

# **Verslag Logeion-masterclasses Interactief Beleid**

**Data: 11 december 2008 en 19 mei 2009 in Amersfoort**

## **Organisatoren:**

Themagroep Interactief Beleid (Eric Vink, Anja Klaver, Lorraine de Ploeg, Sandra Sue)

## **Workshopleiders:**

De Gouden Driehoek: Marjan Engelen, Paul Pardon, Erik Reijnders en Christian Scheres

## **Hoe vergroot ik mijn effectiviteit in interactieve beleidsprocessen?**

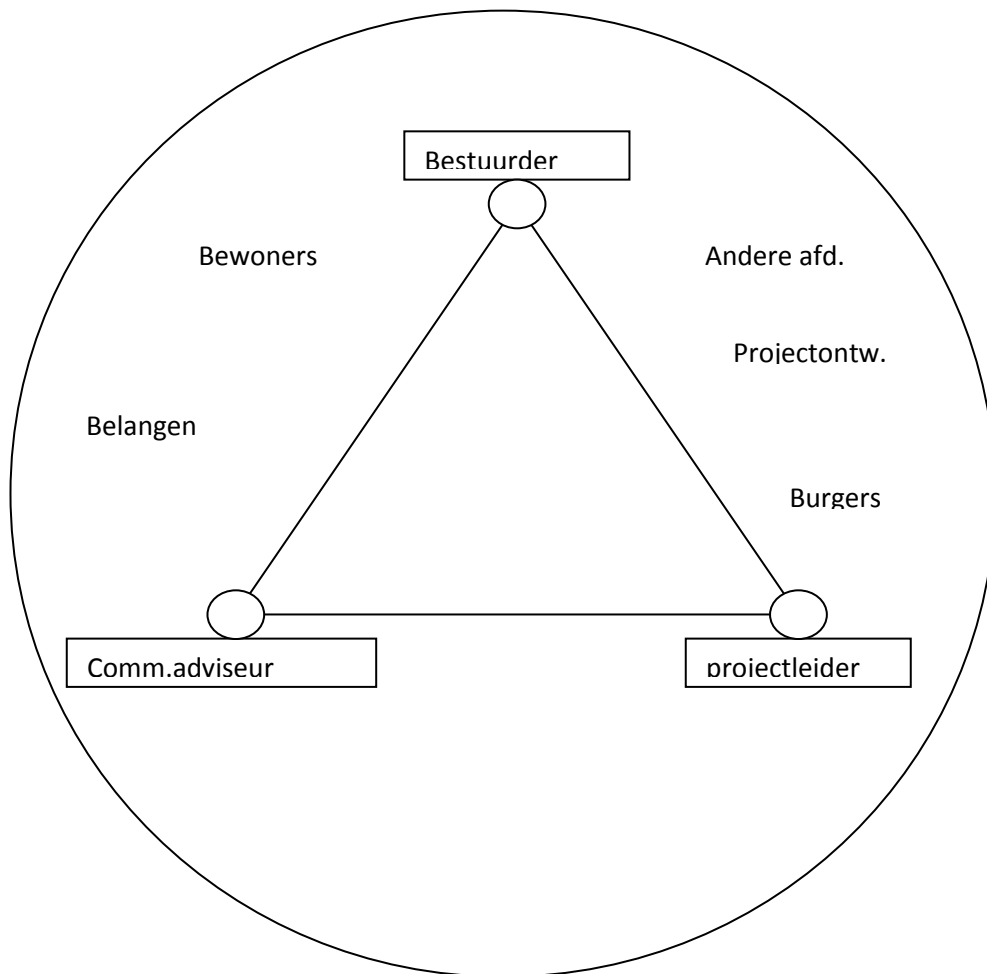
De masterclass begon met een rollenspel waarin een wethouder, projectleider en communicatie-adviseur een rol speelden in een interactief beleidsproces. Door in te mogen grijpen op de rol van de communicatieadviseur konden de deelnemers ondervinden wat er gebeurde met het gesprek en het gedrag van de projectleider. Bij de evaluatie 'wat werkte' kwamen twee rode draden naar voren: het belang van de rolverdeling (communicatie als gezamenlijke verantwoordelijkheid; WIJ) en de benodigde adviesvaardigheden. Doorvragen, samenvatten, ordenen, analyseren, energie halen uit de urgentie (co-creatie) en timing (op het juiste moment de helpende hand toesteken).

