te weinig uitleg. Wij hebben vorig jaar misschien 1 workshop gehad over hoe je moet interviewen en thats it. (...) Dus ja, ik denk zeker dat hier te weinig aandacht aan wordt besteed. Voor iets wat eigenlijk de core is van CMD. (...) Sowieso wist ik niet hoe ik mezelf moest verbeteren en er wordt vanuit school gewoon niks aangereikt. (...) Ze zeggen altijd dat empathie heel belangrijk is en het is ook een competentie de je moet halen. Maar er wordt gewoon zo weinig aandacht aan gegeven, ik snap ook niet waarom dat zo is.</i>	Empathie wordt wel getoetst en is heel belangrijk, maar er wordt niks aangereikt om jezelf te verbeteren en er wordt te weinig uitgelegd.
	Plek van de workshop binnen het curriculum	<i>In het eerste jaar heb je ook gewoon heel weinig hulp bij empathie. Ik denk dat als je hier gewoon zo vroeg mogelijk mee begint, dat je uiteindelijk ook gewoon een opleiding hebt mee veel hogere kwaliteit. (...) Maar misschien is het dan ook wel juist goed om het in het tweede jaar te doen, dat je gewoon eerst ervaart hoe het is om interviews te doen waar gewoon niet zoveel uit komt. (...) Na zoveel interviews ga je je wel afvragen; is er niet meer wat ik hier uit kan halen? En ik denk dat dat wel echt pas in het tweede jaar komt. En dat het daarom toch een beter idee is om het in het tweede jaar toe te passen, vanaf dan gaan mensen ook echt pas achterliggende vragen stellen. Dan gaan ze daar pas echt over nadenken.</i>	Zo vroeg mogelijk mee starten, al is het misschien wel goed om vooraf wat slechte interview ervaring te hebben. In het tweede jaar ga je pas echt nadenken over achterliggende vragen.
	Hoeveelheid workshops	<i>Ik denk wel dat er meer nodig is. Want dit 1 keer doen is wel heel fijn om te weten waar je aan kan werken. Maar misschien is het wel goed als er verschillende niveaus in komen, steeds gevorderder. (...) Bijvoorbeeld 1 keer in het half jaar, dat je dan gewoon weer even voor jezelf opstelt waaraan je jezelf kan verbeteren qua empathie. En dat je vanuit daar weer verder erop kan werken. (...) Dat de opdracht steeds net wat dieper gaat dan de vorige keer.</i>	Meer dan 1 workshop nodig, misschien op verschillende niveaus. Herhaling is nodig.
	Veranderingen wat betreft het beeld van empathie na de workshop	<i>Ik heb nu gewoon een veel beter beeld van wat het inhoudt en hoe het is op te delen en waar je aan kan werken. (...) Ik wist al wel dat empathie belangrijk was, alleen ik had er nog nooit iets mee gedaan. Dus ik denk dat deze workshop dat bewustzijn zeker wel heeft aangewakkerd. Ik denk dat veel mensen ook wel doorhebben dat empathie heel veel invloed heeft, maar dat ze er gewoon niks mee doen.</i>	Beter beeld van wat empathie inhoudt en waar ik aan kan werken. Workshop heeft bewustzijna aangewakkerd.
	Toekomst-perspectief: zou je de toolkit gebruiken?	<i>Ja waarschijnlijk wel. Dan kom ik weer terug op dat er nu bijna niks is voor empathie, maar dat ik wel de motivatie heb om dit te verbeteren, maar ik heb nu letterlijk niks om dat mee te kunnen doen. Ik denk dat er ook meer mensen zijn die deze skill willen verbeteren, maar niet weten hoe zijn dit moeten doen. Dus ik denk dat ik dit zeker zou gebruiken.</i>	Ja, want ik heb motivatie om te verbeteren, maar er zijn verder geen tools voor.
	Ook zonder workshop?	<i>Het ligt eraan in hoeverre de toolkit zelf wordt uitgelegd. Hij was best wel decent uitgelegd in woorden en er was ook gewoon een heel stappenplan volgens mij. Maar ik denk wel dat het beter is om het in de vorm van een workshop te doen want dan zit je het niet in je eentje te maken. Ook al is het online, je hebt al die mensen om je heen en ik denk dat dat wel verschil maakt.</i>	Misschien als het door de docenten wordt uigelegd, maar ik denk wel dat het met een workshop beter is.

Overige opmerkingen			
Respondent	Onderwerpen	Quote	Samenvatting
Emren	n.v.t.	<i>Je kan niet al die kernwaardes gaan uitleggen in 1 kaartje dat is echt veel te veel. Het is lastig want je moet wel weten wat die kernwaardes zijn om ze te kunnen gebruiken. Als je op een manier die kernwaardes heel makkelijk zou kunnen uitleggen zou je dat op het kaartje kunnen zetten. Het is gewoon zo veel informatie. (...) Ik weet niet of het een online platform ofzo gaat worden, maar je zou dan bijvoorbeeld in het hoekje van het kaartje een vraagteken kunnen zetten en als je daar dan op klikt dat je naar een uitleg over kernwaardes gaat.</i>	Het kaartje met de kernwaardes is te ingewikkeld. Misschien een uitleg over waardes erbij. Met een online platform kan dat misschien makkelijker met een pop-up.

