

Projectie

Sturen

In projectmanagement gebruiken we *beheersvariabelen* die doorgaans in het acroniem GOTIK worden samengevat: Geld, Organisatie, Tijd, Informatie en Kwaliteit. Soms worden daar variabelen als Communicatie, Risicomanagement of Welzijn aan toegevoegd. In procesmanagement gebruiken we *stuurvariabelen* om handelen en gedrag van personen en partijen richting te geven.

Het onderscheid is terug te voeren op de veronderstelling dat een project in beginsel een beheerste beweging is van start naar finish. Je weet waar je begint, wanneer je eindigt en wat je dan aan je opdrachtgever moet hebben opgeleverd. In vergelijking daarmee is de context van een proces veel minder zeker en stabiel. Personen en partijen moeten nog wat gaan vinden van het idee dat je wilt ontwikkelen, het besluit dat moet worden genomen of het obstakel dat uit de weg moet worden geruimd. Beheersvariabelen hebben dan geen nut, omdat ze nergens op kunnen aangrijpen. De dikke Van Dale definieert sturen als: iets “een verloop in een zekere richting geven”. Een voorzichtige formulering die mooi het aftastende en voorwaardelijke ervan weergeeft.

Projectie

We onderscheiden zes stuurvariabelen: Projectie, Ruil, Overdracht, Criteria, Entree en Snelheid: PROCES. Met Projectie bestuur je het beeld van wat je in een procesronde met elkaar aanpakt en in welke context je

het doet. Dat beeld vorm je door drie vragen te beantwoorden: waar hebben we het over, in welke omgeving en in welk klimaat? Het klimaat is de figuurlijke variant van de omgeving: locatie, inrichting en aankleding helpen een informele, formele, indringende, relaxte sfeer te creëren.

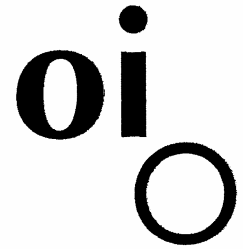
Taal

Taal is een handig hulpmiddel om een beeld te projecteren. Het maakt een wereld van verschil of je bewoners en winkeliers uitnodigt om te praten over het invoeren van betaald parkeren of over het bereikbaar houden van de binnenstad – waar betaald parkeren onderdeel van kan zijn. Met taal richt je een virtuele omgeving in die bijvoorbeeld smal (betaald parkeren) of breed (bereikbaar houden) is en waar mensen het idee aan over houden dat alles al bedacht is of nog open ligt.

Taal leeft en vraagt daarom aandacht en onderhoud. Dan blijft het beeld dat je projecteert consistent en ben je voor personen en partijen een betrouwbare partner. Hoe belangrijk je gebruik van taal is, werd me weer eens duidelijk toen ik onlangs sprak met Gerlinda Tijhuis. Zij is voor de gemeente Deventer gebiedsmanager van Voorstad-Oost. Haar aanpak is niet gericht op torenhoge ambities maar op concrete resultaten, die worden geïnitieerd, gerealiseerd en gedragen door de bewoners van de wijk.

Doel

Dus toen ik vroeg wat ze deed om buurtbewoners te mobiliseren, zei ze: “Dat is mijn doel niet. Ik ben op zoek naar kansen en initiatieven en daar sluit ik op aan. Houding en gedrag zijn belangrijk: ondernemen, intern geen



www.oio.nl

nee accepteren, regelen wat de mensen in de wijk nodig hebben. En taalgebruik. Ik let er voortdurend op dat onze taal eraan bijdraagt dat bewoners eigenaar blijven van wat er in de wijk gebeurt. Dus niet: ‘Wil je meedenken, wil je ideeën aanleveren?’ Want dan komt het allemaal bij mij te liggen. Maar wel: ‘Hoe ga jij dat trekken? Wat ga jij doen? Zal ik met je meedenken?’”.

Zo projecteert ze voortdurend het beeld dat het gaat om concrete zaken, waarvan bewoners de eigenaren zijn.

(230514)