### **Wat werkt**

- Open vragen
- Empathie tonen / meebewegen
- Wat is er gedaan?
- = feiten inventariseren
- Doel: wat wil je bereiken
- Proces interventie (sfeer / hier + nu)
- Verwachtingen mbt tijd helder maken
- PL bewust maken eigen probleem + wie eigenaar is
- rust houden
- naast PL gaan staan
- ander laten voelen: je staat er niet alleen voor
- probleem achter probleem zoeken

Vervolgens bood Erik Reijnders de theoretische context, door te beginnen met het schetsen van een driehoek waarin en om de complexe arena van de interactieve beleidsvorming zich begeeft.

## CONTEXT

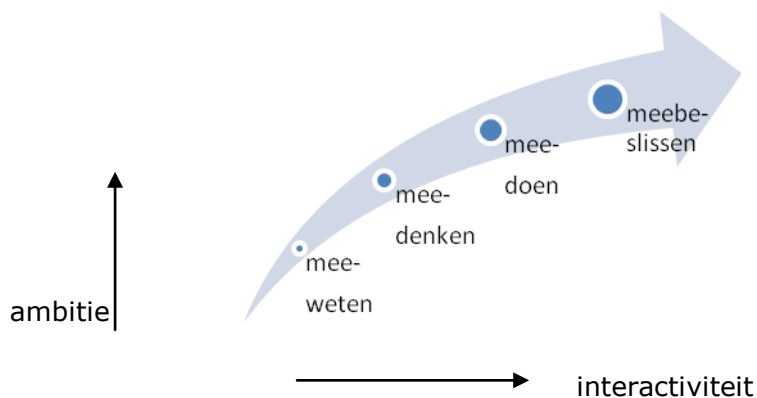


Omdat het vaak gaat om uiteenlopende tegenstrijdige belangen, is samenspraak (interactie) onontbeerlijk. Wat kan de communicatieadviseur het beste doen?

- Hoe buig je mee?
- Welke rol wil je vervullen?
  - Ben je 'vriend van de burger' (van buiten naar binnen)
  - Eigenaar van het proces
  - Bewaker van doelgericht inzetten van middelen en activiteiten op de participatieladder

En welke rol verwachten andere partijen van jou?

De participatieladder is niet altijd bekend bij bestuurders. Laat hem zien!



Gaan we of overtuigen of verleiden? Onderstaande argumenten kan je gebruiken om te overtuigen.

Wat levert het uiteindelijk op?

1. Beter rekening houden met belangen die leven
2. Hoe meer investeren in begin hoe meer je wint aan resultaat
3. Eigenaarschap bij actoren vergroten (en daarmee draagvlak)
4. Rijkere oplossingen
5. Betere besluitvorming met minder vertraging en meer vertrouwen in de uitkomst
6. Ervaringen Roombeek: minder bezwaarschriften (statistisch aangetoond)
7. Betrokkenheid als succesfactor voor verandering (blijkt uit onderzoek)
8. Aansluiten bij behoefte bestuurders (Galjaardlezing Wim Kuijken)
9. Commissie Elverding: brede start en dan trechters met transparant proces!

Hierna werd aan de hand van de werkvorm organisatie- of familieopstelling een ingebrachte casus uitgebeeld. Het ging hierbij om het plaatsen van de actoren in de ruimte en vooral kijken naar wat dan gebeurt. Bedoeling is dat deelnemers vooral voelen en zo min mogelijk denken of acteren. De actoren leven zich in in de rol en bewegen van of naar andere actoren. De casusinbrenger werd af en toe om commentaar gevraagd. Je

ziet als het ware waar de interactie plaatsvindt en wie buiten de actieradius valt. Deze werkvorm kan inzichtelijk maken hoe deelnemers aan een proces zich voelen en hierop kun je vervolgens je strategie richten of bijstellen.