Empathie over het algemeen			
Respondent	Onderwerpen	Quote	Samenvatting
Laura	Empathie in het CMD curriculum	<i>Het was ook iets wat moest. En in die competenties die wij ook moeten halen, daar staat ook echt van die super kritische zinnen die je 500x opnieuw moet lezen voor je het begrijpt. (...) Ik had het eigenlijk naar mijzelf doorvertaald in: wat ik minimaal moest doen om het te halen. (...) De brug tussen 'iets met de doelgroep doen' en 'empathie' was een beetje vaag voor mij. Je kan wel met de doelgroep zijn maar dat betekent nog niet dat je empathie toepast en hoe je dat dan wel kan doen. Ik denk dat, dat een beetje is wat mistte. (...) Ja, maar ook van het feit dat het ontbrak was ik niet van bewust.</i>	Het is een verplichte competentie waarop je in een onduidelijk template moet reflecteren. Ik had bedacht wat ik minimaal moest doen om het te halen en heb geen brug geslagen tussen iets met de doelgroep doen en daadwerkelijke empathie.
	Plek van de workshop binnen het curriculum	<i>Het had voor ons denk ik wel eerder gekund. Tijdens een eerder project hebben we al heel veel geïnterviewd en het zou bijvoorbeeld wel handig zijn als we daarvoor deze workshop zouden hebben gehad. Maar ik denk wel dat het meer bij jaar 2 past dan bij jaar 1. (...) Ik denk dat het voor jaar 1 misschien iets te veel gevraagd is. Omdat het daar nog net allemaal iets oppervlakkiger is. En dat je misschien dan ook nog niet helemaal de meerwaarde ervan in ziet. (...) Maar ja, je moet natuurlijk wel interviews hebben gedaan om op terug te kijken dus wat dat betreft denk ik dat het wel weer goed is om het op het moment te doen wanneer je al interviews hebt gedaan.</i>	Had eerder gekund, maar wel in jaar 2, want je hebt interviews nodig om op terug te kijken.
	Hoeveelheid workshops	<i>Ik denk dat er een soort beginnetje gemaakt is nu. (...) Dus ik denk wel dat ik er meer in wil duiken. Om dat ook echt toe te passen in de aankomende interviews, vooral het doorvragen. (...) En het lijkt me leuk om er meer over te leren. (...) Ik denk eigenlijk dat het wel goed is als het onderwerp in latere jaren terugkomt bij andere workshops. Ook omdat het misschien even kan wegzakken als je er niet echt actief mee bezig bent (...) en om wat bij te leren. (...) En misschien kan je het dan echt toepassen écht in het project.</i>	Deze workshop was een begin. Ik zou er graag meer over leren. Het zakt ook weg als je er niet actief mee bezig bent dus terug laten komen bij andere workshop. Misschien ook echt toepassen in een project.
	Veranderingen wat betreft het beeld van empathie na de workshop	<i>Dus het is voor mij vooral een stuk duidelijker geworden. En vooral ook waar het uit bestaat. Door die opdeling waar we het eerder over hadden vond ik het ook meer tastbaarder worden. (...) Je kan wel met de doelgroep zijn maar dat betekent nog niet dat je empathie toepast en hoe je dat dan wel kan doen. Ik denk dat, dat een beetje is wat mistte. (...) Wat maakt je dan empathisch? Niet alleen dat je met die doelgroep bent maar ook hoe je dat aanpakt. Dat is duidelijker geworden. (...) echt de link leggen tussen wat je doet en waarom je het doet.</i>	Empathie is duidelijker en tastbaarder geworden. Het heeft geholpen de link te leggen tussen wat ik doe en waarom ik dat doe.
	Toekomst-perspectief: zou je de toolkit gebruiken?	<i>We zijn best wel gewend om met zulke systemen te werken dus ik denk dat het wel handig zou zijn ja. (...) Ik denk dat je het gewoon jezelf moet aanleren op het moment dat je iets met de doelgroep gaat ondernemen. Dat je van te voren even kijkt: 'Wat wil ik bereiken en wat kan daar bij helpen?'. (...) Dus ik denk dat dat handig zou zijn als je het gewoon voor jezelf erbij pakt, om te kijken hoe je dit gaat aanpakken. (...) Ik denk dat je niet alleen naar je valkuilen moet kijken, maar naar alles. En dat je dan kijkt wat op dit moment het handigst is om in te zetten.</i>	Gewend om met zulke tools te werken dus ja. Handig om voor jezelf erbij te pakken om te bedenken hoe je iets gaat aanpakken. Kijken welke vaardigheden en activiteiten op dat moment het handigst zijn.
	Ook zonder workshop?	<i>Ik denk veel minder snel. Want we krijgen dagelijks van alles uitgereikt en ik kan het op 1 hand tellen van de dingen die ik daarvan heb gebruikt. (...) Als het een van de vele dingen zou zijn die we krijgen uitgereikt raak ik daar een beetje in verdwaald. (...) Een workshop helpt omdat je gewoon zelf kan ervaren hoe het is om er mee te werken. (...) Dan kan je ervaren dat het super handig kan zijn en dan pas je het later ook echt toe.</i>	Minder snel. Het wordt snel een van de zoveelste tools die worden aangereikt. Het helpt om eerst te ervaren dat iets werkt.

Z.1 - questions

- Op welke manier heb je de toolkit gebruikt gedurende de afgelopen tijd?
- Heb je nog iets gedaan met de andere onderdelen van de workshop? (vaardigheidentest, reflectie, etc.)
- Welke mini-activiteiten heb je toegepast en waarom?
- Heb je alle mini-activiteiten kunnen toepassen die je wilde?
- Heb je de toolkit vooral voor, tijdens of na je onderzoeken gebruikt?
- In hoeverre hebben de mini-activiteiten wat opgeleverd? (merkte je verschil tijdens de interviews?)
- In hoeverre merk je dat je sinds de workshop automatisch meer let op hoe je een gebruikersonderzoek doet?
- In hoeverre denk je dat de mini-activiteiten gewoontes kunnen worden voor jou? (dus dat je ze automatisch toepast, zonder de kaartjes erbij te pakken)
- In hoeverre denk je dat jij door het gebruik van de mini-activiteiten een empathischer onderzoek hebt gedaan dan normaal? Waardoor denk je dat dit komt?
- Heb je nog vragen/opmerkingen of dingen die ik heb gemist?

Z.2 - Results (quotes I used in my thesis are marked blue) (I have permission to share their names)

