

Ervaring met de IDA-dialogoog bij de Belastingdienst¹, geschreven door de waarnemer

We beginnen. Verschillende meningen van alle mensen vinden hun weg in de structuur. Een veelheid aan elementen lijken willekeurig te zijn uitgesproken. De ene uitspraak roept de andere op. Elkaar willen overtuigen eindigt al snel, en hoeft niet meer, als je opmerkingen gewoon worden genoteerd. Binnen 3 uur is er een lange termijn wens / doel geformuleerd, zijn er randvoorwaarden benoemd, prioriteiten aangegeven en belanghebbenden benoemd. De eerste acties zijn verwoord.

Een rustig proces, waarbij iedereen meedoet. Het lijkt een redelijk geanimeerde bijeenkomst. Niet zo bijzonder, weinig nieuws lijkt te worden gemeld. "Dit hebben we al eerder gehoord en gezegd. Uiteindelijk verandert er toch niets wezenlijk, verzucht iemand. Want voor de ene oplossing ontstaat weer een nieuw probleem. En we blijven toch dezelfde dingen doen, want dat is wat we kunnen."

Interessant om te horen dat de deelnemers er niet zo veel bijzonders aan merkten. De leidinggevende vond het een grote winst dat iedereen meedeed en er dus een gezamenlijk geformuleerde doelstelling ontstond. In hun eigen woorden geformuleerd. Binnen 3 uur overeenstemming over zulke fundamentele zaken én al een eerste actieplan gereed, is opmerkelijk. Het is nu wél zaak er gevolg aan te geven. En de mensen moeten er ook zélf vervolg aan geven. Dáár is nog het nodige te winnen.

Het proces werd door de groepscoach niet zo strak gestuurd. Na verloop van een uur werd met behulp van de ordeningsprincipes van deze specifieke werkwijze een eerste herordening aangebracht van alle ingetoteste meningen en daarna werkte Abraham de stappen in die aangebrachte structuur af. En als een volstrekt logisch proces voltrekken de stappen zich. Sommigen zijn dominanter aanwezig dan anderen. Dit systeem van inventariseren en ordenen van meningen voorkomt dat niet. Al helpt het wél dat de minder dominante mensen hun bijdrage ook gewoon gehonoreerd zien. Maar hun problemen kwamen in onze bijeenkomst aanvankelijk niet op tafel. Pas bij de evaluatie werd duidelijk welke problemen bij hen spelen en werd alsnog bewust besloten dat die even buiten de huidige sessie bleven. Procesbegeleiding dient dus toch alert te blijven.

Korte samenvatting:

Iedereen doet mee.

Minder behoefte eraan om elkaar te overtuigen.

Alle opmerkingen krijgen door toepassing van de structuur steeds meer betekenis.

Het proces loopt gemakkelijk.

De processtappen staan vooraf al vast, en/maar er wordt flexibel mee gewerkt.

Het is een gemeenschappelijk gemaakt stuk.

Het is een gemeenschappelijke beslissing.

Het werkt als consensus, zonder dat iemand iets hoeft in te leveren.

Er is direct een kernachtige schriftelijke samenvatting.

Het is herkenbaar door het eigen taalgebruik van de deelnemers.

Het lijkt zo simpel dat de leidinggevende de volgende stap alleen wil zetten. Het is de vraag hoe dat verloopt. Enige oefening en begeleiding zou volgens Abraham de Kruijf, de groepscoach, wenselijk zijn. Het zal blijken.

Quinten vd. Rhoer
18 september 2007

¹ De IDA-dialogoog is voor creatief doelen stellen en (complexe) problemen oplossen in situaties waar er meer meningen, partijen en belangen zijn. Deze dialoog wordt ook gebruikt als stap 1 in de IDA Innovatieketen (www.idainnovatie.nl), waarin innovatie en met name ook de inzet van ICT geoptimaliseerd zijn in een ketenbenadering.

De situatie bij de opdrachtgever is als volgt: men wil met elkaar de korte en lange termijn doelen voor de afdeling verkennen en focussen. De afdeling bestaat uit groepjes samenwerkende medewerkers, die taken hebben die nogal verschillen van die van collega's. De sessie begint, onder leiding van de 'groepscoach'. Je gaat uit van een basis structuur met een aantal vragen die je met elkaar doorloopt, interactief, met laptop en beamer.