

De ervaringen van twee collega AI-ers

Begin 2016 zijn we met de leergang Appreciative Inquiry gestart. We hadden nog maar net onze eerste summit als onderdeel van de leergang samen voorbereid en bijgewoond, of Cynthia Cham en Yvonne Prevos durfden het al aan om zelfstandig een summit voor te bereiden en te begeleiden. Een mooie aanleiding om de ervaringen van deze twee collega AI-ers waarderend te onderzoeken.

DOOR KELLY RAYNOR

Cynthia en Yvonne, fijn dat ik jullie mag interviewen over jullie ervaringen in het begeleiden van AI-summits. Wat was jullie mooiste ervaring en hoe kijken jullie hierop terug?

Cynthia: bij de start van een summit hebben de deelnemers nog geen idee wat hen te wachten staat. Op een gegeven moment bemerk je een kanteling. Deelnemers krijgen dan het besef dat het echt ergens toe leidt. Dat was voor mij een mooi moment om te ervaren.

Yvonne: "Voor mij was het een mooie ervaring om te zien dat deelnemers tijdens een summit met aandacht, enthousiasme en energie met elkaar in gesprek gingen. Dat gaf mij vertrouwen in de AI-methodiek."

Jullie hebben samen een summit begeleid. Wat was de aanleiding? En waar lag het initiatief om er een AI-summit van de maken?

De dienst OCW heeft de ambitie om met focus, energie en plezier én in co-creatie met de stad (inwoners, (maatschappelijke) organisaties en bedrijven, andere gemeentelijke diensten in de stad en wetenschap) te werken aan maatschappelijke vraagstukken. Deze ambitie vraagt om een andere aanpak. Niet te veel praten en vooral doen; vooruitkijken en vanuit scherpe analyses anticiperen op nieuwe ontwikkelingen; niet gehinderd worden door traditionele belemmeringen zoals hiërarchie, afdelingsverkokering en bureaucratie, maar juist profiteren van de juiste expertise op de juiste plaats op het juiste moment.

Om de opgave van deze andere aanpak nader te verkennen, was een startbijeenkomst met een aantal collega's binnen OCW ge-

wenst. Eén collega' die nauw betrokken was bij de organisatie van die bijeenkomst was Janine Kallenbach. Janine is deelnemer geweest bij de summit die we als onderdeel van de leergang hebben georganiseerd. Die summit heeft zij als positief ervaren (het beeldend te werk gaan en uitgaan van hetgeen nu al werkt). Het heeft haar het idee gegeven dat de startbijeenkomst op eenzelfde wijze georganiseerd zou kunnen worden. Drie dagen voor de startbijeenkomst heeft ze ons benaderd met de vraag of het samen met haar zouden willen organiseren.

Hoe is het gesprek met de opdrachtgever in de voorbereiding op de summit verlopen? Heeft jullie persoonlijke waarde van AI ook een plek gehad in het gesprek?

Janine had voor ons de rol als gedelegeerd opdrachtgever. Doordat zij al bekend was met het verloop van een summit konden we snel komen tot een toegespitst programma. De meeste tijd hebben wij gestoken in het formuleren van de vragen. Dat we snel overeenstemming hadden over het programma kwam meer dan goed uit, omdat we erg beperkte voorbereidingstijd hadden. Ook de tijd voor de summit zelf was beperkt. We hadden hier maar een middag voor. Je kunt je voorstellen dat iedereen aan het begin van de summit nog vol zit van de eigen werkzaamheden van de ochtend. Ruimte inbouwen voor een 'check-in moment' was voor ons een must. Eerst iedereen gelegenheid geven om er te mogen zijn en de omgeving waar te nemen. Pas na die gelegenheid beginnen met het thema van de summit. Het in verbinding komen met het onderwerp en de omgeving is een belangrijke waarde binnen AI.



Kunnen jullie ons globaal meenemen in de opbouw van de AI-summit?

Na het check-in-moment hebben we de vier D's stap voor stap doorlopen: discovery (zien en waarderen wat al werkt), dream (dromen over wat zou kunnen), design (samen ontwerpen wat er wordt gewenst in de toekomst) en destiny (ontwerpen/vertalen naar concrete acties).