Mini-activiteiten			
Respondent	Onderwerpen	Quote	Samenvatting
Aswin	Welke heb je toegepast en waarom?	<i>Voor nu heb ik ze uit de workshop gebruikt. Dus veel waarom vragen, 5 belangrijkste onderdelen bedenken, en actief naar kernwaarden zoeken. Maar ik had eigenlijk wel naar andere moeten kijken. Had ik echt wel kunnen doen.</i>	De kaartjes uit de workshop gebruikt.
	Hoe heb je de mini-activiteiten toegepast?	<i>Ik moet eerlijk toegeven dat het zoeken van kernwaarden van de respondent heb ik niet kunnen doen. Omdat ik zelf een beetje te lui was om die kernwaarden op te zoeken. Met school erbij had ik niet heel veel tijd. En met allemaal dingen naast school ook nog. Misschien had ik dat wel moeten doen. (...) Het heeft misschien extra uitleg nodig want die kernwaarden, ik heb het gevoel dat het wel heel erg handig kan zijn. Ik hoor het ook heel vaak voorbij komen, maar geen van de docenten legt het uit. (...) Het lag ook een beetje aan mijn team hoor. We hadden heel veel stress aan het einde. We hadden een aantal dingen die we moesten testen. Die gewoon heel snel moesten gebeuren allemaal. Dat ene kaartje had ik gewoon niet meer naar om gekeken.</i>	De activiteit met de kernwaarden was te ingewikkeld en kostte daardoor te veel tijd. Respondent heeft deze niet toegepast.
	In hoeverre hebben de activiteiten wat opgeleverd?	<i>We gingen die functionaliteit testen daarvan. Zo van; leer je wel echt plannen hierin. En is de personalisatie in de app wel genoeg. Of vinden ze het uberhaupt wel leuk. Ik denk dat daar heel erg dat kaartje heeft geholpen van de waarom vragen. (...) De lijst van 5 belangrijke dingen die ik uit het onderzoek wil halen ook. Want meestal maak je alleen een lijstje van vragen en eigenlijk alleen een hypothese erbij. Wat je denkt wat uit je onderzoek gaat komen als je interviewt. (...) Het zet je mindset net iets gericht of zo. Als je een beetje weet waar je naar op zoek bent. Maar misschien dat het ook tegen kan werken. Dat je juist te gericht gaat werken. Misschien dat 5 dingen daar precies genoeg voor is. Ik denk ook in combinatie met die andere met dat door blijven vragen dat dat wel goed is. Want dan laat je het ook weer een beetje los met die andere. (...) Ik heb het sowieso wel gehad. Niet een keer. Maar wel een paar keer zelfs. (...) Was wat eerder in het proces. Een jongen had gezegd dat hij plannen wel belangrijk vond. Ik vroeg dus waarom? Hij zei: Deze app helpt mij niet alleen op school, maar ook buiten school met heel veel dingen. Dat vond ik wel interessant destijds.</i>	Diepere vragen gesteld over gebruikerservaring door de waarom vragen. Overzicht en een gerichtere mindset gekregen door de 5 belangrijkste dingen van tevoren bedenken. Goede combi met het doorvragen: overzicht zonder belangrijke onderwerpen te missen. Nieuw inzicht gekregen over het gebruik van het ontwerp.
Fleur	Welke heb je toegepast en waarom?	<i>Van 'actief luisteren' had ik dat als je het ergens niet mee eens bent dat je het voor je moest houden. Dat had ik eigenlijk gedaan omdat, ja, wij ging onze web-app testen en ja, we hadden er heel veel moeite in gestoken dus als iemand dan zou zeggen 'ah, het is onduidelijk' of 'het is niet mooi', dat je het er dan niet mee eens bent, want voor ons is het natuurlijk wel mooi en wel duidelijk. En ik had ook van 'actief luisteren' doorvragen naar de diepere laag. Dus mocht er iets zijn wat niet duidelijk is of als er iets niet klopt, dat je dan doorvraagt waarom zodat we er ook echt achter komen hoe we het kunnen verbeteren. Van 'inbeelden en begrijpen' had ik dat je voorbeelden uit je eigen leven, uit je eigen situaties gebruikt om je te relateren aan de doelgroep. En dat slaat weer een beetje op, als zij iets onduidelijk vinden, dat ik dan denk van 'ja oké, ik heb vast ook wel eens een app gebruikt die ik onduidelijk vind' en dan op die manier kan begrijpen. (...) Ja, ik heb ze gewoon allemaal nog een keertje doorgelezen en ik heb eigenlijk diegene gekozen die ik het beste vond passen bij waar ik naar op zoek was en ook bij de doelgroep, want het waren middelbare scholieren. Het was voorheen al heel veel moeite om er informatie uit te krijgen. Ze vonden het allemaal een beetje saai en ze hadden er niet zo veel zin in. Dus ik dacht als ik bijvoorbeeld een lange stilte laat vallen, zij het een beetje ongemakkelijk vinden.</i>	Het voor me houden wanneer ik het ergens niet mee eens ben om te zorgen dat ik niet over mijn respondent heenpraat met mijn eigen ideeën. Doorvragen naar de diepere laag, om er achter te komen hoe we iets kunnen verbeteren. Voorbeelden zoeken uit eigen leven om te relateren aan de doelgroep. Keuzeproces: alles doorgelezen en kijken wat het best past bij de situatie
	Hoe heb je de mini-activiteiten toegepast?	<i>Tijdens het testen van onze web-app.</i>	Tijdens gebruikerstest
	In hoeverre hebben de activiteiten wat opgeleverd?	<i>Ja, vooral met dat wanneer je het ergens niet mee eens bent, dat je het voor je moet houden. Want ja, op gegeven moment was het wel zo van nou, ik zie nu dit en dit en dat vind ik echt heel raar, zei iemand. Toen wilde ik bijna gaan uitleggen van ja, maar het is daar en daar om en toen dacht ik: nee, oké jij vindt dit raar, kun je dan uitleggen waarom? Dat was wel echt een moment dat ik normaal iets anders had gedaan. (...) Het antwoord was ook uiteindelijk logisch. En doordat ik doorvroeg, ben ik er wel gewoon achter gekomen. (...) Ik denk als ik het had zitten verdedigen, dat de testpersoon dan ook zo iets heeft van 'oh, dan zal het wel niet raar zijn.'</i>	Door niet over de respondent heen te praten toen hij/zij iets onduidelijk vond, kon Fleur uitvinden waarom hij/zij het onduidelijk vond.

Effect van de workshop			
Respondent	Onderwerpen	Quote	Samenvatting
Aswin	op team	<i>Ik denk dat mijn teamgenoten het indirect ook nu doen. Ik heb met mijn nieuwe team nog geen interviews gehouden, want er zijn nu in de 2e week. Maar bij het vorige team tegen het einde aan. Ik denk dat ze het onbewust ook wel gingen doen, want elke keer ging ik zo'n interview, zo'n plan opstellen. En daar zaten die 5 dingen ook in. (...) Voorheen gooiden we gewoon een lijstje met vragen in een whatsapp groep en was het klaar. Dan ging iedereen gewoon dat vragen en dat was het. Nu maak ik een heel plan erbij. Wat willen we eruit halen? Vragen die we daarbij stellen. Hoe we dat gaan doen en hoe gaat dat dan? (...) En elke keer zeg ik ook erbij: Dit is misschien een hele globale vraag die je stelt, maar vraag verder op die vraag. Vraag gewoon waarom hij dat vindt. Ik denk gewoon dat dat heel erg geholpen heeft. (...) Kom ik eigenlijk weer terug op het overzicht creëren. Heel veel mensen vinden dat gewoon zo fijn. Gewoon te weten waar ze aan toe zijn.</i>	Team is op gegeven moment uit zichzelf de top 5 van belangrijkste onderwerpen gaan maken. Hierbij ook diepere vragen stellen. Het overzicht creëren is heel fijn. Dit komt ook door Aswin omdat hij het actief in de groep heeft gegooid.
	op design	-	-
	op proces	<i>Sowieso dat kaartje met de 5 belangrijkste dingen opschrijven met wat je uit het onderzoek moet halen. Dat heeft die aanpak gewoon heel erg veranderd. Gewoon überhaupt een hypothese opstellen, niet alleen voor mijzelf is het handig, maar ook als je in het team zit. Je kan anderen daardoor ook heel erg helpen. Het zorgt net voor wat meer overzichtelijkheid denk ik. (...) 'overzicht' is ook wel een hele goeie wat ik er uit heb gehaald. Wat ook gewoon heel veel heeft verbeterd. Ook uiteindelijk de samenwerking binnen mijn team.</i>	Vooraf een hypothese stellen en samen overzicht creëren is heel fijn in teamverband.
	op competentie reflectie	<i>Sowieso door die kaarten dat ik wat richter kon handelen bij zo'n interview. Door die vragen vooraf stellen was misschien een beetje voor de hand liggend maar ik heb dat sowieso gedaan. Maar die andere van doorvragen waarom je iets vind. Dat heb ik heel veel gebruikt. Dat heb ik zo een beetje opgeschreven in mijn reflectie over empathie. Daarnaast heb ik niet veel over de tool verteld. Het was de laatste tijd ook veel dingen hierbuiten zeg maar.</i>	Ik heb niet letterlijk over de tool gepraat in de reflectie, maar wel over het doorvragen. Veel dingen erbuiten dus ook niet aan gedacht.
Fleur	op team	<i>Ik weet niet of mijn teamgenoten het anders hebben aangepakt dan ik. Er zijn wel wat verschillende dingen uitgekomen, maar ook wel dezelfde dingen. Dus ik weet niet of er verschil zat in de resultaten.</i>	Onduidelijk
	op design	<i>niet direct in het ontwerp, maar dat de test niet duidelijk genoeg was. Daar hebben we wel wat mee gedaan dus ja, ergens denk ik het wel. Maar aan de andere kant weet ik niet zeker wat er was gebeurd als ik iets anders had gedaan. Ik denk wel dat het een duwtje in de juiste richting is geweest.</i>	Geen direct effect op het ontwerp, maar wel op de gebruikerstest. Deze is verduidelijkt.
	op proces	<i>Ik denk niet dat ik er automatisch al op let. Ik denk nog niet dat het al zo standaard is geworden. Maar ik heb wel nu als ik een moment heb met de doelgroep ofzo, dat ik denk van 'oke, laat ik even terugkijken naar die kaartjes'. Dat gaat wel automatisch, maar echt automatisch toepassen nog niet.</i>	Het is nog niet automatisch, maar wanneer ik met mijn doelgroep bezig ga, grijp ik wel even terug naar de kaartjes.
	op competentie reflectie	<i>Ik moest alles opnieuw typen op een andere laptop. Maar ik heb daarin wel het voorbeeld genoemd dat ik net noemde, met het doorvragen in plaats van mijn eigen mening geven als ik het ergens niet mee eens ben.</i>	Ik heb wat van de activiteiten genoemd.

