

Wie en Waar? Het belang van relationele kennis



Sinds een aantal maanden ben ik actief op Twitter. Een account had ik al langer, maar ik deed er niet zoveel mee. Ik snapte niet goed hoe het werkte, begreep niet wat het voordeel ervan kon zijn, en vond het mede daardoor ook wel een beetje eng... Aangemoedigd door twee collega's die er al actief mee werkten -@tjip en @nielvanmeeuwen - heb ik toch de stap gewaagd.

Twitter als sociale GPS

Wat me vooral over de streep trok, en hielp, was een opmerking en tip van Jaap Peters: 'Twitter fungeert als een sociale gps. Als iedereen per dag twittert waar hij zit en met wie, ontstaat zelforganisatie. Mensen kunnen makkelijker verbindingen leggen met elkaar.'

Voor iemand in een adviesbureau is dat natuurlijk een aantrekkelijk idee. Onze werkplek is bij de klanten. Je ziet collega's waarmee je samenwerkt in projecten, en als we in ons kantoor zijn komen we elkaar tegen.

Maar grotendeels werken we op verschillende plekken. Het trok me wel aan om meer op de hoogte en in contact te zijn.

#locatie- en andere tweets

Dus na wat rondjes om het Twitter-zwembad, dook ik er nu maar eens in. Als @SaskiaTjepkema experimenteerde ik met #locatietweets (waar zit je en rond welk thema ben je aan het werk?) en #inhoudtweets (linkjes naar interessante content). Ook vloog er wel eens een #opinietweet of een #moppertweet uit mijn pen, of een #inspiratietweet met een quote, vraag of gedachte. En tot mijn eigen verbazing zelfs af en toe een #huis-tuin-en-keukentweet met een bijzondere vraag van mijn kinderen of observaties uit het dagelijks leven.

Rijke bron

En ik was echt verbaasd hoe leuk ik het vond en wat het allemaal oplevert. Want alle soorten tweets die ik nu opnoem, die las ik ook van anderen. Dus ik kreeg ook heel veel tips, quotes, vragen. Ving 'glimpen' op van de personen achter die tweets omdat zij ook af en toe zo'n prive-verhaaltje ertussen mengden. En kwam zo op het spoor van boeken, auteurs en blogjes die ik nog niet kende, maar waar ik veel mee kan. Twitter is voor mij absoluut een bron voor inhoudelijke kennis en ik zie de mogelijkheden om met dit soort media kennis te verspreiden in een netwerk. Op een organische manier. Maar het is ook een bron om te leren over mensen in mijn netwerk: wie is wie, en wie is waarmee bezig?

Weten wie en waar leidt tot nieuwe plannen

En dat laatste verraste me het meest. Kennis over mensen in je netwerk en waar die mensen aan werken – ik noem het maar even relationele kennis – is echt van grote waarde om je werk goed te kunnen doen. Omdat je dan kunt verbinden. Veelgestelde vraag over Twitter is: 'wat heeft het nou voor zin om te zeggen 'ik zit nu in vergadering met @zo-en-zo'? of 'ik werk nu aan een nieuw leiderschapstraject'. En eerlijk gezegd: dat was precies de drempel waar ik ook over moest. Door het te proberen merkte ik dat we als collega's (er zijn meer over de streep....) veel sneller verbindingen leggen door die kleine, ogenschijnlijk onzinnige berichtjes. En we ontdekken ook beter patronen in het soort vragen waaraan we op dit moment werken. Daardoor wisselen we nog sneller uit ('Dit blogje is voor jou misschien ook wel interessant', 'He, gebruik je die tool? Of dat boek?') en verbinden we initiatieven makkelijker aan elkaar. Eigenlijk gebeurt wat er bij de koffie-automaat ook gebeurt, alleen hoeven we nu niet te wachten tot we elkaar daar treffen... En – heel belangrijk - de groep mensen is rijker en breder dan ooit om een koffie-automaat zou passen. De groep mensen die wij volgen, en die ons volgen, bestaat niet alleen uit eigen collega's, omdat Twitter een open netwerk is.

Een voorbeeld

Een voorbeeld: in een tweet noemde ik dat ik aan het schrijven was aan een artikel over de kracht van verhalend werken. Prompt kreeg ik reacties van mensen. Een van hen, @haisma, een onderwijsadviseur die ik nog niet persoonlijk kende, bood aan om mee te lezen. Ik mailde mijn artikel-in-woording, kreeg waardevolle feedback, er ontstond een inspirerende uitwisseling en het idee om hier samen in het onderwijs een keer iets mee te doen. Op dat moment begon ik ook de functie van de meer persoonlijke tweets te snappen. Omdat hij ook wel eens een huis-tuin-en-keukenopmerking had geplaatst was het makkelijker elkaar te vertrouwen. Ook dat is eigenlijk niet anders dan hoe het IRL werkt (Twitter-taal voor In Real Life :).

Verbindend

Naast deze praktische uitwerking doet het ook iets in de verbinding. Weten waar iedereen mee bezig is draagt bij aan verbinding onderling. Als ik 's ochtends in de trein op weg naar een klant lees dat andere collega's ook met soortgelijke vragen aan het werk zijn, versterkt dat mijn gevoel dat we niet 'los' aan het werk zijn. We zijn wel degelijk samen aan het bouwen aan 'iets groters' als ruimte voor talent en werkplekieren in organisaties – een belangrijke drijfveer in ons werk.

Hoe ondersteunen we mensen om te leren over elkaar?

Ontwikkelingen als netwerkend werken, ketengericht organiseren en Het Nieuwe Werken maken dat kennis over wat je collega's doen niet alleen voor ons als adviseurs van een extern bureau belangrijk is, maar voor een grote groep mensen op veel meer werkplekken relevant is. Voor de praktische uitwisseling van ideeën en inhoud en voor dat gevoel van verbinding en 'aan hetzelfde werken'.

Een belangrijke essentie voor ons als HR(D) adviseurs is dat we ons dus niet alleen moeten afvragen hoe we mensen ondersteunen bij het uitwisselen van inhoudelijke kennis, of het ontwikkelen van vakbekwaamheid. Maar dat we ook kijken naar de vraag: 'Hoe ondersteunen we mensen in onze organisatie om te leren OVER elkaar'? Hoe kunnen ze zicht krijgen op 'wie' en 'waar'? Welke (al dan niet social media-) hulpmiddelen hebben we daarvoor ter beschikking?

Saskia Tjepkema