Door oordelen weg te laten kun je letterlijk de klank van een gesprek veranderen, de kracht van je rol tonen binnen en buiten het project en daarmee de koers bepalen: een project met aandacht voor de mens.

Wat als je de mens achter de stakeholder ziet?

Deel de boodschap maar filter de oordelen

Mevrouw Jansen uit de Dorpsstraat belt.

Ik denk automatisch even na. Dorpsstraat. Niet direct aanwonend. In de stakeholderanalyse waarschijnlijk ergens linksonder: belang laag, invloed laag.

Ze vertelt dat er voor de derde keer deze week een grote bus voor haar huis staat. Ze kan haar auto moeilijk van de oprit rijden. Ze is gehaast, boos, geïrriteerd. En vooral bezorgd. Want als dit nu al steeds gebeurt, hoe moet dat dan het komende halfjaar? En die geluidsoverlast van de laatste weken, dat valt ook erg tegen. De gemeente had dat niet verteld.

Ik luister en vraag door. Niet omdat ik direct een oplossing wil geven. Die heb ik meestal niet meteen. Maar omdat ik eerst wil begrijpen wat er speelt. Dit zijn nogal wat zorgen. Waar komen die vandaan?

> ***Want begint ons vak daar niet, bij nagaan wat er echt speelt in de omgeving?***
>
> ***Bij luisteren en een beeld vormen. Zonder oordeel. Zodat je de juiste boodschap overbrengt. Want als ik met mijn collega's van uitvoering ga bespreken hoe we het kunnen oplossen, en het verhaal van mevrouw Jansen ongefilterd van eventuele oordelen met ze deel, dan gebeurt er iets voorspelbaars.***

"Daar heb je haar weer. Is al de derde keer." "Verder hoor je niemand." "Ze heeft vast niks beters te doen."

En andersom gebeurt precies hetzelfde. Als ik de frustratie van mijn collega's misschien onbedoeld één-op-één terugbreng naar mevrouw Jansen, dan weet ik vrijwel zeker dat haar beeld van mijn collega's er ook niet beter op wordt.

Dat doe ik dus niet. Niet omdat emoties er niet mogen zijn, en ook niet omdat oordelen niet bestaan. Misschien ben ik het wel eens met mevrouw Jansen. Of juist met mijn collega's. Maar oordelen helpen ons niet verder. Ze zorgen voor wantrouwen, irritaties, minder werkplezier en een ontevreden omgeving. Met alle gevolgen van dien, inclusief de kans op een ontevreden opdrachtgever.

Ik luister dus naar het hele verhaal van mevrouw Jansen, maar naar mijn collega's laat ik haar oordelen bij mij als omgevingsverantwoordelijke en ik geef de inhoud door.

Tegen mijn collega's zeg ik:

"Is het mogelijk om ergens anders te parkeren?"

En tegen mevrouw Jansen zeg ik:

"We hebben gekeken wat mogelijk is. Op sommige momenten kan dat, op andere niet. Maar we er houden rekening mee dat uw oprit bereikbaar is."

De inhoud is precies hetzelfde. Alleen het oordeel is eruit gefilterd.

"Ik begrijp uw zorgen, het is ingrijpend allemaal. Ik bel u volgende week nog om te kijken of het goed gaat. En belt u mij gerust ook als u een vraag heeft of iets niet begrijpt."

> ***Wij zijn als omgevingsprofessionals niet alleen de verbinding tussen project en omgeving. Wij zijn ook het filter tussen de oordelen van ons project en de omgeving. Niet omdat we aardig gevonden willen worden. Of omdat we mens-georiënteerd zijn. Maar gewoon omdat projecten beter en prettiger verlopen als mensen elkaar blijven zien als mens.***

Daar gaat het toch om?

Voordat ik een bewoner, ondernemer, bestuurder of andere stakeholder zie, zie ik eerst een mens. Een mens waar ik niet over hoef te oordelen.

Een mens met een project in de buurt, die ergens woont, werkt, zich zorgen maakt, boos is, teleurgesteld is of juist blij is. Een mens die ik niet zelf heb uitgekozen, en hij of zij mij of ons project ook niet. Maar die deel uitmaakt van de omgeving waar ik de komende tijd verantwoordelijk voor ben. Die zelfs een onderdeel is van het project waar ik aan werk.

En ik zie ook de mens in de wethouder die bij doorvragen vertelt dat zij het moeilijk vindt om al jaren aan inwoners uit te leggen waarom een project vertraging heeft. In de ondernemer die uitlegt dat hij net begonnen is en bang is alweer klanten te verliezen. In onze uitvoerder waarvan ik weet dat hij op twee projecten zit en die de planning moet halen. In de schooldirecteur die aangeeft dat ze 's avonds steeds wordt gebeld door verontruste ouders die zich zorgen maken over de veiligheid van hun fietsende kinderen.

We zijn gewend om onze stakeholders te analyseren op belang en invloed. En dat is goed. Maar soms vraag ik me af of er niet nog een kolom ontbreekt.

Naast: wat is het belang? En: hoe groot is de invloed? Ook: Wat speelt er? Hoe komt dat? Wie is deze mens? Wat maakt hij of zij mee door onze komst?

Zonder oordeel. En ook zonder waarde, want het ene mens is niet waardevoller of belangrijker dan het andere.

> ***Hebben wij niet die verantwoordelijkheid? Gewoon een mens te zien tijdens onze tijdelijke verantwoordelijkheid voor de omgeving van ons project?***

Ik vind van wel. En dat is geen oordeel, maar een overtuiging waarvan ik hoop dat jullie die delen.

Anne de Man

Omgevingsmanager Dura Vermeer