Empathie en de toolkit			
Respondent	Onderwerpen	Quote	Samenvatting
Aswin	Helpt deze tool om empathische gewoontes te ontwikkelen?	<i>Ik denk dat dat heel goed mogelijk is, want zodra mensen valkuilen weten, kunnen ze daar zo goed op inspelen hiermee. Geleidelijk schiet dat dan gewoon omhoog. Op een gegeven moment kijk je dan niet eens meer naar de tool eigenlijk. (...) Maar hoe zorg je ervoor dat het blijft plakken, vind ik heel lastig. Ik vind oprecht dat we een hele goede tool, het heeft zoveel meer aandacht nodig dan dat er nu eigenlijk aan gegeven wordt. (...) Ik denk dat het dan misschien alleen gaat werken als die docent echt het tijdens de les het met die leerlingen gaat doen. (...) Want mensen weten niet dat ze dit veel moeten verbeteren, denk ik.</i>	Goed mogelijk. Als je bewust bent van je valkuilen, kun je hierop inspelen en geleidelijk verbeteren. Het heeft wel meer aandacht nodig om te blijven plakken. De docent moet er ook actief mee bezig zijn in de lessen.
	Ben je empathischer te werk gegaan dan voorheen? Waarom wel/ niet?	<i>Het is sowieso wel gelukt om empathischer te werk te gaan. Wat denk ik ook wel geholpen heeft is gewoon om te weten welke skills je al goed deed, want het had mij wel aan het denken gezet. Van okee, ik kan dus goed luisteren. En dan blijf ik goed luisteren. Ik denk dat dat ook heel chill was. Dat ik bleef doen wat ik al deed. (...) Hoe ik altijd empathie zag was luisteren naar je gebruiker, goede vragen stellen aan je gebruiker en daarbij dus itereren op je proces. Dat is sowieso beter gelukt hiermee, want ik heb veel waardevollere informatie kunnen vinden. Ik heb een beter overzicht kunnen creëren voor mijn team. Wat we precies eruit willen halen. Hoe we dat gaan doen.</i>	Jazeker. Wat ook hielp was weten waar je goed in bent. Dan blijf je dat goed doen. Ik zag empathie altijd als luisteren naar je gebruiker, goede vragen stellen en iterern op je proces. Dat is beter gelukt. Meer waardevolle info gevonden en overzicht gemaakt in doelen en taken.
	Ben je van plan om de toolkit vaker te gebruiken?	<i>Jazeker. Je kan zelfs professionaliseren hiermee aanpakken. Want je stelt doelen voor jezelf op. Dat is letterlijk waar professionaliseren over gaat. Je gebruikt middelen om jezelf mee te verbeteren als designer.</i>	Jazeker. Niet alleen voor empathie, maar ook voor professionaliseren.
Fleur	Helpt deze tool om empathische gewoontes te ontwikkelen?	<i>Ja, dat denk ik eigenlijk wel. Nou bijvoorbeeld nu ook, ik had niet deze kaartjes gekozen omdat ik maar wat kaartjes moest kiezen, maar echt omdat ik dacht 'hier heb ik wat aan'. Ik denk wel dat als ik het meer doe, het een gewoonte wordt om het altijd toe te passen. (...) maar dat je misschien vanuit school wat meer de verwachting wordt gesteld dat je ook kijkt naar hoe je het doet en niet alleen wat je resultaten zijn, maar dat je misschien ook wat meer reflecteert op hoe je het zelf hebt gedaan. (...) gewoon heel eerlijk, mensen doen het pas als het moet. Dat is altijd jammer, maar zo is het wel gewoon, ja.</i>	Ja, als ik het meer doe, zullen de activiteiten die ik heb gekozen gewoontes worden. Maar dan moet er wel wat meer druk komen vanuit school dat je het moet doen. Heel eerlijk, de meeste mensen doen het pas als het moet.
	Ben je empathischer te werk gegaan dan voorheen? Waarom wel/ niet?	<i>Ik denk dat je vooral meer kijkt naar hoe je het zelf aanpakt. Ja, ik merk wel dat ik op die manier meer oplet. Ik denk dat ik daardoor wel een beter beeld krijg en me beter kan inleven in de doelgroep, door even te kijken wat ik zelf doe op zo'n moment. Dus ik denk het wel ja. (...) Omdat je dan toch je eigen ideeën en vooroordelen aan de kant zet en je echt meer inleeft in wat de doelgroep zegt en niet gelijk zegt 'nee dit is niet zo, want ik weet wel hoe het werkt.' Dat je je echt meer kan verplaatsen in de doelgroep.</i>	Ik let meer op mijn aanpak en krijg daardoor een beter beeld van mezelf en de doelgroep.
	Ben je van plan om de toolkit vaker te gebruiken?	<i>Ja, dat denk ik wel, dat weet ik eigenlijk wel zeker, want ik was me er niet heel bewust van totdat ik hier eigenlijk mee bezig was. Toen dacht ik van, ja, het is ook helemaal niet handig hoe ik het eerst deed. Deze techniek helpt ook echt. Dus ik denk het wel ja.</i>	Zeker weten. Het heeft me bewust gemaakt en de techniek helpt ook echt.

