

# Als het maar werkt...

## Spanning en ontspanning in werksituaties

Alle gelukkige gezinnen lijken op elkaar, elk ongelukkig gezin is ongelukkig op zijn eigen manier.

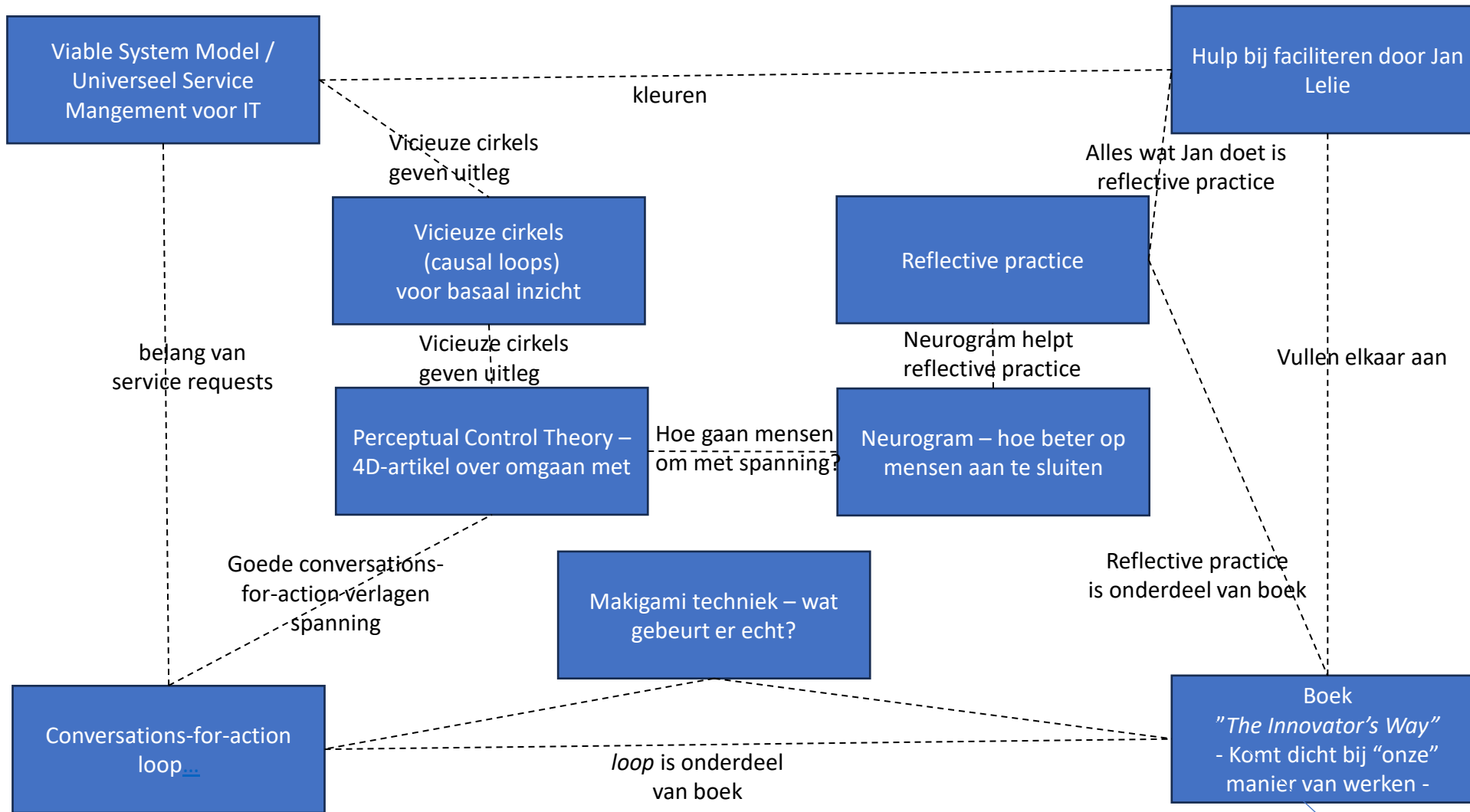
*Uit: Anna Karenina, Leo Tolstoj*

Alle succesvolle IT-organisaties zijn dat op hun eigen manier; alle onsuccesvolle IT-organisaties lijken op elkaar.

# Gebruikte modellen en theorieën

- Reflective practice – de basis van alles wat we doen (in dit soort opdrachten);
- The Innovator's way, een recent boek waar voor ons veel herkenning in zit;
- Viable System Model (VSM) met een vleugje Universeel Service Management (USM, Jan van Bon), toegepast op IT-afdelingen;
- Conversation-for-action loop van Fernando Flores (lijkt op DEMO transaction pattern van Jan Dietz)
- Artikel over hoe mensen sturen op “acceptabele spanning”. Gebaseerd op Perceptual Control Theory;
- “Causale” diagrammen om mensen vicieuze cirkels te laten zien;
- Makigami techniek uit Lean/Toyota Production System – “go to the gemba”
- Ondersteuning bij faciliteren door Jan Lelie (achtergrond: Paths of Change van Will McWhinney)
- Het Neurogram<sup>®</sup> Handboek van Joost van der Leij – inschatten van karakters van mensen om in het werk beter op hen aan te kunnen sluiten

