

Keynote V&A zaalinteractie op het Congres Appreciative Inquiry 2010

Vraag en antwoord bij **AI fundamenten** - prof. dr. John B. Rijsman

Vraag 1

Ik kom wel in culturen, waar helemaal geen waarderende benadering is. Dan krijg je de reactie: wat gebeurt hier nu? Hoe maak je die veranderslag?

Antwoord

'Door subtiel de AI taal te hanteren. Een goeie professional is meertalig. Niet alleen in woorden, zinnen en verhalen, maar ook in modaliteiten van communiceren. Je kan ook kunst gebruiken, of een film. Iets wat enthousiasmeert, waarin men zichzelf kan herkennen. Ik zou zeggen, begin met te waarderen wat er in de traditionele methode goed werkte, dan zie je dat zelfs traditionalisten daar ook enthousiast over worden.'

'Probeer dus niet iemand te bekeren, om te geloven wat je zegt voordat je de techniek kunt toepassen. Er is een groot verschil tussen iets nabootsen of begrijpen wat je doet. De logica van de methodologie is zeker zo belangrijk als de methodekant. Logische principes leer je door ze zelf te ervaren. Dat geldt ook voor AI.'

Vraag 2

U zei op een gegeven moment dat het belangrijk is dat mensen zichzelf zijn. Wat bedoelt u daar precies mee?

Antwoord

'Ik zou het 't helderst kunnen maken, wanneer bent u zichzelf? Als ik u verneder, voelt u zich dan zichzelf?'

Vraagsteller: *Dan ben ik de vernederde zelf.*

'Okay. Maar daar stopt het dus niet. De vernederde zelf wordt actief en gaat wraak nemen op degene die vernedert. Door bijvoorbeeld een alter te zoeken die zelfbevestiging geeft. Zo van: vind je ook niet dat hij/zij een sukkel is? Sommige mensen scheiden daarvoor of zoeken een andere baan.'

'Bij analyses van terrorisme tegenwoordig weten we dat vernedering ook aan de basis ligt van overdadige agressie. Mensen die willen toetreden tot de gemeenschap, die daarbij religieuze ideologieën gebruiken, die ze meestal niet kennen. De meeste terroristen in de gevangenis in Frankrijk hebben de islam geleerd via de tv.'

'Mensen die dus de bevrijdingsideologie daarvan gebruiken om te zeggen dat ze zich vernederd voelen, terwijl ze echter Fransman willen worden volgens het ideaal van vrijheid, gelijkheid en broederschap, teruggedrukt zijn en nu eens even een poepie zullen laten ruiken aan diegene die weigert hen te erkennen. En dan vinden ze iemand in Algerije die zegt: zo moet je dat doen. En boem!'

Keynote V&A zaalinteractie op het Congres Appreciative Inquiry 2010

Vraag en antwoord bij **AI, lessen van successen** - drs. Johan de Veer

Vraag 1

Bij de Quick Scan hebben jullie zelf een aantal criteria voor geluk op die lijst gezet en ik zie ook een aantal criteria bij het formulier samenwerken. Hoe zijn die criteria tot stand gekomen?

Antwoord

‘In ons team ontwikkelen wij op basis van onze kennis een idee, bijvoorbeeld zo’n poster. Die presenteren wij vervolgens. We gaan er niet eerst met beleidsmensen of managers over praten. Ze hoeven er niets mee te doen. En als ze zeggen: moet dit of dat er niet in, dan zeggen wij: prima, het kan er bij.’

Vraag 2

Als ik in een organisatie moet onderzoeken hoe het met het geluk staat, dan zou ik beginnen aan mensen te vragen: wat maakt jullie hier gelukkig?

Antwoord

‘Ik doe al jarenlang vragenlijstonderzoeken. Ik doe ook veel interviews. Ik doe veel onderzoek over arbeidsmotivatie. Ik pretendeer, en zo wordt het ook beleefd, dat ik goed weet wat er allemaal leeft in de organisatie. En dan gebruik ik de theorie en de boeken.’

Vraag 3

Als ik met UPC of de KPN bel, waar ook met geluk en positieve communicatie gewerkt wordt, word ik er driftig van. Wanneer is iets echt en niet een verkapte manier van communicatie ten behoeve van winstverbetering

Antwoord

‘Wij hebben de intentie om van binnenuit te denken, dus voor onze collega’s, met onze collega’s. Hoe kunnen we het met elkaar leuker maken. Wat ik tegelijkertijd wil laten zien, is dat het ook een functie in het bedrijf heeft. Dus door over die onderzoeken te praten en ook te kijken naar wat het effect is. Maar het begint bij de collega’s, gun dat ze niet ziek zijn of worden, zich happy en thuis voelen. En dat je zo een context weet te creëren waarvan we toevallig ook nog weten dat het heel erg goed is voor de productiviteit van het bedrijf. Dat is dan voor de managers belangrijk dat ze er geld en tijd in durven te stoppen. En dat durven ze ook.’

‘Onze strategie van werken vanuit vertrouwen is een economische. Het kan met minder mensen en het kan effectiever doordat je een andere relatie hebt met elkaar. Maar het is ook een prettig contact. Wat controle mind mensen moeten leren, is dat het heel erg lastig is om een goed gesprek met een klant te voeren, om aardig te zijn voor die klant, zonder te overdrijven. Van belang is echte interesse te tonen.’

Vraag 4

Wat ik vaak doe in mijn praktijk om mensen zo ver te krijgen dat ze zelf ook echt willen veranderen, is uitnodigen om de pijn te doorvoelen van de huidige situatie. Het lijkt alsof dat in deze aanpak niet voorkomt.

Antwoord

‘Voor mij persoonlijk geldt dat ik prettiger werk als ik het heb over wat werkt en wat goed gaat. In de voorbeelden die ik noemde, was ook sprake van pijn en frustratie, maar ik heb gewoon tegen die mensen gezegd, we gaan het gewoon een dag heel anders doen, laten we het gewoon proberen. En het effect was astonishing.’

In het voorbeeld van die 3 partijen, begon dat oude team de sessie met: we hebben toegezegd dat we zouden komen, we hebben gezegd: we gaan het proberen. Maar we willen wel even kwijt dat we gisteren te horen hebben gekregen dat we a) een uur reistijd moeten gaan maken, want de locatie is vastgesteld, b) dat we een schaal lager krijgen dan we gewend zijn. Dus wij zijn niet echt in de mood om leuke dingen te doen.’

‘Toen hebben wij gezegd: oké, wij hebben een ander plan, dit was onze opzet, betekent dit nou dat we de opzet maar moeten weg doen en iets anders moeten gaan doen? Want dit is vervelend, we willen dat jullie meedoen. Kan je het wel aan? Toen zeiden ze: we gaan het gewoon proberen. Maar we wilden het even gezegd hebben. Dat was klaar toen.’

Verslag: Margreet de Jonge / Ferenc Faes