Overige opmerkingen/ideeën			
Respondent	Onderwerpen	Quote	Samenvatting
Aswin	herhaling idee	<i>Ik denk zoals een workshop, maar dan moet het door die docent herhaald worden. (...) Zo van gebruik die toolkit want dan kan die docent daar ook naar verwijzen wanneer iemand bijvoorbeeld niet sterk was met zijn informatie opzoeken. Dan opent hij die app en/of website en dan kan je gewoon die kaartjes ook gewoon gebruiken om te verbeteren.</i>	De workshop moet door de docent herhaald worden of de docent moet verwijzen naar je krachten en valkuilen. Misschien via een app en/of website.
	herhaling idee	<i>Aswin: Stel het wordt een app op je pc of zo als je start. En na 2 weken vraagt de app hoe is nu je stakeholders betrekken? Of bijvoorbeeld een van die vragen en dat je dan kan invullen of het beter, hetzelfde of minder goed is geworden. Dat het zo aangepast zou kunnen worden. (...) Ronja: En misschien dat je ook je vooruitgang kan zien met die polar chart. En zo steeds een stapje verder naar buiten gaat. Aswin: Dat is ook cool.</i>	Met een app zou er eens in de zoveel tijd een melding kunnen komen die om updates vraagt over bepaalde vaardigheden. Eventueel kan je ook je voortgang zien in de app.
	ontwikkeling	<i>Misschien dat het zelfs een case wordt voor CMD studenten om de app te bouwen voor de toolkit.</i>	Leuke case voor CMD studenten om de app te ontwikkelen.
	toepasbaarheid	<i>Ik denk dat het ook bij elke communicatie opleiding gewoon past.</i>	toepasbaar in elke communicatie opleiding

Appendix AB - Workshop 2-3 (and a bit of workshop 1) - Interviews with educators

AA.1 - questions

Empathie algemeen

- 1. Wat betekent empathie voor jou in de context van design?
- 2. In hoeverre vind jij dat er genoeg aandacht wordt besteed aan empathie in het huidige CMD curriculum?

In november/december heb ik aan een van jouw klassen een empathie workshop gegeven. Hierin liet ik de studenten eerst een empathische vaardigheidstest invullen en aan de hand daarvan mochten ze empathische mini-activiteiten uitkiezen om mee te oefenen in een interview.

De workshop/toolkit

- 3. Hoe heb jij de workshop ervaren? Heb je tips en tops? (misschien hier nog even herhalen hoe de workshop eruitzag)
- 4. (de workshop is natuurlijk wel een tijdje geleden dus het is oké als je hier geen antwoord op kunt geven)
- 5. Wat vond jij het meest waardevolle onderdeel van de workshop en waarom?
- 6. Wat denk je dat het belangrijkste is dat de studenten van de workshop en/of de toolkit hebben geleerd?
- 7. Heb je blijvende resultaten gezien bij de studenten na het doen van de workshop? (bijvoorbeeld: andere manier van interviewen, onderzoek doen, reflecteren, etc.)
- 8. Zo ja, welke resultaten heb je gezien? Hoe zouden we deze resultaten kunnen versterken?
- 9. Zo nee, welke resultaten zou je willen zien? Hoe denk je dat we deze resultaten zouden kunnen bereiken?
- 10. Denk je dat een toolkit/workshop zoals deze de studenten zou kunnen helpen om empathische gewoontes te ontwikkelen op de lange termijn?
- 11. Zo ja, hoe kunnen we dit effect versterken?
- 12. Zo nee, wat zou er moeten veranderen aan de toolkit/workshop om dit effect wel te bereiken?
- 13. Waar in het curriculum zou mijn toolkit en/of workshop het beste passen?
- 14. In hoeverre moet het curriculum aangepast worden om plaats te maken voor mijn toolkit en/of workshop?
- 15. In hoeverre moet mijn toolkit en/of workshop aangepast worden om te passen binnen het curriculum?

Tot slot

- 16. Heb je nog vragen/opmerkingen/toevoegingen?
- 17. Mag ik jouw naam gebruiken in mijn thesis of blijf je liever anoniem?
- 18. (ik geloof dat ik dit al een keer heb gevraagd, maar even nog een keer voor de zekerheid)

AA.2 - Results (I have permission to share their names)

Empathie algemeen			
Respondent	Onderwerpen	Quote	Samenvatting
Celine Duijndam	Wat betekent empathie voor jou in de context van design?	Begrijpen wat je doelgroep wil, maar niet de connectie vergeten met je opdrachtgever. (...) Dus zorgen dat je daar een brug in kan slaan en dat je begrijpt waar de intrinsieke behoefte ligt bij de doelgroep. Daarbij ook de waardes die de opdrachtgever heeft, want in principe zien wij zo'n merk ook als een mens. (...) We hebben heel veel onderbuikgevoelens en op je gevoel zit je vaak wel goed, maar je onderbuikgevoel moet je altijd toetsen. (...) Het cognitieve is dus heel belangrijk.	Begrijpen wat de doelgroep en opdrachtgever willen en daar een brug kunnen slaan. Daarbij testen of je vermoedens kloppen. Het cognitieve is heel belangrijk.
	In hoeverre vind jij dat er genoeg aandacht wordt besteed aan empathie in het huidige CMD curriculum?	In jaar 2 komt het op meerdere plekken terug, zowel bij doelgroep onderzoeken als bij testen. Wat ik hierin wel vaak mis is de goede diepgang, echt die diepgang pakken. (...) Van studenten horen we soms: "maar ja, bedrijven doen dat toch ook niet meer?" (...) Maar voor studenten is juist het begrip van waarom doet de doelgroep wat hij/zij doet en waar zit de behoefte in de context, erg belangrijk. Ik denk dat die diepgang daar nog in mist. Die zat er vroeger wel in. (...) Toen was er een compleet semester over laddering interviews en een heel stuk empathie en dergelijken. Dat is nu niet meer. Nu moeten studenten het binnen 1 les begrijpen.	In jaar 2 komt het meermaals terug, maar ik mis diepgang. Die diepgang zat er vroeger wel in. Studenten moeten het nu in 1 les begrijpen.
Ellen Spoel	Wat betekent empathie voor jou in de context van design?	Wat ik zo leuk vind, is dat ik er eigenlijk pas echt over na ging denken toen jij met jouw onderzoek kwam (...). In al die jaren voel je wel wat het is, maar benoem je het nooit dus het was voor mij ook heel leerzaam. (...) Wil je betekenisvolle dingen maken dan zul je je moeten kunnen inleven en dat noemen we dan empathie. Dus wat mij betreft is empathie in design dat je je kunt inleven in de ander, in de drijfveren, in behoeften en zowel in de probleefase als in de oplossingsfase. Wat ik me ook besef is dat niemand gelijk is. Ik geef altijd als voorbeeld wij hebben ook allebei een andere aanpak en een andere manier van inleven als ontwerper dus er zit ook een uniekheid in empathie. Dat raakt het persoonlijke empathie. Ik kijk met een andere bril, met een andere fascinatie, met andere vragen naar het probleem. Dus zullen mijn oplossingen altijd anders zijn dan die van een student met dezelfde opgave. (...) Ja, ik denk dat er bij de studenten qua empathie een verschil zit in nieuwsgierig durven zijn, maar ook in staat zijn om een meta blik te kunnen houden. Dus om steeds die punten te kunnen connecten. (...) Als bij de studenten het abstractievermogen wat hoger is, zie ik ze ook wat makkelijker kunnen inleven in de ander en wat meer betekenisvolle keuzes kunnen maken. Studenten die dit wat moeilijker vinden, kunnen zich ook inleven, maar dat is dan vaak op onderdelen. (...) Studenten die hoger scoren op de empathie competentie kunnen wat makkelijker alle datapunten met elkaar verbinden en daar afgewogen keuzes in maken.	Ging er pas echt over nadenken door mijn onderzoek. Empathie in design: inleven in de ander, de drijfveren, en behoeften gedurende het hele project. Iedereen heeft een eigen aanpak, een eigen stijl. Studenten met een hoger abstractievermogen, die een metablik kunnen houden, kunnen zich vaak makkelijker inleven en meer betekenisvolle keuzes maken.
	In hoeverre vind jij dat er genoeg aandacht wordt besteed aan empathie in het huidige CMD curriculum?	Ik zou zeggen van ja, omdat het een competentie is die ze vrijwel altijd moeten aantonen en waar ze op beoordeeld worden. Tegelijkertijd pakken we het super indirect aan. Ik besepte me met jouw workshop, dat het wat mij betreft de eerste keer was dat ik had meegemaakt dat het woord empathie actief in een workshop/les zit. (...) We hopen dat empathie tot stand komt door de dingen die we ze leren. (...) alle tools die we ze geven, dat daar dan uiteindelijk empathie uit komt. (...) Er zou dan een soort balans moeten zijn. Dat indirecte onbewuste, maar dat het ook een keer heel expliciet gemaakt mag worden. (...) Wat ik heel tof vind aan het expliciet maken van empathie is dat we ook een onderdeel professionaliseren hebben en dat gaat ook over leren zelfsturend te leren. Maar dat gaat soms ook nog wel heel erg over je persoonlijke ontwikkeling als mens. En ik vind empathie en waarop jij het ook hebt aangepakt, daarin ook weer heel erg praktisch richting design steeds gaan en dat is fijn. Hoe sta jij in het leven als ontwerper, als empathisch ontwerper, in plaats van als mens en als lerende student. Dat maakt het heel erg interessant wat we gedaan hebben met jou.	Enerzijds ja: ze worden erop beoordeeld. Anderzijds nee: we pakken het heel indirect aan. Het mag wel een keer expliciet gemaakt worden. Zou ook goed zijn om het verschil te duiden tussen die persoonlijke en professionele empathie.

