

Verlag bijeenkomst

Professie en verbinding

Datum: 12 maart 2012

Locatie: Goed Werk Hub, Utrecht

Op 12 maart 2012 vond in de Goed Werk Hub de bijeenkomst *Professie en verbinding* plaats in het kader van de reeks *Beroepstrots van de rijksambtenaar*. Voor deze gelegenheid was te gast als spreker: Peter van Vendeloo, Strategy director bij reclamebureau Roorda, voorheen werkzaam bij de Rijksvoorlichtingsdienst. Hij stond onder andere aan de wieg van de succesvolle BOB-campagne.

De Goed Werk Hub, een initiatief van de Stichting Beroepseer, is een laagdrempelig en sectoroverschrijdend knooppunt waar je kennis, ervaringen, analyses en ideeën met anderen kan delen en elkaar kunt ondersteunen bij concrete initiatieven.

Lachers gaan eerder dood

Wist u dat lachen niet per definitie gezond is? Uit onderzoek blijkt dat mensen die het meest lachen niet het langste leven. Dat komt doordat de beste lachers relatief vaker ongezonde gewoonten hebben, zoals roken en drinken. Op deze wijze – en ondersteund met filmmateriaal – onderstreepte Peter van Vendeloo zijn boodschap: bij humor in de beroepsuitoefening gaat het om meer dan om lachen alleen.

Hij vertelde zijn verhaal aan een gehoor van ongeveer dertig ambtenaren die op de Oudegracht in Utrecht uit alle hoeken van de overheid waren gekomen om over dit onderwerp te praten. Die ontmoeting en uitwisseling heeft al een waarde op zich; na de inleiding ging men uiteen om in kleine groepjes visies en ervaringen uit te wisselen. Vertegenwoordigd waren de ministeries van Infrastructuur en Milieu, Binnenlandse Zaken, Veiligheid en Justitie, Economische Zaken, Landbouw en Innovatie, Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Financiën, en uitvoeringsorganisaties als Belastingdienst, Rijkswaterstaat en Rijksgebouwendienst. Maar ook een collega uit een gemeente was aanwezig.

Humor als geleider

Bij het gebruik van humor in de beroepspraktijk gaat het om meer dan lachen, sterker nog de lach als zodanig is niet het doel, hooguit een middel. Peter van Vendeloo liet een aantal voorbeelden zien aan de hand van filmpjes uit de commerciële praktijk. Het belangrijkste doel van de humor is daar om via het verrassingseffect de aandacht en concentratie te brengen waar de boodschapper die wil: bijvoorbeeld bij de productnaam. Daar is de humor als het ware de balsem die de gewenste associaties oproept die het makkelijker maken de merknaam te onthouden en later te herkennen. Soms wordt de humor gebruikt om juist de

aandacht af te leiden, zodat de alertheid afneemt en de boodschap (merknaam) als het ware vrij baan krijgt.

Humor als verbinder

Humor kan ook gebruikt worden om de boodschap over te brengen: “Ik ben niet gevaarlijk, ik heb geen verkeerde bedoelingen”. Die functie kan het vooral vervullen bij een eerste confrontatie met onbekenden in een onzekere omgeving. Met humor kan de spanning worden verminderd, in de relaties tussen collega’s maar ook met de problemen van het werk zelf. Denk bij dat laatste aan artsen en verplegers die soms een voor de buitenwereld harde onderlinge humor bezigen om het menselijk leed dat zij onder handen hebben een plaats te kunnen geven.

Humor kan ook worden ingezet om de spanning juist te vergroten, bijvoorbeeld als die spanning kan dienen om de concentratie of de focus op een gesteld doel te vergroten. Van Vendeloo geeft hier het voorbeeld van een secretaris-generaal (SG) die een projectleider aan het begin van het gesprek toevoegt: ”Jouw project is wel ontzettend kostbaar, we moesten het misschien maar eens stoppen”. Het werd kort daarna als een grap gepresenteerd maar liet de projectleider wel het belang zien van veranderingen die de SG in het project verlangde. Ook als voor sommigen dit laatste geval misschien dicht tegen de manipulatie aan ligt, zijn dit voorbeelden hoe humor een beoogd effect kan krijgen op het gedrag doordat een verbinding wordt aangegaan.