# Onderwerpen in relatie tot elkaar



Reflective practice

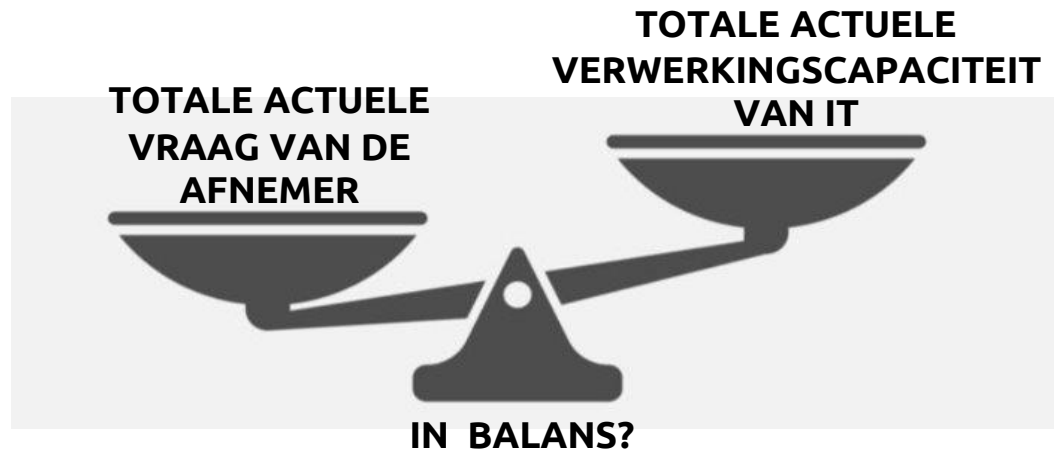
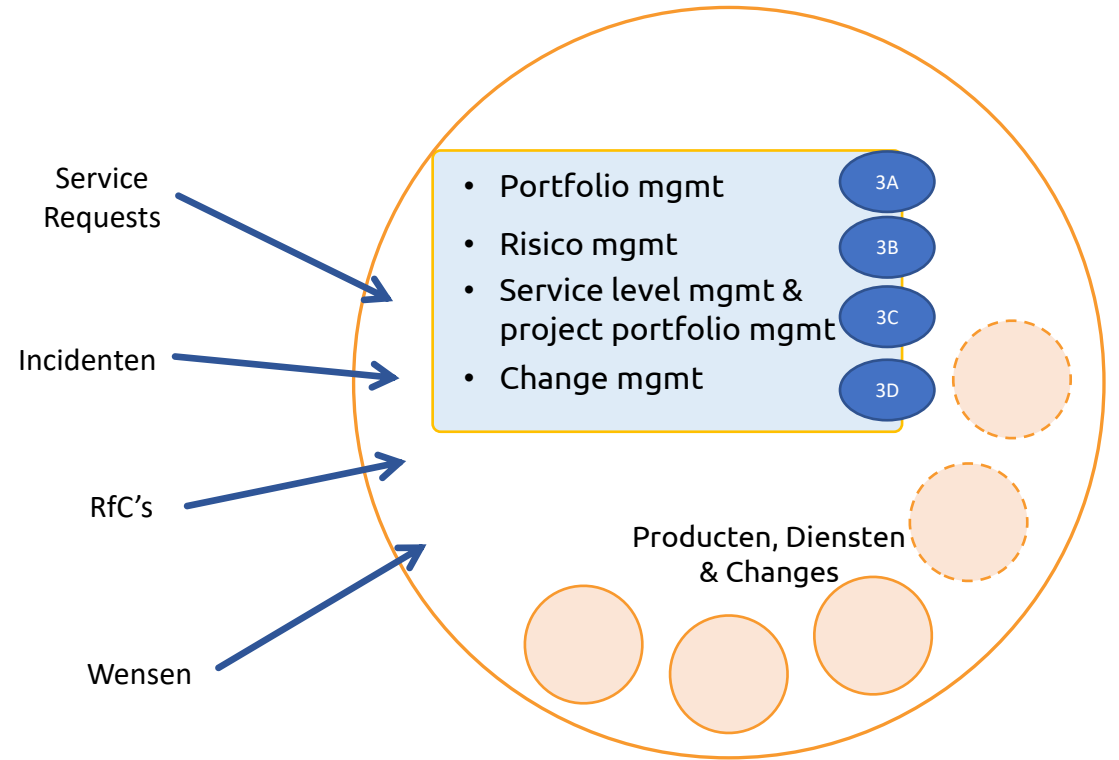
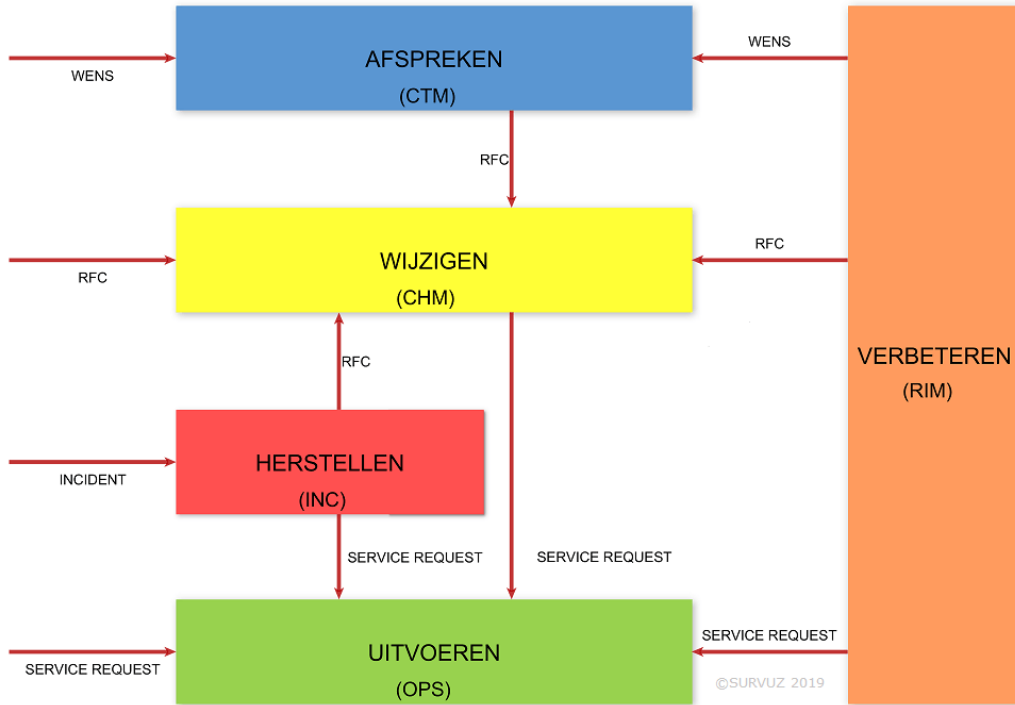
# De kern van onze werkwijze (in dit soort trajecten)