De workshop en toolkit			
Respondent	Onderwerpen	Quote	Samenvatting
Celine Duijndam	Hoe heb jij de workshop ervaren? Heb je tips en tops?	<i>Heel veel weet ik niet meer, maar ik weet wel dat ik heel veel positieve reacties van studenten heb gekregen. In de verslagen van studenten is er ook regelmatig naar jouw workshop verwezen dus dat betekent dat ze er ook echt iets mee gedaan hebben. Een aantal studenten zijn er ook mee doorgegaan.</i>	Kan het niet goed herinneren, maar een aantal studenten is ermee doorgegaan en heeft er wel eens naar verwezen in verslagen.
	Wat vond jij het meest waardevolle onderdeel van de workshop en waarom?	<i>Het is natuurlijk best wel heel waardevol om te begrijpen waar jijzelf staat, wat je valkuilen zijn en hoe je daar tijdens zo'n gesprek op in kan gaan spelen. (...) Wat ik heel mooi vond aan jouw empathische vaardigheden test, waren die kaartjes, waarbij je dus door middel van die kaartjes zelf gaat kijken wat je verder gaat trainen en waar je op gaat letten. Dat is iets wat heel erg lastig is voor de studenten. Vooral die: "nadat mijn respondent een vraag beantwoordt, vraag ik een keertje extra 'waarom?'" Doordat zij dus die ladderinterviews zo erg missen, is dit dus datgene wat er fout gaat. Ik denk dat ik hem er inderdaad weer een keertje erbij pak. (...) Omdat dat gewoon de punten zijn waar ze dan verder op gaan letten. Als ze die er dan bij houden. En je hebt er ook bij geschreven waarom iets belangrijk is.</i>	Het is waardevol om je eigen valkuilen te kennen. Hierbij was het mooi dat je met de kaartjes zelf kon kiezen wat je gaat trainen. Hierbij stond ook waarom het belangrijk was. Vooral de kaartjes over het doorvragen vond ik nuttig, aangezien die gaan over ladderinterview, wat de studenten vaak missen.
	Heb je blijvende resultaten gezien bij de studenten na het doen van de workshop? (Zo ja, welke resultaten heb je gezien? Hoe zouden we deze resultaten kunnen versterken? Zo nee, welke resultaten zou je willen zien? Hoe denk je dat we deze resultaten zouden kunnen bereiken?)	<i>Nee, dat helaas niet. (...) Een keer een workshop is interessant, dat is leuk, maar het verdwijnt een beetje in en je bent hem kwijt. (...) Het is echt iets waar je vaker mee moet oefenen, wat je vaker onder de aandacht moet brengen. "Oké jongens, pak eens een kaartje. Waar ga je nu op letten? Wat ga je doen? Hoe ga je het inzetten? Kijk nog eens even terug naar je valkuilen. Hoe heb je die aangepakt?" Dat soort dingen. Ze hebben ook niet gereflecteerd op hun valkuilen. Het is echt een eenmalig ding geweest en voor sommige studenten pakken ze het er vaker bij, maar dat kan ik niet terugzien in hun reflectie.</i>	Geen blijvende resultaten gezien. Het is iets waar je vaker mee moet oefenen, waar een docent in de les naar zou kunnen terugverwijzen. Het was nu echt een eenmalig ding.
	Denk je dat een toolkit/workshop zoals deze de studenten zou kunnen helpen om empathische gewoontes te ontwikkelen op de lange termijn? (Zo ja, hoe kunnen we dit effect versterken? Zo nee, wat zou er moeten veranderen aan de toolkit/workshop om dit effect wel te bereiken?)	<i>Als er continu gereflecteerd wordt op waar je valkuilen liggen en hoe je die valkuilen hebt opgepakt, dan wel. (...) Weet je, deze methode moet toegepast worden binnen het grotere geheel. Oké, wat heb je er nu aan gehad voor je design challenge? Welke waardes heb je eruit gehaald? Hoe kan je dat dan weer plotten op je design challenge? Wat worden dan je design principes? Joh, kijk nog eens even terug naar je interviews. Dat soort dingen allemaal. En dat is nu niet gebeurd, zeg maar.</i>	Ja, als er continu op wordt terugverwezen en de methode wordt toegepast binnen het grotere geheel. Een docent kan specifiek vragen stellen over de vaardigheden en activiteiten per student. Dat is nu niet gebeurd.
	Waar in het curriculum zou mijn toolkit en/of workshop het beste passen? (In hoeverre moet het curriculum aangepast worden om plaats te maken voor mijn toolkit en/of workshop? In hoeverre moet mijn toolkit en/of workshop aangepast worden om te passen binnen het curriculum?)	<i>Het curriculum zou niet aangepast hoeven worden. Dat is helemaal niet nodig, want het curriculum is zoals het is. Dit zou gewoon prima in een lab terecht kunnen komen. Als je kijkt naar het URT lab van Ellen, dit zou prima daarin passen. Je zou het een keertje in een design challenge kunnen oppakken en binnen het lab zou het een paar keer herhaald kunnen worden. Daar past dit prima. Weet je, je zou ook prima de kaartjes kunnen printen en er in de les af en toe een gesprek over hebben zo van "heb je er al naar gekeken?" "Wat heb je ermee gedaan?" Het hoeft geen hele les te zijn, maar gewoon wat gesprekje over wat studenten ermee hebben gedaan en wat ze eruit hebben gehaald.</i>	Het curriculum hoeft niet aangepast te worden. De workshop past prima in URT lab. Ook zouden we in de les gesprekken met studenten hierover kunnen hebben over wat ze ermee hebben gedaan en wat ze eruit hebben gehaald.

