
TIEN TIPS OM VALKUILEN IN GEBIEDSCOMMUNICATIE VOORKOMEN

Artikel – 24 oktober 2010 door Renate Werkman

Thema's: Communicatie bij verandering

Topics: verandering

Overheden worstelen regelmatig met gebiedscommunicatie. Vaak worden grootschalige 'i' bijeenkomsten georganiseerd die echter niet tot de gewenste uitkomsten leiden. In dit art tien veel voorkomende, samenhangende valkuilen en ga ik in op hoe het anders kan.

1. Communiceren als 'ding'

De valkuil die in mijn ogen voortgang het meest frustrereert is communiceren als 'ding'. Me vaak over 'de' communicatie, als ware het een 'ding' dat van een 'zender' naar een 'ontva Uitingen die ik vaak hoor in de praktijk zijn bijvoorbeeld 'eerst het ontwerp af, dan de con 'Communicatie mag het plan verkopen en geaccepteerd krijgen'; 'je communiceert over h over het proces' en 'communiceren is vooral veel praten en ook wat luisteren'. Communic meer *met elkaar praten*, maar wordt informeren en overtuigen, het 'goed overbrengen va of een smeermiddel om de plannen erdoor te krijgen. Juist deze manier van kijken naar o veroorzaakt onzekerheid en stimuleert geruchtevorming. Helaas wordt hierop vaak gere: van hetzelfde, meer informeren en overtuigen. Dat roept wantrouwen op en een defensie

2. Starten vanuit fixaties

Gebiedscommunicatie wordt vaak gestart vanuit gefixeerde en onwrikbare werkelijkheids: 'er komen toch altijd alleen klagers', 'ze zullen allemaal wel tegen zijn dus we moeten ste' Vervolgens wordt eenzijdig een stevig dichtgetimmerd plan gepresenteerd, met als doel d discussie en bijstelling zo klein mogelijk te maken. Hiermee organiseren de initiatiefneme gebiedscommunicatie ook hun eigen weerstand. Ja, en dan krijg je alleen klagers!

3. Vastlopen in variëteit

Initiatiefnemers van gebiedscommunicatie stranden vaak in de variëteit in beelden en me bewoners. Iedereen wil iets anders, de argumenten die bewoners aandragen zijn regelma en het gevolg is een 'dialogo tussen doven'. Initiatiefnemers concluderen vervolgens vaak gesprek gaan niet werkt' en dat we 'duidelijker moeten sturen, beslissingen moeten gaan daarvoor is onder bewoners geen draagvlak en vaak protesteren ze hevig. In reactie schie initiatiefnemers of overheden door naar de valkuil 'doorzetten' hieronder, of experimenter met meer interactieve vormen van gebiedscommunicatie, waarbij ze opnieuw tegen varië en belangen aanlopen.

4. Doorzetten

Deze valkuil is vaak te zien als wethouders haast hebben en snel willen oogsten. Alleen w een snelle realisatie juist tegen. Bij deze valkuil luidt de veronderstelling dat een 'heldere sturing nodig is' om de gebiedsplannen er op korte termijn door te krijgen zonder al te ve kiest dus voor doorvoeren vanuit macht. Vervolgens interpreteren overheidsactoren prote plannen als 'de weerstand die er altijd is', 'mensen zetten altijd de hakken in het zand'. Verder spelen positiegerelateerde overwegingen een rol bij deze valkuil: 'We kunnen nu n terugkrabbelen, dat geeft tijd- en gezichtsverlies', 'ruimte geven voor andere meningen v proces' en 'een collaboratieve aanpak werkt hier ook helemaal niet', en dus is 'doorzetten

Begeleiders van gebiedscommunicatie hebben vaak geen idee wat te doen als het proces van tevoren gepland. Ze signaleren niet dat de discussie op steeds dezelfde punten va herhaalt. Of ze zien het wel, maar grijpen niet in. Bijvoorbeeld omdat ze niet weten ho zijn dat het proces escaleert. Maar door niets te doen blijven procespatronen bestaan niet verder.

6. Achterkamertjespolitiek

In deze valkuil zijn beslissingen over het gebied allang binnenskamers genomen door l vanuit de gedachte dat 'alleen een gesprek met mensen die weten waarover ze praten dan hooguit experts uitgenodigd om mee te praten. Het leidt tot een oplossing die wel gedragen door degenen met macht, maar ook tot een eenzijdige oplossing die achtera worden aan bewoners. Gebiedscommunicatie is dan hooguit nog het wekken van de su bewoners mee mogen praten. Dit patroon sluit aan op het patroon 'communiceren als wordt een smeermiddel voor verandering.

