

Priming en framing in burgerparticipatie



Of mensen ontvankelijk zijn voor de boodschap van anderen hangt af van hun eigen gedrag en hun eigen houding en van wat ze bij de ander waarnemen. Vooral onbewuste signalen bepalen hoe we ons gedragen en hoe we reageren op het gedrag van anderen. De Beuk past nieuwe inzichten op dat gebied toe in participatieprocessen. Onderzoek wijst uit dat gemiddeld maar 5 procent van het menselijk gedrag bewust gestuurd is. Ons gedrag wordt dus voor 95 procent bepaald door signalen waarvan we ons niet bewust zijn. Het onbewuste bepaalt onze reacties op aangeboden informatie waardoor we er meer of minder ontvankelijk voor zijn. Je kunt zeggen: tussen zender en ontvanger staat het onbewuste.

Jeroen Haan

André Mooy

Wanneer De Beuk een consultatietraject begeleidt, weten we dat daarbij twee processen belangrijk zijn: priming en framing. Bij priming proberen we met woorden, beelden, sfeer, geuren en smaken een positieve reactie op onbewust niveau te bereiken. Zo vergroten we de ontvankelijkheid voor de communicatieboodschap. Framing is het kader of de context waarbinnen de boodschap wordt ontvangen: eerdere ervaringen met de zender, de eigen verwachtingen en kennis. Negatieve framing bij de ontvangers - de angst voor groot verlies - blijkt een sterkere motivator dan positieve framing, bijvoorbeeld de belofte dat het straks beter wordt. Deze inzichten hebben we verankerd in onze aanpak van participatietrajecten. Een goed voorbeeld daarvan is het consultatieproces voor het opstellen van de uitgangspunten voor een toekomstvisie op het A4/Vlietzone-gebied in Den Haag. Samen met de projectleiding van de gemeente Den Haag ontwikkelden wij een aanpak waarin priming en framing een belangrijke rol speelden.

De A4/Vlietzone

Het gebied A4/Vlietzone omvat een grote diversiteit in kwaliteit: landgoederen, autosloperijen, villawijkjes, bedrijventerreinen, een golfbaan, het recreatiepark 'De Drievliet' en volkstuinen. Er zijn verschillende stakeholders, meest sterk betrokken, veelal hoogopgeleid en goed georganiseerd. Veel bewonersgroepen vormen samen 'Houdt Vlietrand Groen'. Daarnaast zijn er bestuurlijke partners: de gemeente Den Haag, de omliggende gemeenten, de provincie, de regio Haaglanden en het waterschap. Er lopen belangrijke projecten, zoals de Rotterdamse baan, een toegangsweg tot Den Haag.

Tussen zender en ontvanger staat het onbewuste

Het projectteam ontwikkelde vier toekomstbeelden. Niet ter keuze, de toekomstbeelden dienden drie andere doelen: de geconsulteerden helpen om de eigen belangen helder te presenteren, discussie los te maken over mogelijke richtingen en het managen van de verwachtingen over de Nota van Uitgangspunten. De verschillende stakeholders hadden zelf ook uitgewerkte toekomstbeelden. De vereniging 'Houdt Vlietrand Groen' ontwikkelde 'Van snippergroen naar groenicoon' en de Stichting Meyvliet werkte aan een visie vanuit de cultuurhistorische waarden van het gebied.

Den Haag vroeg De Beuk om de voorbereiding en uitvoering van het consultatieproces op zich te nemen. De hoofdlijnen stonden

al vast: zes informatieve thematische bijeenkomsten voor de verschillende stakeholderscategorieën. Daarna een periode waarin zij hun achterbannen konden raadplegen en daarna zes bijeenkomsten waar de stakeholders hun reacties gaven. Op advies van De Beuk zijn in een tussentijdse bijeenkomst de achterbannen geïnformeerd.

Uitgangspunten

De Beuk baseerde haar aanpak op vier uitgangspunten:

- 1 Gelijkwaardigheid van alle procespartners
- 2 Nabijheid, vertrouwen en transparantie
- 3 Procespartners zijn hoog betrokken
- 4 Wederzijdse ontvankelijkheid voor informatie verhogen d.m.v. priming en aandacht voor (verlies)framing.