De workshop en toolkit			
Respondent	Onderwerpen	Quote	Samenvatting
Ellen Spoel	Hoe heb jij de workshop ervaren? Heb je tips en tops?	<i>Workshop 1</i> <i>Wat ik aan die eerste heel sterk vond, was dat ze bewust werden van hun persoonlijke stijl. Daar liggen wat mij betreft ook nog heel veel kansen. (...) Omdat we het nooit eerder benoemd hebben dat empathie ook iets van jezelf mag zijn. (...) Je maakt ook in die presentatie mooi onderscheid tussen persoonlijke empathie en professionele empathie. En dat er soort van overlap er tussenin zit. En dat is dan het vlak waarin je opereert als ontwerper. Niet helemaal alleen maar in dienst staan van de ander zonder bewust te zijn van wat je eigen stijl is en wat voor een effect dat heeft. (...) Maar de resultaten waren wel dat ze er geen nieuwe inzichten uit hadden gehaald. (...) Maar het is wel fijn om het weer even zo neer te zetten. (...) Soms moet je ook dingen doen die niet zo belangrijk lijken, maar wel heel veel effect hebben op het ontwerpproces. Het fundament leggen, het zand intrappen. Dus ik weet nog niet zo goed wat het effect van die workshop was, maar hij is wel een belangrijk onderdeel, lijkt mij.</i>	Workshop 1 Sterk: - studenten werden bewust van persoonlijke stijl. Het mag iets van jezelf zijn. - duidelijk onderscheid tussen professionele empathie en privé empathie. Zwakker: - studenten hadden niet het gevoel dat ze er nieuwe resultaten uit haalden (al vond Ellen dat niet perse erg)
		<i>Workshop 2</i> <i>Ja, die tweede workshop. Wat ik daar heel gaaf aan vond was hoe je hem hebt ontworpen. Super interactief. Hij zat echt heel goed in elkaar. (...) Je weet ook een grote groep voor anderhalf uur aan je te binden dus dat vond ik heel goed. (...) Data is echt wel king bij sommigen, dus die polar chart, ik denk dat dat ook een hele mooie praktische output is van zo'n test. Zo van hé, wat zijn mijn vaardigheden? Makkelijker nog dan wat is mijn empathie stijl, want dat moesten ze een beetje op gevoel doen. Dit maakte het heel expliciet. En dat ze daarna praktisch konden kijken naar wat past nou eigenlijk bij die ik nog verder kan ontwikkelen? Heel gaaf hoe dat ging! Elkaar interviewen daar werd het natuurlijk wel lastiger omdat we er niet naast konden zitten. Je kan ze natuurlijk niet bijsluiten, je weet niet wat daar gebeurt. (...) Wat ik hoop, maar waar ik dus geen zicht op heb, is wat het effect is van die les op de rest. Waar ik een beetje bang voor ben, is dat het weer een tool is in het grotere proces. (...) Ik hoop dat als ik nog een keer de workshop zou mogen doen, wat ik heel graag zou willen, is dat vaker ook teruggrijpen naar 'hé, wat had je nou ook alweer gekozen? Wat waren je kaartjes? Wat waren je aandachtspunten? Zijn er nieuwe kaartjes die we kunnen pakken?'. Dat het iets is dat vaker terugkomt.</i>	Workshop 2 Sterk: - heel interactieve, goed ontworpen workshop. - polar chart sloot aan bij de studenten. - eigen vaardigheden heel expliciet. - heel praktisch. Zwakker: - Ellen kon tijdens de online workshop niet bijsluiten tijdens de interviews. - Bang dat het weer een tool is die op de grote hoop wordt gegooid. Het zou vaker moeten terugkomen.
		<i>Ik denk het meest waardevolle is de manier waarop je die test heb uitgevoerd, dus die polar chart en de follow up daarvan met die kaartjes. Dus de combinatie van die vaardigheden chart en de activiteitenkaartjes.</i>	De test, de polar chart en de follow up daarvan met de mini-activiteiten.
		<i>Niet dat ze direct teruggrijpen naar het effect van die workshop, maar ik kreeg gisteren toevallig een tip, omdat ik iemand interviewde en ik liet studenten mij feedback geven op de manier waarop ik het deed. En toen zeiden ze: u mag wat meer pauze laten vallen, u mag de ander wat meer ruimte geven. Toen moest ik meteen weer denken aan jouw workshops en die mini-habits van, laat wat meer pauze vallen en wat meer rust in het interview. En ik weet niet of dat kwam door jouw workshop, maar het was wel een tweedejaars. (...) Een van de 15 die ik heb beoordeeld heeft het in de competentie reflectie benoemd. Ik had gehoopt op veel meer. (...) Het is natuurlijk ook nog een afweging van wat zet ik in mijn beoordelingsverslag? Zet ik daar ladderinterview, of probes of een van de vele andere activiteiten? (...) Ik als docent werd heel gelukkig van de interactie, sowieso dat ze zich verbonden voelden met wat ze moesten doen, dus even praktisch. (...) Wat ik hoopte met die workshop te krijgen is dat ik als docent ook heel praktisch kan aansturen. Dus dat ik van iedere student wel een beetje die vaardigheden in kaart heb. (...) En dan praktische tips kunnen geven. Dan zou je samen één-op-één in een soort sessie kunnen kijken van hé, maar welke passen dan goed bij je? En kies er eens een paar uit. Dus ik denk dat het een goed instrument is voor een studietoelichting om één-op-één even in te zoomen, en wat groter in een design challenge groepje klas van 30 hem plenair te geven. Dus ik zie op alle vlakken echt praktische handvatten. En dan hoop ik dat ze ook echt gaan doen wat op die kaartjes staat. (...) Ja, dit werkt twee kanten op. Voor iedereen. Het werkt voor de design challenge coach, voor de individuele studietoelichting en het zou zelfs kunnen werken voor portfolio, dat is een lijn die helpt om stage-ready te worden.</i>	Kreeg een tip van een student die direct uit de workshop kwam (een van de mini-activiteiten). Verder niet direct teruggezien in competentie reflecties. Ellen zou graag de workshop gebruiken om tijdens de les de studenten aan te sturen. Dat ze kan ingaan op de vaardigheden van de studenten en ze praktische tips kan geven met de mini-activiteiten. Het is nuttig voor iedereen: voor de studenten én de docenten.

