

Even goed boos worden

door
Shirine
Moerkerken



Shirine Moerkerken is interventiekundige. Ze helpt bestuurders, directeuren, managers en medewerkers bij het veranderen van de wijze waarop zij antwoorden geven op maatschappelijke vraagstukken. In 2008 richtte zij Strange | Strategy and Change op, een netwerk van interventiekundigen en kunstenaars die het bestaande denken binnen organisaties veranderen op een methodisch verantwoorde en voor betrokkenen respectvolle en veilige manier.

In mei 2015 verscheen Shirine's eerste boek: Hoe ik verander. Het boek is te verkrijgen via www.vakmedianetshop.nl.

Een directeur van een GGD vertelt me dat hij zijn conflict met een aantal gemeenten maar niet opgelost krijgt. Hij heeft alles al geprobeerd: tijdig stukken aanleveren; stukken schrijven in de taal die betrokken ambtenaren en wethouders zelf gebruiken in hun teksten; aantonen dat zijn mensen 'evidence based' werken; rapportages maken over de resultaten die zijn organisatie aantoonbaar bereikt heeft. 'Ons bestaansrecht blijft ter discussie staan', verzucht hij.

Als ik de directeur vraag of hij kan beschrijven hoe het conflict zich openbaart in de dagelijkse praktijk, vertelt hij dat de betreffende ambtenaren in zijn bijzijn voorkomend en vriendelijk zijn. Achteraf hoort hij dan weer via via dat zij gesproken hebben over 'die onbetrouwbare GGD'. Dergelijke 'stille conflicten' spelen zich ook wel eens af tussen zorgverzekeraars en ziekenhuizen, tussen gemeenten en jeugdzorgorganisaties, tussen gemeenten en GGZ-organisaties, etc.

Toch interessant als je je realiseert dat "organisaties" feitelijk slechts sociale constructen zijn (afspraken over wat we beschouwen als "echt" of "waar"). In werkelijkheid hebben mensen conflicten met elkaar. Voor de veiligheid echter schrijven we menselijke handelingen en gevoelens toe aan een sociaal construct!

Het is dit geloof in sociale constructen dat maakt dat we stille conflicten niet opgelost krijgen. In plaats van een open gesprek te voeren, bijvoorbeeld over de onderlinge samenwerking en zelfs over het bestaansrecht van de GGD in dit voorbeeld, huren we liever een externe adviseur in om te bemiddelen in het conflict tussen "instanties".

Misschien moeten mensen gewoon even echt goed boos op elkaar worden. Of bekennen bang te zijn voor verlies. Of stoppen met te doen wat we al jaren deden. Weten we meteen wat we aan elkaar hebben. En vinden we vaak nieuwe antwoorden. Want als je doet wat je altijd al deed, krijg je wat je altijd al kreeg. |

Niet organisaties,
maar mensen
hebben conflicten