- Alles draait om gesprekken
- Voor elk gesprek:
  - We bereiden het gesprek expliciet voor
  - We doen het gesprek
  - We reflecteren op het gesprek en passen ons aan.
- Spannend; er is nooit de ontspanning van “en nu weten we het”.

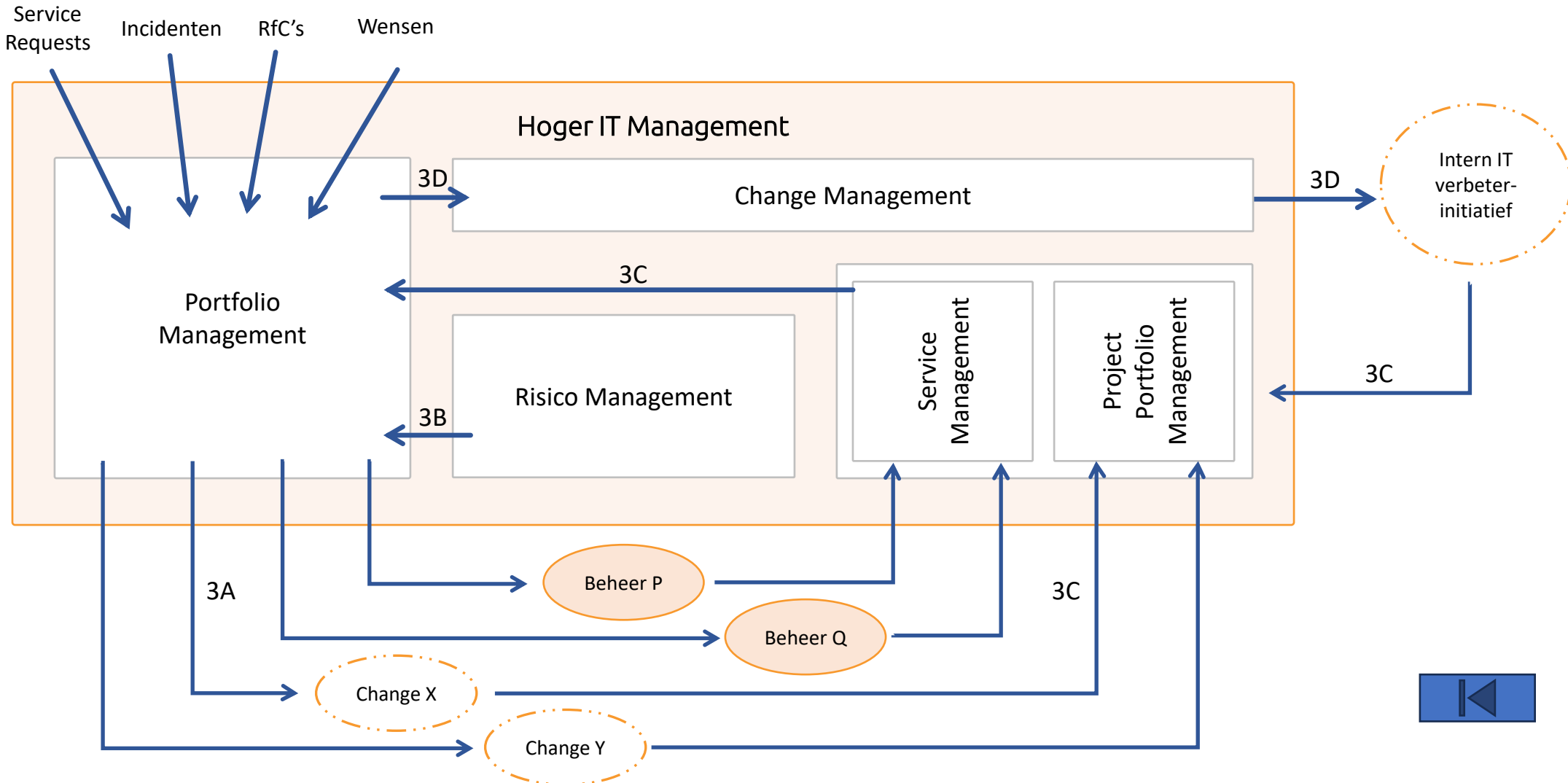


VSM voor IT  
(met een snufje USM)

Zorg dat de totale IT-vraag en –capaciteit in balans is en blijft (law of requisite variety voor IT)