De workshop en toolkit			
Respondent	Onderwerpen	Quote	Samenvatting
Ellen Spoel	Denk je dat een toolkit/workshop zoals deze de studenten zou kunnen helpen om empathische gewoontes te ontwikkelen op de lange termijn? (Zo ja, hoe kunnen we dit effect versterken? Zo nee, wat zou er moeten veranderen aan de toolkit/workshop om dit effect wel te bereiken?	<i>Ja, dit is niet iets wat je even in een workshop doet. Het is ook niet een vaardigheid die je opeens in een workshopje van anderhalf uur leert. Het zet aan en het moet gewoon organisch meebewegen. Dus sommige punten moet je weer even aan herinnerd worden, al is dat twee keer per jaar. Wauw, dat lijkt me fantastisch. Dat het mee evolueert door het curriculum. (...) Dat we zeker in elk project één keer die workshop aanbieden zodat ze kunnen kijken van hé, wat zijn mijn aandachtspunten nu? (...) Ik vind het ook heel fijn om geluiden vanuit het vakgebied te horen dat empathie nog steeds heel belangrijk is om een complete ontwerper te kunnen worden. Dat is ook een toolbox die je moet krijgen. Als wij dat zeggen is het prima, maar als een expert dat zegt vanuit het vakgebied, van dat heb je echt nodig, dan komt dat nog veel harder en duidelijker binnen. (...) En om het buiten de workshops echt te laten blijven plakken? Ik zou zeggen heel praktisch dat de docenten op de hoogte zijn van de aandachtspunten en de krachten van de student. En dat de docent daarop teruggrijpt en ernaar vraagt wanneer de studenten met de doelgroep bezig gaan. (...) Ze moeten altijd een soort researchplan/voorbereidingsplan maken waarbij ze rekening moeten houden met omstandigheden. Nou, daar geven we ze nul handvaten voor en ik kan me heel goed voorstellen dat die kaartjes een rol gaan spelen in die voorbereiding ook. (...) Een stukje reflectie zal ook essentieel zijn, dus niet alleen het toepassen, maar ook het effect van hun eigen handelen op de data. (...) Die reflectie zit misschien ook in het professionaliseren als ontwerper zelf. (...) De transfer van wat ga ik de volgende keer aanpakken en hoe ging het nu, is nog wel iets waar meer grip op mag komen. (...) Maar het hoeft niet in een tool gegoten te worden! We moeten ook oppassen dat we het niet allemaal gaan vertoolen. Het kan ook zijn dat het iets is waar een docent naar vraagt en waar de student zelf op reflecteert in het opleverdocument (...) Dus hij zit er al wel een beetje in.</i>	Een enkele workshop is niet genoeg voor zo iets als dit. Het moet vaker terugkomen in het curriculum. Twee keer per jaar? Heel nuttig dat een expert de studenten komt vertellen hoe nuttig het is. Is geloofwaardiger. Om het te laten blijven plakken zou het handig zijn als de docenten op de hoogte zijn van de aandachtspunten van de studenten, om ze hierop aan te sturen tijdens de lessen. Zou ook nuttig zijn voor het researchplan van de studenten. Ook nuttig voor de competentie professionaliseren. Reflectie: hoe ging het nu en hoe ga ik het de volgende keer aanpakken? Dit mag er wat meer in (maar niet alles hoeft een tool te worden)
	Waar in het curriculum zou mijn toolkit en/of workshop het beste passen? (In hoeverre moet het curriculum aangepast worden om plaats te maken voor mijn toolkit en/of workshop? In hoeverre moet mijn toolkit en/of workshop aangepast worden om te passen binnen het curriculum?)	<i>Begin jaar 2 zou mooi zijn. En dat dan de docenten zo af en toe in dat jaar teruggrijpen naar de workshop en er zelfstandig mee aan de slag gaan. Dat ze daar ook handvaten voor krijgen. Ja, dat zou super gaaf zijn! Het is toch ook mooi dat iemand van buitenaf komt vertellen als expert? Dat willen we ook graag, omdat het daardoor ook echter lijkt dan als docenten het alleen maar vertellen. (...) Sowieso niet in de labs, want empathie is niet het eigendom van een bepaald thema. Dus het moet hoog over. (...) Ik zou zeggen design challenge, in combinatie met de lab docenten en de studietoelichters die ook op de hoogte zijn van wat daar gebeurt, zodat wij individueel ook de studenten kunnen aanspreken op de acties die ze moeten doen en de dingen die ze goed kunnen. (...) Ja, het maffe van de labs is dat we allemaal onze eigen winkel hebben en wat mij betreft behelst dit iets universeels, namelijk de student in zijn geheel en niet de student die user research doet. Ik zou het heel zonde vinden als dit alleen in mijn lab terecht zou komen. (...) Empathie is echt iets wat niet alleen bij user research hoort. Als je meer affiniteit met technologie hebt, man man man, dan heb je ook absoluut empathie nodig! Want als je daar niet door hebt wat het effect van technologie is op de mens, ja, dan krijgen we hele enge ontwerpers.</i>	Begin jaar 2, in de design challenge, en goed als de docenten ernaar teruggrijpen in de lessen, dat zij daar ook handvaten voor krijgen. Niet in de labs, want empathie is geen eigendom van een thema. Zou zonde zijn.

Overige opmerkingen			
Respondent	Onderwerpen	Quote	Samenvatting
Celine Duijndam	Heb je nog vragen/opmerkingen/toevoegingen?	Laten we zo'n oefen interview ook eens echt met drie respondenten doen uit de doelgroep. (...) Dat ze op elkaar gaan oefenen en daarna gaan ze het met de doelgroep doen. Dat spreek je van tevoren af, zodat ze wel weten dat ze deze mensen kunnen bevragen. Daarna kun je weer terugkomen en het er met de studenten over hebben. Als extra oefencyclus, of de volgende les ofzo. Dan ga je namelijk echt zo'n leercyclus door.	In een vervolgworkshop zou het leuk zijn om daadwerkelijke respondenten uit de doelgroep te interviewen. In de les erna kun je erop terugkomen en reflecteren. Zo ga je echt een leercyclus door.
Ellen Spoel	Heb je nog vragen/opmerkingen/toevoegingen?	Ik ben zo onwijs positief hierover, je wil niet weten! Ja, ik ben zelf heel erg gemotiveerd aangezet. Ik keek de workshops ook nog terug in Miro. Ik was weer zwaar onder de indruk en ook geïnspireerd en ik dacht meteen ja, dit moet niet in de krochten eenmalig zo wegflubberen, dit is iets wat een soort backbone zou kunnen worden op het onderdeel empathie, en professionele empathie, maar ook persoonlijker voor de studenten om een beetje een houvast te hebben. In plaats van alleen maar van die persoonlijke ontwikkelingsplannen schrijven, dat is verschrikkelijk. Ja, het is van heel hoog over naar heel praktisch met die kaartjes slepen, met van die mini-habits, echt waanzinnig. Het is van de mount everest naar laag en weer terug, zeg maar.	Het zou zonde zijn als deze workshop na jouw project verdwijnt. Het is iets wat een backbone zou kunnen zijn voor het onderdeel empathie, maar ook persoonlijk voor de studenten als houvast, in plaats van alleen maar persoonlijke ontwikkelingsplannen schrijven. Je hebt van iets heel ingewikkelds iets heel praktisch gemaakt.