Het affirmative topic (centraal thema) was onze focus en was als volgt geformuleerd:

"Hoe kan ik bijdragen aan de ontwikkeling van OCW naar een opgavengestuurde organisatie die zich in co-creatie met anderen flexibel kan aanpassen aan een steeds complexere samenleving?"

Hadden jullie trouwens de deelnemers van de summit vooraf al meegenomen in het gedachtegoed van AI?

"Nee, we hebben de deelnemers tijdens de middag de methodiek laten ervaren. De voorbereidingsgroep waar Janine onderdeel van was is vooraf wel geïnformeerd over de methodiek. We kregen alle vrijheid voor de invulling van de middag. Het vertrouwen dat daarmee impliciet aan ons werd gegeven is waardevol."

Wat bemerkten jullie bij de deelnemers bij de verschillende stappen van het AI-proces?

"Tijdens de eerste twee stappen, discovery en dream, zou het ons niet verbazen als deelnemers zichzelf de vraag hebben gesteld: Leidt dit nog ergens toe? Maar dat heeft niemand gezegd; iedereen heeft met aandacht, enthousiasme en volle energie meegedaan. Naarmate de middag vorderde zat iedereen in een flow; ze hadden zelfs nog de energie om door te gaan op het moment dat de eindtijd van de middag al was gepasseerd."

Wat heeft de AI-summit de opdrachtgever en de deelnemers opgeleverd?

"De summit heeft geleid tot een start voor de verdere uitwerking van opgavengestuurd werken."

Wat hebben jullie van de opdrachtgever en deelnemers teruggekregen over de AI-summit?

"Van een aantal deelnemers hebben we teruggekregen dat ze het een goede middag vonden. En terecht, er was ook een opbrengst na één middag om trots op te zijn!"



Wat hebben jullie voor jezelf uit het begeleiden van de AI-summit gehaald?

Yvonne: "Ik heb die middag de kracht van de methode ervaren. Ik heb ook gezien dat je er nog meer uit kunt halen als je de tijd neemt voor elke fase van een summit."

Cynthia: "Dat mensen al groeien door te kijken naar wat er al is tijdens de discovery fase."

Wat zouden jullie potentiële opdrachtgevers en AI-facilitators mee willen geven?

De centrale vraag is uiteraard erg belangrijk. Laat de opdrachtgever in de voorbereiding zijn/haar verhaal vertellen. Gebruik daarbij de kracht van de stilte. Hierbij moeten we vooral terugdenken aan de wijze waarop Joep C. de Jong mensen heeft geïnterviewd rondom het thema Appreciative Leadership. Op Vimeo vind je een aantal interviews terug.

Gebruik, in het formuleren van de centrale vraag, de taal van de opdrachtgever. Gebruik de woorden die de ander er ook aan geeft en maak er geen eigen interpretatie van. Blijf vooral doorvragen en controleren of je hetzelfde beeld hebt. Tijdens de leergang hebben we hier ook aandacht aan besteed. We zijn een hele dag door Maaïke Nooitgedagt meegenomen in 'zuiver communiceren' (zie: www.gewoonaandeslag.nl/zuiver-communiceren/).

Als facilitator ben je belangrijk, maar je moet ook los kunnen laten. De voorbereidingen die je treft voor een summit zijn belangrijk (vraagt om volledige aandacht), maar tijdens een summit moet je als facilitator kunnen waarderen wat er dan ontstaat. Ruimte geven om het proces, het proces te laten zijn. Je invloed als facilitator op de summit zit aan de voorkant. Vervolgens moet je vertrouwen op de methodiek en op het corrigerend vermogen van de groep.

Cynthia: "Je kracht als facilitator zit in het laten zijn wat er is."

Yvonne: "Leer van elke situatie, je bent als facilitator het AI-instrument."

Bedankt dat jullie ons mee hebben genomen in jullie ervaringen bij het begeleiden van AI-summits. Ik persoonlijk neem jullie tips ter harte, maar wil ook teruggeven dat het mij positief is opgevallen dat jullie al zover zijn dat jullie op het proces durven te vertrouwen. Daar heb ik bewondering voor.

YVONNE PREVOS PEETERS

is. adviseur onderzoek, strategie en projecten



CYNTHIA CHAM-MANUHUTU

is organisatie adviseur