

De wondere wereld

Afgelopen week, op 15 augustus 2035, stonden we op kantoor nog bij de koffieautomaat. Terwijl onze bekertjes zich vulden, verscheen op het scherm het laatste overzicht van onze team-ontwikkellijn. We hadden namelijk die ochtend overleg gevoerd en de data over de effectiviteit van dat overleg en de energie die in de groep ontstond, werden gelijk gekoppeld aan de merkbeleving van onze klanten. Het scherm vertoonde een mooie animatie van de soms grillige ontwikkellijn en daarlangs lichtten icoontjes op met voorbeelden van ons acteren in het team. Enkele interventies hadden goed uitgepakt, alleen hier en daar bleek dat we toch even minder oog en oor hadden voor de behoefte, beleving en belangen van een enkel teamlid. Het zorgde ervoor dat niet alle inbreng voor de verbetering van onze dienstverlening goed werd benut. Minder passende oplossingen voor onze klanten lagen op de loer. Het scherm met de kaart voor ons district, waarop de verschillende klanten en hun huidige wensen geografisch zichtbaar zijn, lieten we nu even links liggen. We wilden nog iets meer spiegelen op onze eigen inzet. Een druk op het scherm met je wijsvinger opende een nieuw venster met de mogelijkheid om je eigen ontwikkeling te koppelen aan die van het team. Toch even checken of die oefening in rolfasegesprekken van voor de vakantie niet te veel was weggezakt. Inderdaad, het nieuwe overzicht liet zien dat we een paar belangrijke punten uit de oefening hadden laten liggen. Daaraan gekoppeld konden we gelijk een beschikbaar tijdslot in onze agenda zetten voor een afspraak met onze begeleider in rolfasereflectie. Goed om gelijk weer even aan onszelf te schaven, aangezien we volgende week een nieuwe collega erbij krijgen. Toch wel fijn als die ons team binnenkomt en ervaart hoe iedereen prettig productief en met voldoening in het team werkt. Sinds de intrede van AI op het gebied van ontwikkeling van mensen en teams in organisaties kunnen we op natuurlijke wijze het gesprek blijven voeren over verbetering en real time onze voortgang bewaken. Niet

zozeer om alleen maar prestatiegericht te kijken, want dat hebben we in de jaren '20 van deze eeuw toch wel achter ons gelaten, maar echt vanuit wat onszelf en onze klanten beweegt. Er valt echter nog veel te leren, en af en toe moeten er nog wat privacy-hobbeltjes genomen worden. Met de teloorgang van Google en Facebook vijf jaar terug, is toch wel duidelijk geworden dat het ongevraagd in beheer houden van grote hoeveelheden persoonlijke gegevens voor commerciële doeleinden niet tot de oplossingen leidt waar de wereld beter van wordt. Tegelijkertijd zal ook HMR nog wel blijvend aandacht besteden aan de uitdagingen en mogelijkheden die AI biedt voor organisaties en managers.

Jammer is alleen dat ondanks al die prachtige nieuwe functies van de koffieautomaat de kwaliteit van de koffie op het werk er in de afgelopen decennia niet beter op is geworden. We haalden onze gevulde bekertjes hete drab uit de automaat en verzuchtten al nippend nog tegen elkaar: 'daar zou nog eens een echte innovatie kunnen plaatsvinden.'

Namens de hoofdredactie

ERIC VAN DER WAL, BEN KUIPERS EN LEONARD MILLENAAR