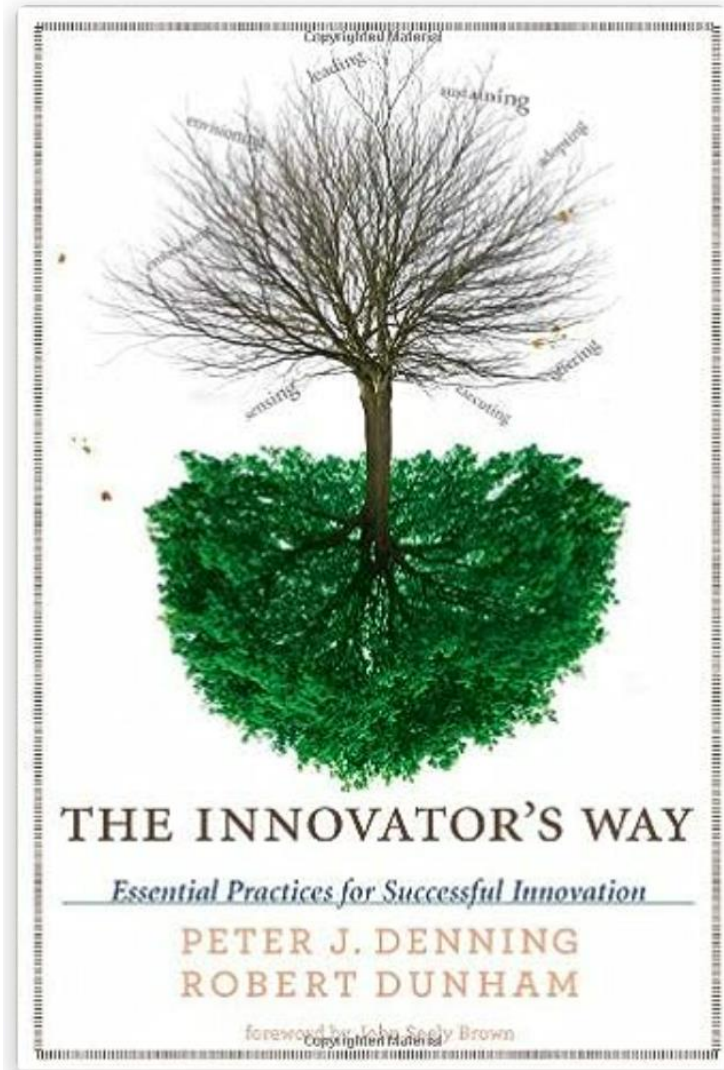


# Het Viable System Model voor IT



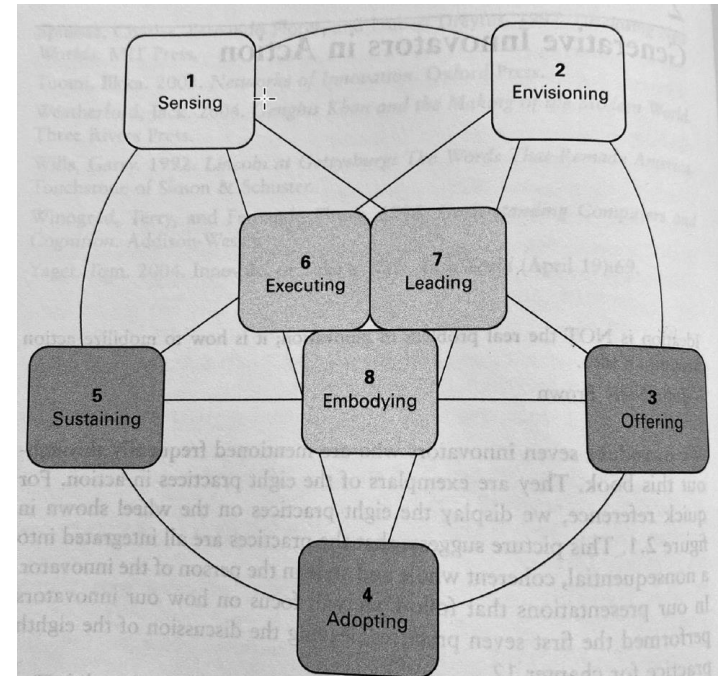
# The Innovator's Way

# The Innovator's Way – een hele korte samenvatting



- Innovatie ≠ Idee of Kennis (Innovation ≠ Invention)
- Innovatie ≠ Proces (Innovation ≠ Process)
- Innovatie gaat over het hebben van de juiste conversaties, op een effectieve manier, zodanig dat alle betrokkenen tevreden kunnen zijn met het resultaat.

Acht vaardigheden die je feitelijk kunt trainen om er zo beter in te worden:



# The Innovator's Way – effectieve conversaties

- *Conversation for context* Clarify the environment and what we care about in it.
- *Conversation for possibilities* Generate possible future actions and outcomes without committing to any one.
- *Conversation for actions* Generate specific commitments to produce specific outcomes.

Figure 10.1 illustrates that action conversations depend on prior possibility conversations, which in turn depend on prior context conversations.

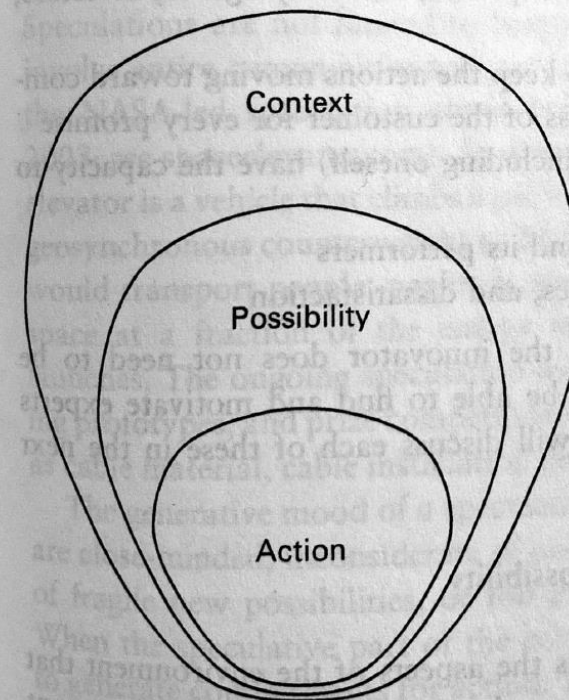


Figure 10.1  
Three constituent conversations of execution.

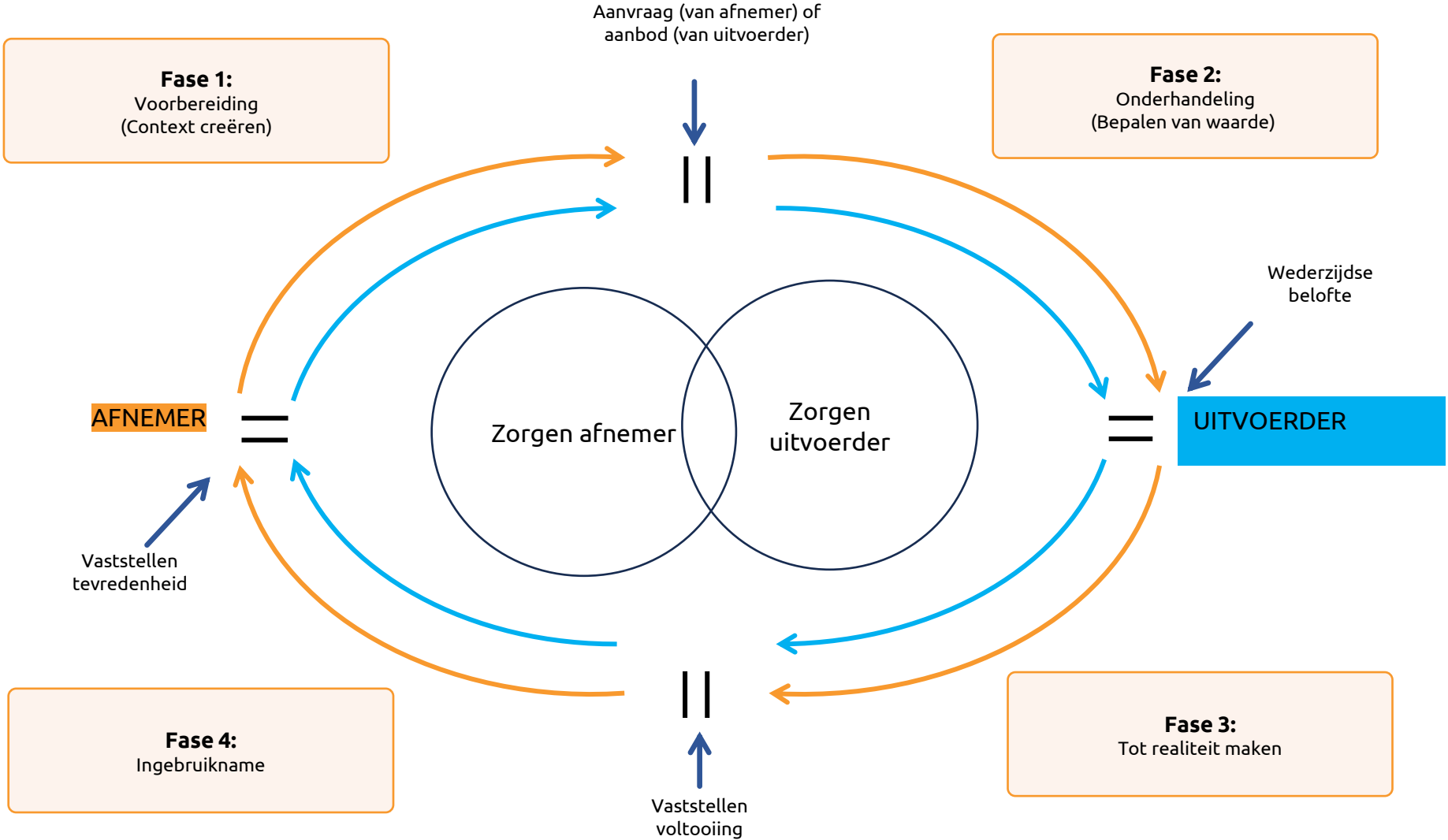
Three types of nested conversations:

Hulp van: Jackie Eiting – Alder Associates



Conversations for action

Het Conversations-for-Action model van Fernando Flores/Chauncy Bell (zie ook DEMO van Jan Dietz)

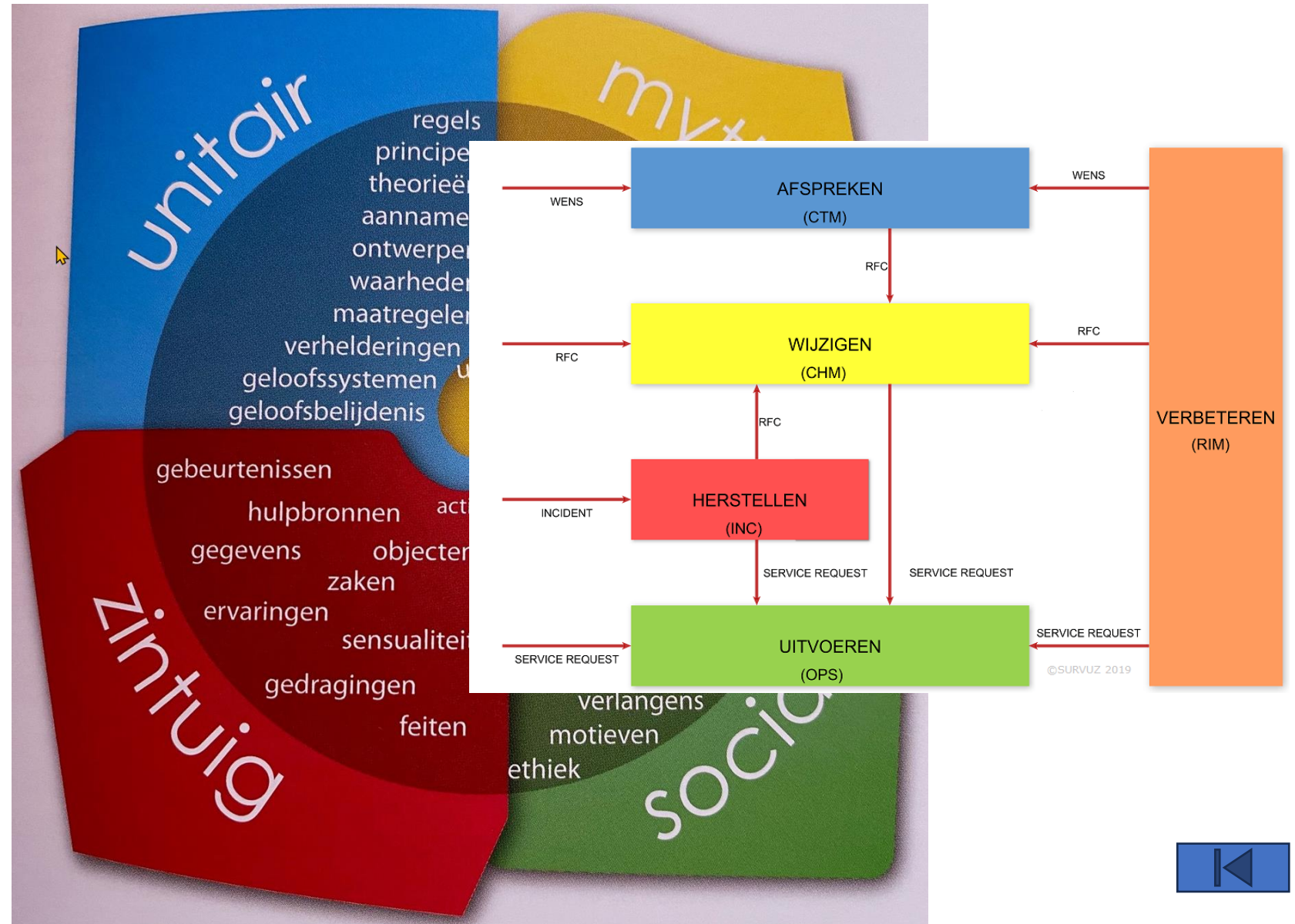


Hulp van: Chauncy Bell



Jan Lelie

# Faciliteren volgens Jan Lelie



# Neurogram - Joost

# Neurogram / Enneagram van Joost van der Leij







Makigami  
“go to the gamba”

# Makigami – Lean/Toyota techniek

Makigami

proces: Give-away

datum: 27-11-15

	1	2	3	4	5		
elke medewerker	aanvraag Give away			order in ontvangst nemen en tekenen		2	aantal overdrachtsmomenten
medewerker BackOffice		inboeken in Netsuite plus memo (wie/waarom)				1	
medewerker Warehouse			order picken			1	