Vervolgens gingen de deelnemers in groepjes uiteen om met elkaar te discussieren over de vragen:

### **1) Wat viel op? Wat herken je?**

Onduidelijke rolverdeling (projectleider-communicatieadviseur), geen echt contact, geen samenwerking, onhelder proces zonder regie, ingezette acties/gedrag hebben invloed op anderen, niet of te laat verplaatsen in de doelgroep, echte betrokkenen worden buiten proces gehouden. Misschien was deze casus niet geschikt voor interactief beleid!

### **2) Welke inzichten neem je mee? Welke tools?**

Organisatieopstelling vereist ervaring: wel mooi instrument om inzichtelijk te maken wat zo'n proces met actoren doet in tegenstelling tot rationele aanpak. Samen en vooruit denken en in scenario's. Breng hele netwerk in beeld. Toon bestuurders voordeel van participatiemogelijkheden en blijf vragen stellen. Neem je verantwoordelijkheid als communicatieadviseur. Eerst contact leggen voordat je aan de gang gaat.

Luisteren naar elkaar en handreiking bieden. Erken de emoties. Monitor de dynamiek. Breng juiste mensen bijeen (hoe pakken we het samen op?).

Werk samen. Wees duidelijk in je boodschap. Maak het probleem sterker door het te verbeelden (neem buurt mee: het raakt).

### **3) Hoe ga je jouw effectiviteit verhogen? Geef jezelf 1 tip.**

Meer als coach optreden (naar wethouder, projectleider) en meebewegen en dan coachen (eigen mening even bewaren).

Eerste bestuurder analyseren. Bestuurder moet er echt achter staan!

Oprecht verdiepen en verplaatsen in de ander. Wees blij met weerstand en gebruik de energie die er in zit. Durf ook NEE te adviseren.

Van instrumenteel naar oog voor de relatie. Verschuiven van expert naar partner. Focus op doel; maak inschatting van actoren en neem de rol van trouble shooter in of 'durf door proces heen te dansen'.

Breng belangen in kaart en schrijf scenario's. Zorg voor duidelijke boodschap en stevige rol als procesbegeleider.

Gebruik LSD (luisteren samenvatten doorvragen) en zoek naar gezamenlijke vertrekpunten.

Weer plenair bijeen kozen we op 19 mei uit de veelheid aan tips **3 Gouden tips:**

- Let bij inrichten van het proces op authenticiteit van de bestuurder of kies een andere bestuurder als dit mogelijk is.
- Blijf vragen stellen en je verdiepen.
- Blijf je afvragen of het in dat geval goed is om interactief te gaan.

#### **De oogst van 11 december in de subgroepen**

- Wees minder bescheiden
- Onderken 't belang van emotie in je advies
- ... bij alle partijen
- Heldere verwachtingen wat ik kan bijdragen in proces
- Pak je verantwoordelijkheid
- Probeer opstelling of regietheater eens uit
- Het gevoel en de relatie op één lijn brengen
- Koester je gevoel/intuïtie
- Luister, voel, anticipeer en pak dan je rol!
- Luister naar je eigen gevoel, van je opdrachtgever en dat van je doelgroep
- Vertrouw meer op je gevoel en uit dat ook
- Doe iets – creëer beweging
- Paraplu (= abstractie): alle belangen uitspreken/open leggen
- Van inhoud naar proces
- Opstelling toepassen als vorm
- Verleiden
- Durven duwen – comm. adviseur → faciliteert dialoog en stuurt proces
- Aandacht dwarsliggen
- Comm.adviseur afzijdig – niet handelend
- Proces belangrijker dan inhoud
- Neutraler een proces ingaan
- Alerter zijn op beelden die mensen van elkaar hebben
- Uit je eigen denkwereld komen
- Bewust zijn van bestaande gevoelens/ spanningsvelden
- Vragen, vragen, vragen

Na beide druk bezochte en zeer geanimeerde bijeenkomsten kon onder het genot van een hapje en drankje nog worden nagepraat. Dat werd dan ook volop gedaan, zodat de deelnemers voldaan vertrokken.

Lorraine de Ploeg/Eric Vink, Themagroep Interactief Beleid

Marian van Engelen, workshopleider De Gouden Driehoek

Juni 2009