7. Heikele thema's vermijden

Bij deze valkuil gaat men wel in gesprek, maar wordt om de hete brei heen gedraaid, v thema's verpakt of vermeden omdat procesbegeleiders 'het gezellig willen houden' om vermijden. Het gevolg is dat werkelijk lastige vraagstukken niet bespreekbaar worden mogelijke oplossingen ook niet kunnen worden bediscussieerd.

8. Institutie vergeten te betrekken

Deze is zelfs onder ervaren procesbegeleiders nog te vinden: er wordt een mooi trajec allerlei gedachten en ideeën worden gedeeld met bewoners en verwachtingen worden machtsdragers binnen de overheidsinstutie worden daarbij niet of onvolledig betrok dat deze de gegeneerde ideeën en oplossingen van tafel schuiven – vaak met funest lokaal gecreëerde energie.

9. Blind voor eigen sturingsneiging

Hier zijn organisatoren van gebiedsbijeenkomsten ervan overtuigd dat zij sterk interac handelen wanneer zij een of twee informerende bijeenkomsten organiseren. Maar bew bijeenkomsten helemaal niet als bottum-up en klagen dat 'ze het gewoon willen doord organisatoren van de bijeenkomst zien het sturende karakter van de georganiseerde b classificeren de reacties als 'klaaggedrag' en gaan niet op zoek naar zinvoller manieren in te richten.

10. Te sterke focus op de enige oplossing

In het laatste patroon is een hechte groep gelijkdenkenden het zo met elkaar eens dat hebben ontwikkeld 'de enig mogelijke oplossing is', dat alternatieve en wellicht betere meer worden gezien. De groep kent daarvoor te weinig variëteit en te weinig buitensta nieuwe ideeën en lokale kennis. Vervolgens komt men er bij de uitvoering van de plan 'het niet werkt' en treden allerlei onvoorziene problemen op.

Anders denken, anders doen

Laat de reguliere, ingestampete 'rijtjes' uit de theorieën die je altijd volgt bij dit soort p probeer naar je 'boerenverstand' te luisteren: hoe zou jij het prettig vinden om in gesp

Een tiental tips:

1. Ken je dossier, de context, de actoren en belangen=

Kijk naar de grotere context waaruit actoren komen, de kansen en bedreigingen die zij op elkaar reageren. Van daaruit kun je van tevoren inschatten hoe de belangen zijn en de heikele punten liggen.

2. Stop al die strijdige belangen niet in één grote zaal bij elkaar=

Dat lijkt misschien een snelle oplossing, maar is vragen om een explosieve situatie.

3. Word in plaats daarvan relatiemanager=

Gebruik de opgedane kennis juist om openingen te identificeren en sluit thematisch aan bij bestaande netwerken en bestaande fora. Intensiveer en manage interacties.

4. Zorg doorgaand voor verbinding

Dit kun je doen door nieuwe inzichten uit verschillende fora en op projectmanagement te brengen.

5. Betrek instituties

Vanuit de gedachte om doorgaand voor verbinding te zorgen: vergeet niet instituties te adresseren en adresseer institutionele barrières.

6. Gooi niet alles op een grote hoop

Stel niet het hele grote probleem in één keer en in één bijeenkomst aan de orde. Splits vraagstukken op in subthema's en organiseer specifieke werkvormen met specifieke activiteiten voor elk van de specifieke subthema's.

7. Vermijd patronen die je signaleert in interacties niet

Maak als dat nodig is het proces bespreekbaar en discussieer onderlinge verschillen.

8. Confronteer de wethouder indien nodig

Wees niet te bang, maar dien de wethouder van repliek als je vreest dat diens ideeën niet zullen leiden.

9. Voer een 'open deur beleid' in

Omarm je tegenstanders, zorg dat de toegang altijd gegarandeerd is en sluit niemand uit.

10. Reflecteer op eigen denken en handelen

Met name als het toch anders loopt dan je had gehoopt: 'Wat doe ik, dat zij zo gek doen?'

Meer weten? Zie voor het werk en promotieonderzoek van Renate Werkman haar website www.onderzoekenadvies.org.

Copyright © 2014 marketingmax - Adformatie Groep