Data / informatie drager	 					3	aantal data / informatiedragers
tijd volgens de klok	13:00	13:15	13:20	13:30		00:30	totale tijd
tijd voor uitvoering actie	1	5	5	5		16	totale actie
Waarde toevoegend (tijd)	1	1	1	2		5	totalen 'waarde toevoegend'
Verlies (tijd)	0	4	4	3		11	totale 'niet waarde toevoegend'
Problemen	1. medewerkers houden zich niet altijd aan de procedure	2. er is bijna altijd haast, proces duurt te lang				2	



4D model obv PCT

# **The 4Ds of Dealing With Distress – Distract, Dilute, Develop, and Discover: An Ultra-Brief Intervention for Occupational and Academic Stress**

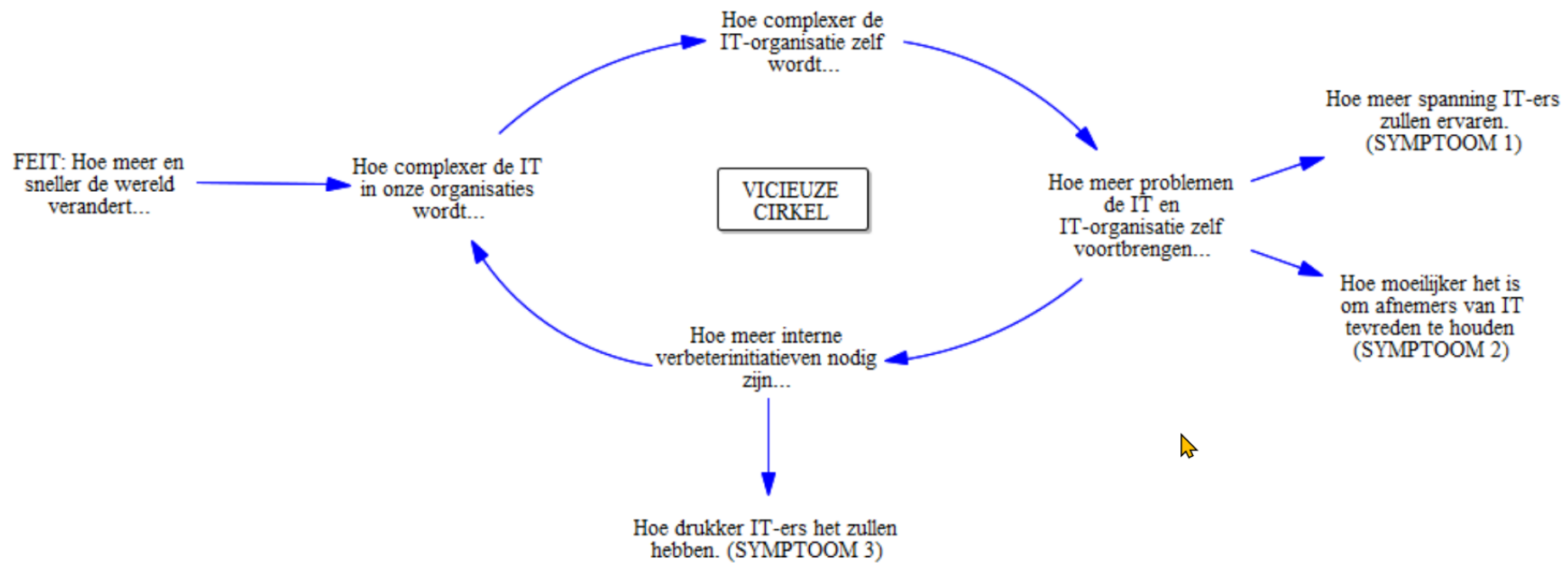
*Warren Mansell<sup>1\*</sup>, Rebecca Urmsom<sup>1</sup> and Louise Mansell<sup>2</sup>*

