



Gerke Visser is oprichter van het bedrijf Human Connection, een bedrijf dat onder meer consultancy diensten aanbiedt op het grensvlak mens, werkprocessen en ICT. Human Connection is een organisatie die op Topprestatie niveau opereert. Omdat veel van onze klanten niet altijd een beeld hebben hoe het opereren op Topprestatieniveau er nu uitziet, hebben we voor deze nieuwsbrief Gerke zelf geïnterviewd. Meer informatie over Human Connection is te vinden op de website [www.humanc.nl](http://www.humanc.nl).



Gerke Visser

1. Jij kent het MOON vrij goed. Waar plaats je Human Connection zelf? En waarop baseer je dat?  
We hebben 1,5 jaar geleden een voorloper van de MOON scan ingevuld met elkaar. We scoorden voor 80% 'topprestatie'. Alleen bij de items 'doelen' en 'planning' scoorden we lager. Ik denk dat dat komt omdat we een eigen opvatting over doelen en planning hebben. Een missie hebben we en de richting van die missie heeft iedereen zowel in z'n hoofd als in z'n hart. Resultaten bereiken we ook, maar voor 'planning' en 'doelen' kijken we met elkaar waar we samen of iemand individueel energie voor heeft. We kijken niet naar tijd, we kijken naar wat de dag van ons verlangt en daarin zijn we aanwezig, betrokken en alert. Soms betekent dat vooruit kijken, soms terugkijken en soms 'niets doen'.  
We kwamen er ook achter dat bij het item 'structuur' wij een eigen opvatting hebben over structuur. In die zin past het bij wat nu 'vrije structuren' heet. We hebben principes met elkaar en die geven vorm aan de structuur die telkens weer anders kan zijn, afhankelijk van het moment, de issues die leven, de klantvragen die op ons afkomen. Een organisatie kan haar mensen bij een nieuwe manier van hun eigenheid brengen. Structuur is daar ondersteunend aan, structuur die autonomie toestaat.  
Overleg hebben we als daar behoefte aan is. Dat kan soms 2 keer in de week zijn, maar ook 1 keer in de maand. Het principe dat daarbij komt, is dat we elkaar aanspreken op alles wat je voelt, denkt en vindt. Je bent aanwezig voor de volle 100% en daarmee bedoelen we niet 'fysieke aanwezigheid', die volgt nl. vanzelf wel uit de betrokkenheid die je hebt naar jezelf en elkaar. Aanwezig zijn is in het hier en nu zijn en zien wat er speelt bij de klant, in de omgeving en binnen Human Connection (HC). Een ieder werkt daarbij vanuit de bijdrage die hij of zij

kan leveren. Daarbij hoort soms ook onbetaald werk. Geld is bij ons geen issue. Dat uit zich bijvoorbeeld in het feit dat we niet sjoemelen met onze tarieven. We hebben een vast tarief per dagdeel en als iemand dat niet kan betalen, dan doen we voor niets of we vragen wat het budget is en dan doen we dat. Dat geeft duidelijkheid, maar ook robuustheid, stevigheid. En het is de relatie die telt, het is het vertrouwen dat we hebben in de omgeving, in onze klanten en in onze leveranciers – door de wederkerigheid die daardoor ontstaat, hoeft geld dus ook geen issue te zijn.

2. Hoe zien jullie leiderschap? En wat betekent het voor jouzelf in je rol bij HC? We zien iedereen in wie hij of zij is. Is iemand niet zichzelf, dan spreken we de ander daarop aan. Met liefde en plezier wijzen we iemand op zijn of haar onbalans en helpen de ander die balans weer te ontdekken. Als iemand na een dag vermoeider is dan eigenlijk aanvaardbaar is, dan kijken we met elkaar wat daar gebeurt. Je zoekt contact met elkaar en je wacht niet een week of 2. Het kan natuurlijk zijn dat jouw beeld van de ander niet klopt, maar dan check je dat. En als iemand even niet wil vertellen, ook goed, maar ook daar checken we of dat klopt, of iemand niet aan het duiken is. Alle relaties onderling zijn hierdoor schoon. Daarnaast hebben we gemerkt dat je stopt met ‘kul’ argumenten, argumenten die niet ter zake doen zijn en die afleiden van waar het daadwerkelijk om gaat.

Een ieder neemt de positie in die van hem of haar is en daar dan niet aan tornen – dat is leiderschap. Ben je goed in de interne operatie, dan doe je dat. Ben je goed in professionele ontwikkeling, dan doe je dat en die positie krijg je ook van de anderen. Voor elk issue hebben we een andere ‘leider’, die alle vertrouwen krijgt. Mijn positie is die van grootaandeelhouder en dat maakt mij collega naast de anderen. Okay, ik heb het opgezet, volgens randvoorwaarden waar ik in geloofde en ik ben nu uiteindelijk nog de eindverantwoordelijke. Stel dat het niet goed zou gaan met het bedrijf, dan betaal ik mijn salaris niet uit – dat is mijn positie en die is niet anders dan de rest. Ik ben de eerste buffer en ik ga vervolgens dan handelen, voor zover we dat niet allang gedaan hebben met elkaar natuurlijk.