Bij de twee eerste uitgangspunten horen: informatiebijeenkomsten in kleine groepen met echt ruimte voor inbreng, voldoende tijd voor verwerking van de informatie, aanwezigheid van verschillende disciplines bij alle bijeenkomsten en veel aandacht voor het managen van de verwachtingen van betrokkenen.

Daar voegde De Beuk haar kennis over priming en framing aan toe. We organiseerden een 'priming'-bijeenkomst voor ambtenaren. Zo raakten ze vertrouwd met wat priming is en doet, welke factoren de ontvankelijkheid voor informatie verhogen en welke rol zij daar zelf bij kunnen spelen. Daarbij gaat het over de invloed van de locatie, de ontvangst, de wijze van presentatie van de informatie, de wederkerigheid in het gedrag (ik aardig-jij aardig), het effect van defensief gedrag en de mindset 'ik ben nieuwsgierig naar wat jij te vertellen hebt'. Ambtenaren leerden wat nodig is om een meer ontvankelijke houding bij anderen te bevorderen.

Gevoel voor communicatie

We bespraken ook het mechanisme van framing: met welk frame komen de stakeholders binnen, vanuit welk frame worden de zenders en hun boodschap bekeken? Welke negatieve framing speelt mee, m.a.w. wat denkt men te verliezen? Op welke manier kan de framing van de ontvangers beïnvloed worden?

Ten slotte gingen we nog in op de verschillen in communicatie met 'hoog' en 'laag' betrokkenen. Voor deze groep hoog betrokkenen gold: voldoende tijd voor verwerking van de informatie, aansluiten bij de reeds aanwezig kennis, aandacht besteden aan de pro- als de contra-argumenten en door middel van onderlinge discussie ruimte geven voor een grondige verwerking. In een tweede sessie met de projectleiding hebben we geoefend met de opbouw en presentatie van de inleiding. Het resultaat van deze voorbereiding was dat alle betrokken medewerkers gevoeligheid ontwikkelden voor de effecten van hun (meta)communicatie en dat duidelijk was vanuit welk frame de gespreksleiders van De Beuk hun interventies plegen.

De eerste stap in de 'priming' was het voorgesprek met de vereniging 'Houdt Vlietrand Groen': deze belangrijke participant werd betrokken bij het ontwerp van het participatieproces. De vereniging kreeg ruimte om haar visie als vijfde toekomstbeeld te

Het adrenalineniveau zakte, men luisterde, het wantrouwen nam af.

presenteren. In het gemeentelijk format, wat het beeld vergelijkbaar maakte met dat van de gemeente.

Ook met de Stichting Meyvliet is een voorgesprek gevoerd. Belangrijk winstpunt was dat de Stichting haar ideeën aan de projectgroep presenteerde en haar ideeën kon delen met de andere geconsulteerden.

Het effect van deze primingactiviteiten verraste zowel de stakeholders als de leden van het projectteam. Het adrenalineniveau zakte, men luisterde, het wantrouwen nam af. De ontvankelijkheid om informatie op te nemen groeide (overigens zonder dat men daardoor ook ter plekke van mening veranderde). De deelnemers complimenteerden de projectleiding voor de aanpak van de consultatie en de oprechte interesse in de verschillende visies en ideeën.

Ook de informatieavond voor de achterbannen was succesvol. Het programma was niet plenair, zodat er geen optelsom van weerstanden kon plaatsvinden. De Vereniging 'Houdt Vlietrand Groen' had een eigen stand. De ambtenaren waren betrokken en vonden het prettig om de bezoekers goed te informeren. Zo kregen zij, op hun beurt, ook veel informatie terug.

Ontvangers worden zenders

In de tweede serie bijeenkomsten draaiden we de rollen om. We hebben van de ontvangers (de participanten) zenders gemaakt. De organisaties, maar soms ook individuele bezoekers, hielden goed voorbereide inleidingen en de ambtenaren en andere aanwezigen stelden hun vragen. Er ontstond een open discussie. De deelnemers gaven aan dat ze de manier waarop zij bij het proces betrokken zijn, waarderen. Zij begrijpen dat niet alle argumenten of ideeën gehonoreerd worden, maar zij ervaren dat ze wel hebben bijgedragen aan de inhoud van de nota van uitgangspunten. Zo werk je aan een kwalitatief goede uitkomst bij visievorming en beleidsontwikkeling en ontstaat er draagvlak.

ANDRE MOOIJ & JEROEN HAAN

