

Alan Greenspan is dom

Een ontluisterende conclusie in De Verdieping van Trouw 28-02-2009: Alan Greenspan is dom, met nota bene een bevestiging hiervan door Alan Greenspan zelf. Gelukkig voor Alan is domheid te voorkomen, en hiermee kan iedereen zijn voordeel doen.

Terecht werd Alan Greenspan de vraag gesteld: 'Hoe heeft de crisis in dit financiële systeem kunnen ontstaan?'.



Alan Greenspan hief vertwijfeld zijn handen omhoog, en antwoordde: 'Deze crisis is veel groter dan alles wat ik mij had kunnen voorstellen'.

Ontbrak het dit icoon van ons financiële systeem aan kennis en inzicht? Nee, dat beslist niet, maar tóch ging het fout, en daarom is Alan dom. Want dom ben je als je geen verschil ziet tussen eigen ideeën en de werkelijkheid, stelt het artikel. En juist dat kon Greenspan niet meer, samen met zijn talloze adviseurs en economen, die net als hij verrast waren door de omvang van de kredietcrisis.

Risico

Domheid overkomt je dus als je verblind wordt door je eigen ideeën. En het opmerkelijke is dat domheid vaker

voorkomt bij hoog opgeleiden. Hoog opgeleiden lopen het grootste risico hun eigen ideeën en theorieën voor de werkelijkheid te houden. Maar dit is te voorkomen. De oplossing is verbluffend eenvoudig, want de basis voor aangeleerde domheid wordt al vroeg gelegd in het gehanteerde systeem voor opleidingen en trainingen. Die zijn voornamelijk gericht op het vergroten van kennis. In een vroeg stadium wordt ons geleerd woorden te lezen, op de middelbare school groeit dit uit tot het lezen van boeken, en op de universiteit leer je boeken bekritisieren en hierover weer boeken te schrijven. We groeien van slim naar slimmer en de happy few eindigen in de categorie slimst. En op zichzelf werkt dit systeem, kunnen we stellen. Ons collectieve kennisniveau stijgt, en het delen van kennis leidt tot nieuwe, inspirerende ideeën.

Structuur

Op deze kennisgerichte manier zijn ook de modellen en methoden ontstaan om IT Service Management en Project Management te structureren tot een instrument voor een bestuurbare organisatie. Door toepassing van gestandaardiseerde processen en eenduidige definities schept het de sfeer van hanteerbaarheid en begrijpelijkheid, maar ook van schijnzekerheid. Want waar een methode wordt toegepast, is voldoende voedingsbodem voor de discussie tussen puriteinen en pragmatici.

Een goede ontwikkeling, daar niet van, maar één die averechtse werkt als de toon van het middel die van het doel overstemt. Overal waar de methode houvast biedt door de geboden structuur, heerst tevens de onzekerheid over het verlaten ervan: het is namelijk niet altijd duidelijk wat het resultaat is wanneer de structuur verlaten wordt.

En daarom wordt het tijd dat ons leersysteem hierop aangepast wordt. Want net als Alan Greenspan willen wij niet voor dom versleten worden. Het vergroten van kennis alleen is niet voldoende, want domheid is meer dan het ontbreken van kennis of een overschot aan eenzijdige kennis. Om domheid te voorkomen zijn in feite maar drie dingen nodig.

Talent

Allereerst is als vanzelfsprekend **verstand** nodig. Oftewel het vermogen om een theorie te begrijpen. De meest gangbare leermethode is de klassieke: delen worden afzonderlijk uitgelegd. Samengevoegd leggen ze de basis voor inzicht in het functioneren van de theorie als geheel. Het verstand is de onmisbare schakel in de ketting die leidt naar de volgende: **slimheid**. Oftewel het probleemoplossend vermogen. Het vermogen om verschillende theorieën te combineren voor het vinden van een oplossing. De één volhardt hierin meer dan de ander, en ook is de één hierin creatiever dan de ander. Het is een cognitieve vaardigheid die deels is aan te leren. De intellectuele ontwikkeling eindigt, waar deze wordt overgenomen door stimuleren van de persoonlijke vaardigheid, en dit is de opstap naar de derde schakel: **wijsheid**. Oftewel het vermogen om de juiste keuze te maken, en dit is geen cognitieve vaardigheid. Het is een talent dat ons in staat stelt om te bepalen wat klopt en wat niet. Het omvat meer dan de logische redeneringen, en moet zoals elk talent aangewakkerd en ontwikkeld worden. De manier om dit te bereiken is het oefenen in het waarnemen en het afwegen om tot een oordeel te komen: het beoordelingsvermogen.

Oplossing

En hiermee wordt tevens de manier aangedragen om niet voor dom versleten te worden. Want met name het beoordelingsvermogen ontbreekt in de trainingen voor het leren van een methode voor IT Service Management of Project Management. De geleerde theorie vergemakkelijkt uiteraard het afwegen en beoordelen, maar juist dit nu is een persoonlijk talent dat in praktijksituaties tot ontwikkeling gebracht moet worden.

Simulaties bieden een realistische omgeving, waarin mensen zonder gevolgen kunnen experimenteren om hun ideeën te toetsen. Zo komen ze in hun werksituatie beter beslagen ten ijs.

In een eerdere publicatie van Simbiz is gesteld dat simulaties leerprestaties aantoonbaar verbeteren: chirurgen die getraind zijn met simulaties maken 32% minder fouten en werken een kwart sneller.

Niets staat eenzelfde verbetering van IT Service Management of Project Management in de weg. Tussen het leren van spelregels en het toepassen ervan ligt een verschil dat met een simulatie overbrugd wordt, omdat waarnemen en beoordelen van onverwachte situaties niet geleerd wordt uit boeken, maar door het te doen.

Het vergroten van kennis alleen biedt geen meerwaarde. Het introduceert een valkuil van eenzijdig denken. Voor het nemen van onderbouwde beslissingen, is observeren en afwegen onmisbaar om te komen tot een afgewogen oordeel.

Simbiz

Simbiz levert management simulaties op het gebied van IT Service Management (ITSM), Project Management (PM) en Disaster Recovery (DR). Onze simulaties tonen aan dat productief handelen meetbaar is en concrete verbeterpunten oplevert.

Kwaliteitsverbetering en besparing gaan hand in hand en worden op een interactieve manier bereikt in de verschillende scenario's van onze simulaties.

Simbiz is officieel leverancier van de Polestar IT Service Management simulatie
Polestar Project Management simulatie.

polestar  ITSM V3

Simbiz BV
Postbus 4723
4803 ES Breda
T +31 76 888 3108
I www.simbiz.nl
E info@simbiz.nl

**SIM
Biz**