

Charlotte Kempenaar-Vagevuur

DHM

# Maak IMPACT! Met IMPACT? IMPACT } Groots. Meeslepend. Richtinggevend.

We denken vaak impact te maken door wat we doen of zeggen. Maar wanneer heeft een gesprek écht impact? Zijn het de gesprekken waarin je iets verteld werd, of juist de gesprekken die je aan het denken zetten? Als we IMPACT! willen maken, moeten we dan niet op zoek gaan naar impact? - **de kracht van de vraag.**

Laatst ontving mijn man een enquête van de gemeente. Daarin stond een prachtige vraag: Hoe ervaart u de openbare ruimte in uw omgeving? Op het eerste gezicht een prima vraag. Grammaticaal correct, beleefd gesteld (u), open (hoe) en neutraal. En door het vraagteken aan het eind lijkt het op een goede vraag, maar schijn bedriegt. De vraag is te breed en te vaag om een zinnig antwoord op te kunnen geven. Want wat bedoelt de gemeente met openbare ruimte? Wat is precies je omgeving? En naar wat voor ervaringen zijn ze op zoek? Daarom beantwoordde mijn man de vraag "Hoe ervaart u de openbare ruimte in uw omgeving?" als volgt: "Door mijn zintuigen te gebruiken."

We stellen vaak vragen die niet leiden tot de juiste informatie, zoals hierboven. Of we vragen naar iets waar we het antwoord al op weten ("Ervaat u overlast door de werkzaamheden?"). Ook zien we binnen het omgevingsmanagement veel vage vragen voorbij komen. Bijvoorbeeld "Wat vindt u van de communicatie?" of "Hoe denkt u over het project?". We verkopen

onze plannen graag door ze te vermommen als vraag ("Zou een nieuw theater niet een prachtige toevoeging zijn aan uw wijk?") en geven mensen vaak zo'n gekaderde keuze, dat er eigenlijk niks meer te kiezen valt ("Bent u voor optie A of voor optie B?").

Als omgevingsmanagers zijn we getraind om het gesprek aan te gaan. We hebben het vaak over participatie, het creëren van draagvlak, zorgen voor betrokkenheid, eigenaarschap en nog veel meer mooie woorden. We willen IMPACT! maken - en dat doen we door te informeren, uitleg te geven en te overtuigen. We vertellen veel, maar vragen weinig. Onze focus ligt op het project, niet op de belangemn van onze gesprekspartner. Maar in een wereld waarin iedereen zo graag IMPACT! wil maken, is vertragen, verdiepen en verbreden misschien wel het antwoord op de vraag die niet gesteld is. Een goede vraag opent het gesprek, bouwt aan begrip, geeft richting en durft ruimte voor de ander te laten. Laten we proberen niet harder roepen, maar juist te verstillen. Ruimte maken voor het antwoord - en de wijsheid van de ander.

# IMPACT?!

Een kritische vraag die nu bij je op zou kunnen komen is: “Stellen omgevingsmanagers dan te weinig vragen?”. Het antwoord daarop is volgens mij heel kort en simpel: nee. Maar ik denk wel dat we vaak de verkeerde vragen stellen. In plaats van goede vragen te stellen, verpakken we onze plannen vaak als een mededeling met een vraagteken erachter. We zetten vragen tactisch in om verbinding te maken, om te sturen en om bevestiging te zoeken op onze eigen aannames.

## “Wat is dan een goede vraag?”

Volgens mij is het belangrijkste kenmerk van een goede vraag dat je het antwoord graag wilt weten - en dat dus nog niet weet. Een goede vraag zet de ander aan het denken en biedt ruimte om beantwoord te worden. En een goede vragensteller is bereid ieder antwoord serieus te nemen, ook als dit niet in lijn ligt met waar je zelf naar op zoek bent.

Dat is lastig, want daarmee eist een goede vraag dus vertraging - terwijl we in een wereld werken met projecten die vragen om versnelling.

Maar die vertraging is nodig om de juiste vraag te kunnen formuleren én om goed te kunnen luisteren naar het antwoord. Want de ander begrijpen is essentieel om een goede vraag te kunnen stellen. We moeten de projectbelangen loslaten en oprechte interesse hebben in de ander.

Ondanks dat het tijd kost om goede vragen te stellen, leiden ze vaak tot iets ontzettend waardevols. Door een goede vraag krijgen we een kijkje in de wereld van de ander. Dat zorgt voor onderling vertrouwen, wederzijds begrip en een gemeenschappelijke taal. En nog belangrijker: het leidt tot een gedeelde werkelijkheid.

## “Hoe leer je goede vragen te stellen die IMPACT! maken?”

Dat vraagt oefening. De makkelijkste manier om te oefenen is met geschreven tekst. Lees een krantenkop en stel jezelf de vraag welke aannames daaraan ten grondslag liggen, om vervolgens een zorgvuldige vraag te formuleren. Zo stond er onlangs op NU.nl: “Hoop voor bijna uitgestorven vogelsoort: onderzoekers laten eieren uitkomen.” Maar als deze vogelsoort écht bijna uitgestorven is... wat maakt het dan uit dat er een paar eieren uitkomen? Wat is bijna uitgestorven? Hebben die onderzoekers zelf zitten broeden? Ga opzoek naar de meest ontregelende vraag die je kan bedenken. Ook e-mails van collega's staan vaak vol met mooie zinnen waar een goede vraag op te formuleren is.

Als je geoefend hebt op papier, en de juiste vraag weet te formuleren, is het tijd voor de volgende stap: oefenen in een écht gesprek.

Je kunt oefenen op collega's, vrienden, kinderen of je partner. Kondig van tevoren aan dat je gaat oefenen met vragen stellen. Laat ze een kort verhaal vertellen en ga op zoek naar hun aannames en hun werkelijkheid. Stel de vraag die leidt tot verdieping of verbreding, en zet je gesprekspartner aan het werk. Stel je vragen zo neutraal mogelijk, zonder daarin je eigen mening te verkondigen.

Laat de ander jouw manier van denken verrijken.

## Dat heeft **IMPACT?!**