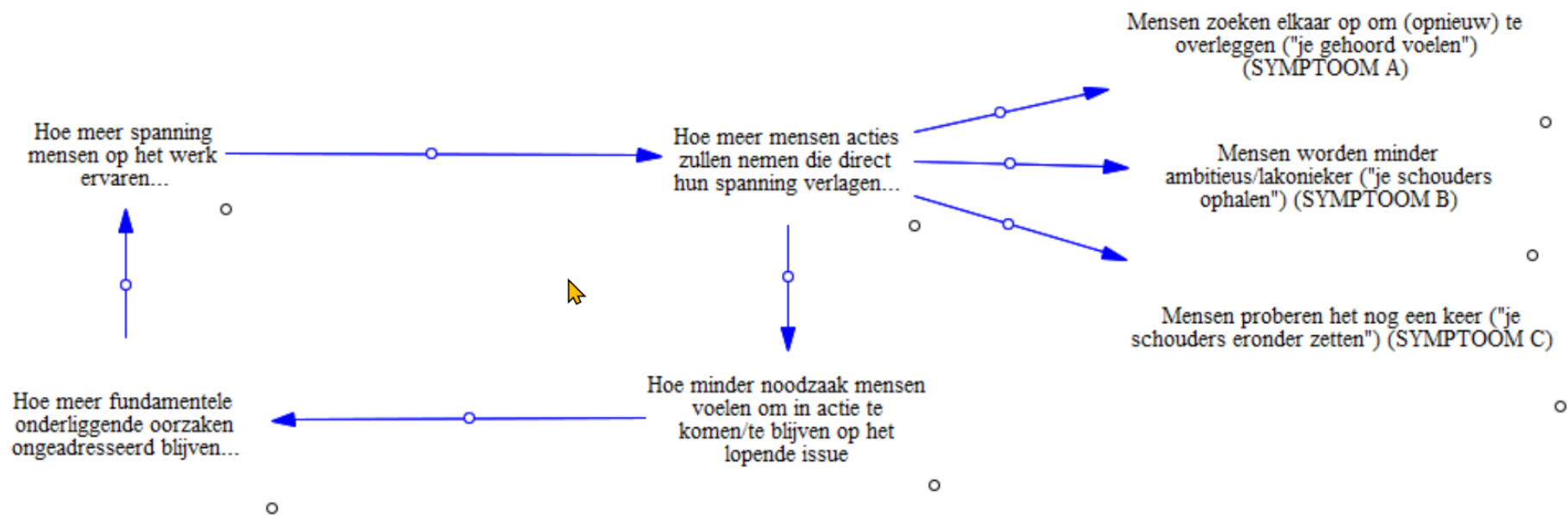
**TABLE 1** | The components of 4Ds, their definition, examples, and evidence.

Component	4D definition	Examples	Selected evidence from experimental research	Selected evidence regarding neural pathways
Control (an underpinning theoretical construct of 4Ds)	The user chooses, achieves and maintains their desired experiences.	Draw on users' knowledge, skills, and experiences. Encourage users to consider, select, and test each strategy for themselves.	Loss of control is associated with distress and control is associated with wellbeing (Cheng et al., 2013; Tabibnia, 2020).	Chronic loss of control through dorsal raphe nucleus of the brain, reversal via medial prefrontal cortex (Maier and Seligman, 2016).
Distract	Everyday activities that shift attention away from distress for a period of time and improve mood.	Sport, exercise, social activities, nature engagement, music, daydreaming, and humor.	Distraction improves short-term mood (Webb et al., 2012); rewarding, and social, activities reduce distress (Tabibnia, 2020).	Multiple combined pathways including reward pathways (e.g., ventral striatum) (Tabibnia, 2020).
Dilute	Trained techniques that reduce current distress.	Applied relaxation, slow breathing, grounding, brief mindfulness, and thought challenging.	Applied relaxation is effective for anxiety (Kim and Kim, 2018); mindfulness training reduces stress (Khoury et al., 2015).	Reduced activation of autonomic nervous system and release of cortisol (Pascoe et al., 2017).
Develop	Plans to engage in discovery in a safe and constructive way.	Worry time, self-scheduling, drawing upon times they have previously coped and generating compassionate imagery.	Control over worry linked to reduced distress (LaFreniere and Newman, 2019); self-compassion interventions reduce distress (Ferrari et al., 2019).	Compassion recruits midbrain periaqueductal gray (PAG) (Simon-Thomas et al., 2012).
Discover	Shifting to and sustaining engagement with, and expressing the experience of distress to explore the source of conflicts to generate new perspectives.	Emotional disclosure, discovery talk (active listening), and expressive writing or drawing.	Active listening reduces distress (Jones and Cutcliffe, 2009); expressive writing improves wellbeing (Travagin et al., 2015); effects of expressive writing mediated by conflict awareness (Kelly et al., 2012); higher level construals enhance personal growth (Wang et al., 2016).	Medial prefrontal cortex, amygdala, and autonomic nervous system (Saunders et al., 2017; Tabibnia, 2020).



Vicieuze cirkels mbt spanning





# Deadly embrace - Veel klant-leverancier relaties leiden niet tot het gewenste resultaat