3. Hoe gaan jullie om met doelen, missie, visie, waarden en normen? Een bijdrage leveren is leading, geld niet. We maken ons ook geen zorgen als er geen geld is – dat klinkt sommigen ongelofelijk in de oren, maar het is echt waar. Als het ons tegen zit, kijken we naar onze bijdragen. We hebben het hier ook over gehad met elkaar. Hoe doen we dat als het tegen zit, wie levert dan wat in – ook dat is bijdrage. Verder geldt dat datgene waar jij je bijdrage aan levert, ook zeggenschap over en vertrouwen in krijgt. Leren is net als een bijdrage leveren, essentieel. Alles waar je tegenaan loopt heeft ontwikkeling in zich als jij het moment pakt. Onze missie luidt: we helpen organisaties om congruent te worden. Om dat echt waar te kunnen maken, betekent het dat we eerst zelf congruent zijn. Mede hierom hechten we zoveel waarden aan echt aanwezig zijn vanuit betrokkenheid en alertheid. Dat zijn niet zo maar waarden. Als ik mijzelf in een positie gemanoevreerd heb, waarin ik mijzelf niet meer ben, dan ben ik niet aanwezig, dan leef ik voor een deel niet. Dat is waar ik voor sta en in geloof. Als ik mij moet haasten naar het station en ik ben 10 minuten door de stad aan het racen met maar 1 ding voor ogen: haal ik het, haal ik het, dan leef ik niet die 10 minuten. Ik begeef me dan vooruit, of soms achteruit (meestal als we ons ergens schuldig

over voelen), maar ik leef niet nu.

4. Hoe kijken jullie aan tegen relaties met klanten, leveranciers?

Vanuit onze gedachten over congruentie zie je relaties veranderen. We hebben net een contract met een leverancier opgezegd bijvoorbeeld, omdat in die relatie de congruentie niet te vinden was. Meestal ben je geneigd zo'n relatie maar aan te houden, maar wij doen dat niet. Aan de andere kant blijven we wel pragmatisch – we gaan niet ineens met z'n allen op straat staan als bijvoorbeeld de huisvesting ons niet bevalt. Maar we handelen wel, we zetten wel stappen om e.e.a. te veranderen.

Bij klanten zie je opmerkelijke veranderingen in de relatie ontstaan. Mensen zijn niet meer gewend als iemand oprecht belangstelling voor ze heeft. Stel ik denk deze week 2 of 3 keer aan iemand, dan bel ik hem op, maak ik een afspraak vanuit betrokkenheid met de ander. En dit is geen truc, ik wil echt weten hoe het met iemand is. Dit is voor ons allemaal de grootste transformatie geweest: het overwinnen van het idee om commercieel te zijn (we komen allemaal uit grote organisatie, waar commercieel denken leading is) naar echt plezier hebben om contact met de ander te hebben. Opdrachten krijgen we alleen doordat we gevraagd worden – daar ga jij niet over. Dat is de positie van de klant, die is daar leidend in en mijn positie is om in contact te zijn.

5. Wat heb je zien gebeuren met de mensen die voor HC kwamen werken?

Ik heb mijn collega's en mijzelf mooier zien worden – dat gebeurt met mensen als ze waarachtig kunnen zijn. Ze zijn rustiger, echter, sterker, robuuster. Ze staan! Wat hiervoor nodig is, zijn drie dingen:

- a. Lef om aan alle kanten naar jezelf te kijken en te accepteren van wat zich voordoet.
- b. Een grote mate van vertrouwen hebben of ontwikkelen in jezelf en in de anderen.
- c. Het is noodzakelijk dat je in zekere zin al jezelf bent, dat je voor een deel de weg van het afleggen van je maskers al ingeslagen bent.

Dit lijkt leuk, maar het werkt niet bij iedereen zo. We hebben in de tijd dat we bestaan ook van 2 mensen afscheid genomen. Mensen die deze stappen niet konden zetten. Eén van ons is nu een jaar in dienst – die zien we nog steeds groeien daar waar het vertrouwen betreft. Soms is dat moeilijk voor hem, maar hij gaat het wel aan: hij geeft het vertrouwen wel, hoe eng soms ook en blijft in interactie met de ander.

Hetzelfde zie je trouwens gebeuren bij klanten: door die congruentie aan te brengen zie je klanten groeien, sterker worden en natuurlijker in dat wat ze doen en waar ze goed in zijn.

6. HC is nu (nog) klein, werkt het concept ook voor een grote organisatie of voor een groter organisatieonderdeel?

Groei is bij ons geen doel op zich. Klanten vragen en als er meer vraag komt groeien we en als we met 8 of 9 mensen zijn, splitsen we. Waarom? Omdat ik geloof en ervaren heb dat je als mens de mate van betrokkenheid en alertheid die wij nastreven met niet meer mensen kunt doen. Vertrouwen wel, dat is makkelijk te geven ook aan meerdere mensen, maar dit niveau van betrokkenheid en

alertheid niet. Dit is nu zo'n wetmatigheid waar ik graag naar luister.

7. Welke afsluitende opmerking zou jij willen maken?

Dat er nog één punt is dat ik wil veranderen. Op onze website staat nog 'wij helpen onze klant met zijn ontwikkeling'. Daar geloof ik niet meer in. Klanten ontwikkelen zichzelf wel als ze daaraan toe zijn.