

De psychologie van Agile Sensing

Marco Koning is operationeel directeur bij StoryConnect en als zodanig betrokken bij het ontwikkelen van toepassingen waarbij “leren en verbeteren met ervaringen” centraal staat. Op dit fundament ontwikkelde Arno Korpershoek samen met StoryConnect Agile Sensing. Marco vertelt over zijn reis als toegepast wetenschapper en het “werken met ervaringen” het fundament van Agile Sensing.

Na zijn studie Sociale en Organisationspsychologie werkte Marco Koning 7 jaar als militair vliegerpsycholoog bij de Koninklijke Luchtmacht (KLu). In Nederland en in uitzendgebieden ondersteunde hij militaire operaties, en voerde hij debriefings uit van Nederlandse militairen. Ook verrichtte hij veel kwalitatief en kwantitatief (belevings)onderzoek. Hierna volgden 7 jaar op Schiphol, bij de Koninklijke Marechaussee (KMar); Expertisecentrum Identiteitsfraude en Documenten en als projectleider van een complex verandertraject op het gebied van automatische grenspassagesystemen.

Hoe kwam je op het spoor van de verhalende methode?

Dat is eigenlijk wel geboren door wat frustraties in mijn werk. Ik denk dat iedere wetenschapper dat wel herkent. In onze studies worden we breed gevormd, vooral binnen de studie psychologie wordt veel aandacht besteed aan Methoden en Technieken van onderzoek en Statistiek. Dat waren voor mij favoriete vakken. Als toegepaste wetenschapper ontdekte ik in de praktijk echter de begrenzingen van het doen van wetenschappelijk onderzoek. Als ik kwantitatief onderzoek deed, dan werd me vaak gevraagd wat het verhaal achter de cijfers is. En als ik kwalitatief onderzoek deed, werd me gevraagd of dat niet om te zetten was in cijfers. Ik miste een slimme combinatie van beide.

Als onderzoeker werd ik vaak geconfronteerd met complexe vraagstukken, die ik probeerde te benaderen vanuit wat ik wist over het vraagstuk en de theorie. Ik stelde dan vragen om te toetsen of hypothesen klopten. Mensen gaven antwoorden op de dingen die ik wilde weten als onderzoeker. Waarbij ik me altijd af vroeg, welk deel van de werkelijkheid heb ik nu in kaart gebracht? Het viel mij op dat er weinig gebeurde met de gedane onderzoeken.

Deze frustraties zorgden ervoor dat ik na mijn militaire periode op zoek was naar iets anders. Voor een opdrachtgever moest ik enkele innovatievoorstellen lezen, één daarvan ging over werken met ervaringen en het gebruiken van de kennis van patiënten als mede-onderzoekers. Dit triggerde me enorm, heb de indiener gebeld en van het een kwam het ander.

Wat is anders dan bij een standaardproces van bevragen?

Dan kom ik graag terug op mijn frustraties:

- Ik miste een slimme combinatie van kwalitatief en kwantitatief onderzoek: Werken met ervaringen houdt in dat je gelijktijdig kwalitatieve informatie (de ervaring) en kwantitatieve data (vragen over de ervaring, de context en de verteller) in kaart brengt. Dat zag ik als een groot voordeel.

- Niet de wetenschapper staat centraal maar de verteller en wat wordt er mee gedaan: In werken met ervaringen, vertellen mensen wat ze jou willen vertellen. En dat allemaal gericht op dat wat zij meemaken zodat je inzicht kan vergroten en verbeteracties kan ontwikkelen. Daarmee is werken met ervaringen meer een veranderaanpak dan een vorm van onderzoek.

Daarnaast is belangrijk om te melden dat wij op een participatieve manier werken. Dat betekent dat wij met klanten het project ontwikkelen; hoe je van verzamelen van ervaringen tot aan verandering komt. Ook de vragen die je stelt over een ervaring ontwikkelen we met elkaar waarbij focus van het project, de wetenschappelijke inzichten en de leefwereld drie ingrediënten zijn.

Bij de wijkteams in gemeente Enschede bijvoorbeeld doorlopen we samen dit proces. Zij voelen zich eigenaar van de Vertelpunten (hiermee kunnen ze online via laptop, tablet of smartphone ervaringen delen en vragen over ervaringen beantwoorden). Wij leren ze hoe zij zelf werksessies kunnen houden met klanten en collega's om inzicht op te bouwen uit de verzamelde informatie en verbeteracties te ontwikkelen. Kortom, we faciliteren in de transformatie, maar leren de klant ook om zelf te faciliteren.

Wat is de rol van psychologie bij organisatieverandering?

Ja, die is natuurlijk groot. Want je hebt namelijk altijd te maken met een verandering in *gedrag*; als organisatie, als groep medewerkers en als individuele mens. Mensen, groepen mensen en organisaties zijn geneigd om datgene te doen wat ze al lange tijd doen. Er is dan veel kennis van de psychologie nodig om veranderingen zachtjes te begeleiden met kleine duwtjes. Je moet dus weten hoe je dat positief kunt beïnvloeden. Als je werkt met ervaringen, dan komt de leefwereld van eenieder heel dichtbij. Zo beleef ik het, dat is mij overkomen. Dit maakt 't heel concreet voor mensen waardoor ze zelf willen nadenken hoe het anders kan. En dat geeft enorm veel positieve energie.

Wat is het belang van het toepassen van Agile Sensing?

Het mooie van Agile Sensing is dat je continu de informele onderstroom – op de werkvloer – binnen een organisatie kunt voelen en monitoren. Bij een organisatieverandering is het belangrijk dat je hele kleine stapjes zet, en steeds blijft afstemmen met de mensen om je heen. Door te luisteren naar wat zij meemaken. Die ervaringen verzamelen we doorlopend met Agile Sensing. Je neemt niet alleen de werkwereld van je medewerkers mee, maar hun belevingswereld als geheel. Wie op deze manier goed werkt met verhalen en Agile Sensing, vergroot de kans op “succes” van een verandering. Een belangrijk neven effect is dat we op deze manier de snelheid van de verandering aanpassen aan de verandarsnelheid van de organisatie. Hiermee realiseren we een natuurlijke en niet-disruptieve verandering.