

VERBONDEN IN BEWEGING

PEGGY LIMBURG

Je rijdt op de snelweg op de linkerbaan als plots de bestuurder die je probeert in te halen zijn auto naar links stuurt. Je schrikt je rot, trapt op de rem en begint te schelden. Niemand hoort je. De bestuurder voor je al zeker niet.

In onze cocon op wielen zijn we al snel geneigd om die ander te beschuldigen van alles wat verkeerd is. En vaak denken we ook dat die ander die fout bewust maakte. Dat hij willens en wetens zijn auto ervoor gooide.

De mens is goed

Een onbewuste, maar, voor menig bestuurder, herkenbare reactie. Hij gaat uit van een negatieve mindset over 'die ander' in plaats van een positieve. Terwijl het gedrag van die ander in veel gevallen helemaal niet negatief bedoeld was. Mijn eigen partner noemt mij altijd een optimist en weinig realistisch als ik weer eens allerlei redenen verzin waarom iemand iets gekks of verkeerd deed. Die ander heeft me misschien niet gezien en is zich nu zelf ook kapot geschrokken. Volgens mij moet je zoveel mogelijk van het goede van de mens uitgaan. Mensen gedragen zich heel vaak niet bewust verkeerd.

Blij was ik dan ook toen gedragsontwerper Tom de Bruyne in een twee daagse training Gedragsontwerp de basisprincipes van zijn 'behaviorial design' toelichtte. Ook hij gaat in het algemeen uit van de gedachte 'de mens is goed'. Een mens gedraagt zich om allerlei redenen en door vele factoren, voor het merendeel onbewust, op een bepaalde manier. Je goed verdiepen in de achtergronden van dat gedrag, is dan ook noodzakelijk als je er iets mee wilt doen. Een voor de hand liggende opmerking misschien, maar in het dagelijks leven en in ons werk merken we geregeld dat mensen zich onvoldoende in 'die ander' verdiepen. Sterker nog, het lijkt erop dat mensen er onderling steeds minder mee bezig zijn, als je kijkt naar de onverdraagzaamheid die we steeds meer om ons heen zien.

De ander centraal

Niet alleen in gedragsontwerp – en dus bij beïnvloeding van bijvoorbeeld verkeersgedrag – is die grondige verdieping in de achtergronden van het gedrag van (verschillende) mensen nodig. Ook in ons vakgebied 'communicatie' speelt dit een grote rol. Door de ander en zijn achtergronden, behoeften en sociale omgeving centraal te stellen, kun je pas echt contact met hem of haar krijgen en een iemand werkelijk – ook naar zijn wens – bij jouw thema betrekken. Wil je contact met iemand of een groep mensen? Verdiep je eerst heel uitvoerig in die mens of groep. Zit die wel op jou te wachten? En ziet hij jou überhaupt?

De kunst is om je écht in deze mensen in te leven, door uitgebreid naar ze te luisteren bijvoorbeeld. Dat kost veel tijd, maar het levert ook meteen iets op. Want alleen al door het gesprek aan te gaan met 'die ander' en goed naar hem of haar te luisteren, krijg je verbinding en bereik je een deel van wat je hoopte te bereiken.

Moeten of willen

Nog lang niet alle organisaties én hun communicatieprofessionals zijn op deze manier met hun omgeving bezig. Vaak stellen zij zichzelf en hun eigen doelstelling of belang centraal als zij contact zoeken met een groep mensen. Steeds meer zetten wel actief in om in gesprek te zijn met hun omgeving: overheden die inloop- en bewonersbijeenkomsten organiseren, gemeentes die inwoners actief laten participeren, provincies die via enquêtes het geluid van hun



Enthousiast en vertrouwd de leiding durven nemen. Ondertussen voortdurend in de gaten houden of de groep bij elkaar blijft.

omgeving proberen te horen en organisaties die met vaste panelen werken. En dan hebben we natuurlijk ook nog de contacten die ze onderhouden via online en social media. Veel organisaties hebben complete teams aan het werk om die persoonlijke contacten af te handelen. Maar luisteren zij nu naar die ander omdat het moet of omdat ze het willen?

Verdiep je je uitvoerig in de mensen rondom jouw organisatie en doe je dat vanuit een positief perspectief, dan blijken al die mensen ineens heel waardevol te kunnen zijn voor jouw organisatie. Veel mensen kunnen op de een of andere manier iets inbrengen, waar jij niet aan gedacht had. Denk aan een bewonersavond waarbij je met een kleine groep serieuze betrokkenen oplossingen vindt voor problemen met een omleidings- en sluiproute. Samen met die ander kom je vaak verder dan alleen.

Senza Communicatie: samen verder komen

Bij Senza Communicatie houden we ons dagelijks bezig met 'de ander'. Vaak gaat het daarbij om de mensen waar onze opdrachtgevers contact mee willen of zouden moeten hebben. We adviseren dan in de manier waarop ze het contact kunnen onderhouden en voeren dat ook voor hen uit. We werken zo voor diverse (maatschappelijke) organisaties en overheden en helpen ze met allerlei communicatiemiddelen, online en offline.

Ook gaat het vaak om 'die ander op de weg': we houden ons veelvuldig bezig met verkeersdeelnemers en hun rijgedrag. Daarvoor ontwikkelen we al jaren campagnes en voorlichtingsacties. De een meer gericht op bewustwording, de andere meer gericht op gedragsbeïnvloeding. Daarbij werken we samen met andere partijen in dit werkveld. Denk aan de politie, overheden, educatiepartners als VVN, SBV, RYD. Maar ook brancheorganisaties als TLN, EVO en CUMELA Nederland. Soms vertrouwd vanuit een jarenlange samenwerking en soms bewust met nieuwe partners om ook fris in beweging te kunnen zijn. Alles vanuit de ambitie om als Senza-team een bijdrage te leveren aan een mooiere wereld waarin organisaties en mensen goed met elkaar verbonden zijn.

Terug op de snelweg waar de bestuurder voor mij inmiddels terug is op de rechterbaan. Ik haal hem in en kijk hem even glimlachend aan. Hij heeft een verontschuldigende blik in de ogen en gebaart 'Sorry'.