

## **De 'woedende inwoner' bestaat niet, alleen in je hoofd**

De 'woedende inwoner' bestaat niet. Inwoners zijn mensen en dat betekent dat we op een menselijke manier reageren op een confrontatie met een verandering in hun omgeving. Door ze 'woedend' te noemen, neem je ze per definitie minder serieus, want hun reactie is ongewenst en vervelend. Het lijkt makkelijk om alle inwoners die moeite hebben met de komst van een ontwikkeling in hun omgeving in het hokje 'woedend' te stoppen. Maar daar doe je meer kwaad mee dan goed. Geen enkel mens vindt het fijn om in een hokje gestopt te worden, zeker niet het hokje 'woedend'. Je weet niet welke emoties ze voelen, je weet alleen dat ze reageren op een ontwikkeling in hun omgeving.

Elke inwoner wil serieus genomen worden, gehoord worden en het gevoel hebben erbij te horen - bij jou, bij het proces, bij zijn of haar omgeving. Het is jouw taak als omgevingsmanager om inwoners op hun gemak te laten voelen en een veilige sfeer te creëren in het proces waarin ruimte is voor alle belangen en emoties. Inwoners die tegen zijn 'woedend' noemen, dat maakt die veilige sfeer onmogelijk en dus een goed proces onmogelijk. Het is dus in het belang van elk participatieproces om het niet over 'woedende inwoners' te hebben.

Participatieprocessen vragen veel van omgevingsmanagers, maar zeker ook van inwoners. Ons groeiende, ontwikkelende land vraagt om meer ruimte waardoor steeds meer inwoners in aanraking komen met ruimtelijke veranderingen. Natuurlijk vindt iedereen iets van die ontwikkelingen, we zijn Nederlanders en mondig. Inwoners hebben dus altijd een mening over wat er in hun omgeving gebeurt. Daarnaast brengt de verandering met die omgeving ook emotie met zich mee. We zijn gewend aan onze omgeving zoals 'ie is. En willen dat het liefst zo houden. Het is mooi zo, we voelen ons hier thuis. Een verandering in die vertrouwde omgeving kan heel wat in ons mensen losmaken. Omdat steeds meer inwoners in aanraking komen met een verandering van hun omgeving, kom je als omgevingsmanager ook steeds meer in aanraking met meningen en emoties, beide hele menselijke reacties op verandering.

Bij ruimtelijke ontwikkelingen is het vaak ook nog eens zo dat ze groot zijn, veel impact hebben en je er als inwoner opeens mee wordt geconfronteerd. Die confrontatie doet iets met ons brein. Ook al zijn we vele tientallen duizenden jaren geëvolueerd, we hebben ook nog steeds een stukje oerhersen in ons brein. En dat stukje geschiedenis kent twee reacties op een confrontatie: 'fight or flight', vechten of vluchten. Ik gok dat de 'woedende' inwoner in de categorie 'fight', vechten hoort. Maar is zo'n inwoner dan echt woedend? Of is dit slechts een menselijke reactie? Een reactie waar je als omgevingsmanager meer mee kan dan die inwoner in het hokje 'woedend' stoppen? Als je een instinctieve reactie bagatelliseert, wordt ie groter en heftiger, want hij wil opgemerkt voelen, erkend worden. Door een inwoner van tevoren te bestempelen als 'woedend' en door te gaan met je proces, krijgt die instinctieve reactie niet de ruimte waar die om vraagt en zal die het hele proces blijven bestaan. Pas op het moment dat erkenning heeft plaatsgevonden, kan de instinctieve reactie plaatsmaken voor rust en rede. Die laatste twee zijn een goede voedingsbodem voor een gesprek waarin ruimte is voor elkaars meningen en belangen. Een menselijk gesprek met wederzijds begrip en respect.

We zijn mensen. En dat betekent dat we op een menselijke manier reageren op een confrontatie met een verandering in onze omgeving. Zo zijn onze oerhersen geprogrammeerd. 'Fight or flight', dat is de eerste vraag die ons brein onszelf stelt op zo'n moment. En dan komt daar ook nog een bak

emotie en mening bij. Dat heeft niks met woede te maken, maar met menselijkheid. Inwoners die participeren in jouw proces 'woedend' noemen, betekent dus eigenlijk dat je ze niet beschouwt als gelijkwaardig aan jezelf, alsof ze geen menselijke trekken (mogen) hebben.

Accepteer als omgevingsmanager dat geen mens hetzelfde is en dat elk mens gelijkwaardig is. Jij bent niet meer waard dan de inwoners met wie je werkt. Het is een natuurlijke, menselijke reactie. En hoe meer respect je daar als omgevingsmanager voor weet op te brengen, hoe meer begrepen de inwoner zich voelt, hoe fijner het proces verloopt. De 'woedende inwoner' bestaat alleen in je hoofd, en alleen al daar brengt 'ie meer schade dan je lief is.