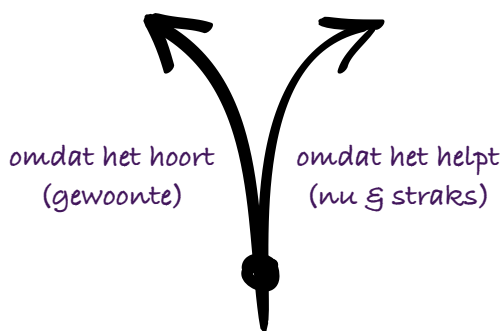


Hoort het? Of helpt het?

Uitgebreide tekst bij het gelijknamige animatiefilmpje

Binnen veel organisaties is een beweging gaande rondom het werken vanuit de bedoeling. We zoeken naar een manier van organiseren die minder hangt aan bureaucratie en regels en zoeken daarin naar een alternatief. Maar wat nou als het aangrijpingspunt voor de organisatieverandering die we zoeken eigenlijk op ieder moment al voor onze voeten ligt? Dan hoeven we geen mooie grote nieuwe plannen te schrijven, of structuren te veranderen, maar begint het ermee te zien dat we allemaal elke dag een paar keer op een belangrijke splitsing staan.



Elke dag staan we een paar keer op een splitsing waar we kunnen kiezen: doen we dit omdat het hoort? Of doen we dit omdat het ook echt helpt? Hebben we deze vergadering omdat het hoort of omdat het helpt? Hebben we dit formulier omdat het hoort of omdat het helpt? Maken we dit beleidsstuk omdat het hoort of omdat het helpt? Vullen we deze jaarbegroting in omdat het hoort of omdat het helpt? En welke keuze maken we dan?

Iets wat hoort kan een afspraak zijn, een regel, een protocol, maar ook een ongeschreven regel, een gewoonte 'omdat we dat altijd zo doen'. En iets

Als je er zo naar kijkt, lijkt de keuze niet zo moeilijk: gewoon rechtsaf. Maar het is iets lastiger.

wat helpt kan nu 'effe' helpen, maar helpt het ook duurzaam?

Als je er zo naar kijkt, lijkt de keuze niet zo moeilijk: gewoon rechtsaf. Tenzij externe eisen iets heel sterk voorschrijven en je anders je spullen kunt pakken - dan gaan we wel linksaf. Maar het is iets lastiger.

Vaak herken je niet eens dat je op een splitsing staat

Soms zitten we zo vast in onze gewoonten dat we de splitsing niet eens herkennen als een splitsing. Laat staan dat je even stilstaat en nadenkt. Doe maar eens mee in het volgende gedachte-experiment. Als eerste vragen we je om twee tekeningen te maken: een tekening van een uil en een tekening van een duif - maak deze maar eens in gedachten of op papier...

We durven bijna met zekerheid te zeggen dat je de uil hebt getekend met een vooraanzicht en de duif met een zij-aanzicht. Klopt dat? En heb je daar dan bewust over nagedacht, of is dat omdat je het nu eenmaal zo geleerd hebt?

In dit kleine voorbeeld maakt het natuurlijk niet zo veel uit wat je doet. Maar het is wel een interessante vraag in hoeverre je in je dagelijkse werk en leven soortgelijke vanzelfsprekendheden hebt die je zelf wellicht helemaal niet door hebt. Is het belangrijk daar achter te

komen? En kun je daar anderen bij betrekken - in wat hen bijvoorbeeld opvalt in hoe jij telkens een zelfde type afslag neemt? Omdat dat in jouw beleving 'hoort'? De vraag is dan natuurlijk wel of het je ook 'helpt' de goede dingen te doen.

Wat is de werkelijke opgave?

Ten tweede: Als je iets wilt doen omdat het helpt, moet je weten waarbij het moet helpen. Wat is de werkelijke opgave van waar jullie voor staan, de bedoeling? Waartoe doe je wat je doet? Vaak hebben we de bedoeling van een organisatie vertaald naar allerlei producten of diensten en een primair proces, maar dan is het wel de vraag of dat primaire proces of die diensten ook in deze situatie wel echt helpen om antwoord te geven aan die achterliggende opgave. De werkelijke opgave gaat altijd schuil onder de concrete situatie in het hier en nu - maar wanneer we die samen niet voldoende scherp hebben, is het erg verleidelijk toch maar linksaf te slaan.



Wat hoort is zo lekker duidelijk

Ten derde: Wat hoort, of de gewoonte, is altijd een stuk helderder dan wat helpt. Als het meer om de gewoonten of de cultuur gaat, is het al zo vaak zo gedaan dat ook iedereen er bekend mee is geworden en er een eigen plek en rol in kent.