Humor kan ook averechts werken

Er zijn voorbeelden waar die verbinding niet tot stand komt en waar de humor juist het omgekeerde effect krijgt. Dat is het geval waar de humor teveel spanning oproept zodat de verbinding wordt verbroken en de beoogde concentratie en attentie eerder afnemen dan toenemen. Wanneer loopt de bringer of zender vooral het risico op dit negatieve effect? Van Vendeloo laat een aantal voorbeelden uit de politieke praktijk zien.

Het gaat meestal mis waar de zender teveel met zichzelf bezig is of zich zichtbaar uit een voor hem of haar moeilijke situatie wil redden, ten koste van een ander. Twee filmpjes lieten dat zien. Een van president Reagan die het lukte - over de leeftijd van presidentskandidaten - en een van premier Balkenende die het niet lukte: “U kijkt zo lief”.

Humor weloverwogen inzetten: als een competentie

Aan de hand van deze voorbeelden en een korte onderlinge discussie komt Van Vendeloo tot zijn centrale stelling: humor kan werken als het weloverwogen wordt ingezet, als het wordt gezien als een competentie waar vaardigheden en houdingen voor nodig zijn. Het gaat hierbij om de combinatie van empathisch vermogen en inter-persoonlijke sensitiviteit. Het is aan te leren en te oefenen, maar sommige mensen leren het beter dan andere. In groepjes gingen de deelnemers reflecteren op deze stelling.

Met deze les gaan we in groepjes uiteen.

Praktijkervaringen

Uit de discussie kwam naar voren dat humor nooit in de plaats kan komen van de benodigde vakbekwaamheid. Besproken werd een geval waarbij een dienstverlenende medewerker humor inzette om het gebrek aan kennis en vakbekwaamheid toe te dekken.

Een ander geval is een participatieproces waarbij de overheid burgers betreft bij de planning van infrastructuur: een weg. De overheid zit dan vaak in een positie waar meerdere en soms tegenstrijdige belangen moeten worden afgewogen.

Humor kan spanning wegnemen en verbinding met burgers tot stand brengen, maar als burgers zien dat de overheid niet open en eerlijk het proces ingaat, dan zal humor de spanning niet wegnemen of de verbinding leggen maar eerder juist averechts werken.

Indien de overheid dit type processen tijdig inzet is een meer open benadering mogelijk en is meer vertrouwen en binding te bereiken, soms ook via humor. Er werd een voorbeeld genoemd van een inspraakprocedure waarbij onbedoeld gebruik gemaakt kon worden van een grap van een burger uit de zaal. Op een opmerking van iemand dat hij van van de inspraakprocedure een “vieze smaak in zijn mond” kreeg, antwoordde een buurtgenoot dat hij dan maar een pepermuntje moest nemen. Met die opmerking nam een burger zelf de spanning weg. Hierdoor konden de aanwezige ambtenaren de bijeenkomst vervolgen in een ontspannen sfeer.

Een les uit deze ervaringen is dat humor extern richting burgers kan worden ingezet als de overheid begrip en empathie kan tonen voor de diverse belangen en gevoelens van burgers. Niet alles wat in het publieke belang is, pakt goed uit voor iedereen. Dat verhullen met humor zal averechts werken. Dat erkennen met humor zou wellicht het begrip voor overheidsoptreden kunnen vergroten? Vooral uit de kring van Rijkswaterstaat en de Belastingdienst - “leuker kunnen we het niet maken, makkelijker wel” - werden er voorbeelden van genoemd.

Aan het eind van de bijeenkomst was het de deelnemers in ieder geval duidelijk dat humor als manier om verbinding te leggen in het werk een delicaat instrument is. Alleen als je de ander centraal stelt en diens perspectief ter harte neemt, kan humor helpen om verbinding te maken. Daarnaast werden eerlijkheid en authenticiteit genoemd als belangrijke voorwaarden om verbinding te maken. Laten zien wie je bent, waar je voor staat creëert ruimte voor verbinding en helpt je om je werk naar eer en geweten uit te voeren en bevordert de samenwerking met anderen.

Hans Wilmink