Als het meer om de formele regels en werkwijzen gaat, is het vaak erg voorschrijvend en toetsbaar. Er is al voor je nagedacht wat het verschil is tussen goed en fout. De afslag rechtsaf is dan al snel veel onduidelijker. Wie heeft dan welke rol? En hoe weten we dan of het goed is? Zeker omdat

er vaak ook wel meerdere wegen zullen zijn die zouden kunnen helpen.

Wat hoort is niet voor niks ontstaan

Ook belangrijk: Wat hoort is vaak ontstaan vanuit veel kennis en ervaring en vanuit meer perspectieven dan alleen dat van jou. Wat doe je met die kennis en ervaring als je rechtsaf gaat? Gooi je dat weg, of neem je het mee in je alternatief? En wie kan je daarbij helpen? Hoe vaak verdiepen we ons werkelijk in andere standpunten en perspectieven? Hoe zeer benutten we beschikbare wetenschappelijke kennis in het komen tot de meest professionele afweging? Sommige formats, richtlijnen en protocollen zijn nogal slordig en snel gemaakt. Maar soms is er juist ook heel erg goed over nagedacht en moet je



Misschien kun je een collega eens vragen om jouw 'proefrechter' te zijn.

wel echt goede gronden hebben om het toch anders te doen.

Misschien kun je een collega eens vragen om jouw 'proefrechter' te zijn: blijft je argumentatie dan nog overeind? Dan moet je het misschien inderdaad zo doen, zoals jij het als de meest professionele oplossing ziet.

Wat hoort kan ook heel erg helpen

En vergeet niet: soms kan de gewoonte of iets wat hoort juist ook heel erg helpen. Samen op tijd aan een bespreking beginnen. Een goed doordacht belscript. Maar dan doe je het omdat het helpt en niet alleen omdat het hoort.

Wat hoort is voor een deel ook je vak!

Wat hoort is voor een deel ook je vak! De regels kennen, zorg verlenen, een specialisme hebben. Om dat ter discussie te stellen met de vraag of het hoort of helpt is ook enorm spannend.

En toch is het de moeite waard daar eens wat langer bij stil te staan. Dat wat jij vanuit je vak

weet dat waar is, maakt je soms blind voor waar het de ander in zijn leven werkelijk over gaat. Een tandarts kan bij een gebit allerlei kansen zien om het nog perfecter te construeren, maar wellicht vindt de patiënt het niet zo belangrijk een perfect gebit te hebben, of heeft deze er de ingreep niet voor over.

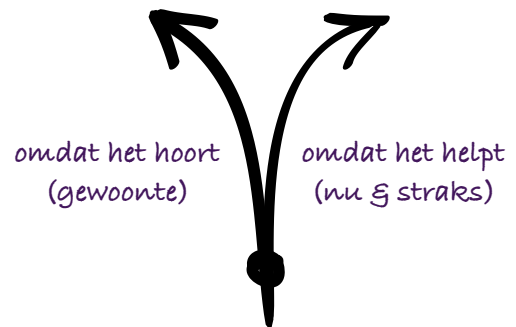
Nog spannender is het wanneer jouw perspectief als professional de ander het gevoel van

Nog spannender is het wanneer jouw perspectief als professional de ander het gevoel van eigenaarschap afneemt.

eigenaarschap afneemt. De zorgverlener wil graag verzorgen, de leraar wil graag informatie overbrengen, de leidinggevende wil graag leiding geven. Maar dan begint het denkproces dus niet bij wat de ander werkelijk nodig heeft. En wat dus helpt... Wat 'hoor' jij te doen in jouw rol binnen de organisatie? En wanneer staat dat juist anderen in de weg er zelf voor te gaan staan als dat hen beter zou 'helpen'?

Tot slot

En zo zien we dat op die, op het eerste gezicht, eenvoudige splitsing, we onszelf best vaak laten verleiden om toch linksaf te slaan.



En het gaat ons ook nooit lukken om bij elke splitsing die vraag te stellen. Dat zou ook niet handig zijn en doodvermoeiend. Gewoontes, afspraken en patronen geven ook een hoop rust en houvast. Maar door morgen wat vaker de vraag te stellen dan gisteren, even stil te staan op de splitsing, en iets vaker rechtsaf te gaan dan linksaf, houden we elkaar wakker en scherp. Want daarmee brengen we 2 dingen op gang: Ten eerste een betere keuze bij het dilemma zelf. Ten tweede een manier van denken voor ieder om meerdere dilemma's mee te benaderen. Zodat heel langzaam het steeds meer werken en denken vanuit de bedoeling een gewoonte begint te worden.

Wouter Hart | Thom Verheggen