

Slimmer SAMEN KENNIS creëren

Tips voor klanten en
consultants

Slimmer SAMEN KENNIS creëren

Tips voor klanten en
consultants

Wendy Dubbeld

2020 - Slimmer SAMEN KENNIS creëren - Tips voor klanten en consultants

Tekst & concept: Wendy Dubbeld

Coverontwerp: Claudine Tom

ISBN 978-94-639899-8-5

© Wendy Dubbeld

Alle rechten voorbehouden

Niets uit deze uitgave mag geheel of gedeeltelijk verveelvoudigd worden en/of openbaar gemaakt op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur. Hoewel aan deze uitgave de uiterste zorg is besteed, stellen de uitgever en auteur zich niet aansprakelijk voor eventuele fouten in of als gevolg van dit boek.

Voor meer informatie of bestellen

www.dubbeldwarsadvies.nl

Inhoudsopgave

Inleiding	7
Tips om je kansen op succes te vergroten	11
1 Waarom willen we kennis creëren en waarom samen?	15
1.1 Het belang van kennis	15
1.2 Wat is kennis	17
1.3 Kennis wordt gecreëerd in een context	22
1.4 Tips op basis van dit hoofdstuk	24
2 Hoe verhouden we ons tot elkaar?	25
2.1 Introductie	25
2.2 Hoe we naar elkaar kijken, wordt medebepaald door onze identiteiten	25
2.3 Verschillende visies op klanten en consultants	29
2.3.1 Een aantal visies op klanten	29
2.3.2 Een aantal visies op consultants	31
2.4 Rolverschuivingen door de jaren heen	33
2.5 Verschillende inkoop- en verkoopstrategieën voor diensten... ..	36
2.6 Tips op basis van dit hoofdstuk	40
3 Hoe werken we met elkaar samen?	43
3.1 Het belang van samenwerken bij het creëren van kennis.....	43
3.2 De rol van gesprekken in kenniscreatie	43
3.3 Een opbouw van gesprekken gericht op kenniscreatie.....	48
3.4 Tips op basis van dit hoofdstuk	53
4 Waar klanten en consultants in praktijk tegenaan lopen....	55
4.1 Kennis laat zich niet altijd makkelijk creëren.....	55

4.2	Identiteit en identificatie	55
4.3	Macht en vertrouwen spelen een rol in de samenwerking	57
4.3.1	Macht en kenniscreatie	58
4.3.2	Vertrouwen en kenniscreatie	61
4.4	Om het nog ingewikkelder te maken.....	64
4.4.1	De rol van de organisatiecontext bij kenniscreatie.... ..	64
4.4.2	Kennis kan verschillende rollen hebben	66
4.5	Tips op basis van dit hoofdstuk	70
5	Tot slot.....	73
	Referenties	75
	Eindnoten.....	89

Inleiding

“Wetenschappers en praktijkbeoefenaars maken veel te weinig gebruik van elkaars kennis.” Dat was één van de stellingen, nummer 7 om precies te zijn, die ik bij mijn proefschrift had gevoegd. Ik ben het nog steeds volmondig met die uitspraak eens. Meer dan eens heb ik tijdens het lezen van een wetenschappelijk artikel gedacht dat het belangrijk zou zijn als praktijkbeoefenaars de inhoud ervan kenden. Omgekeerd heb ik me ook wel eens afgevraagd waarom er in de wetenschap iets werd onderzocht dat al lang en breed bekend was in het bedrijfsleven. Los van het gebrek aan toegang dat wetenschappers en praktijkbeoefenaars soms hebben tot elkaars kennis en tijdgebrek om alles te kunnen lezen, is er naar mijn idee nog minstens één andere reden waarom sommige waardevolle kennis niet ontsloten wordt. We spreken elkaars taal niet.

In de afgelopen jaren heb ik geleerd dat wetenschappelijk schrijven aan een aantal regels gebonden is die niet altijd bijdragen aan leesbaarheid voor een breder publiek. Ook mijn werk van de afgelopen jaren is vastgelegd in een voor de gemiddelde mens totaal onleesbaar boek, mijn proefschrift. Dit zeg ik niet om afbreuk te doen aan mijn eigen werk, en zeker niet dat van een ander. In wetenschappelijke literatuur is het enorm belangrijk om te laten zien dat er een zorgvuldig proces is doorlopen en aan wiens werk je refereert. Dit resulteert

bijvoorbeeld in bronvermeldingen zo dicht mogelijk bij de daarbij behorende teksten, ook als dit betekent dat hiervoor een zin onderbroken moet worden voor het opnemen van 5 referenties. Daarnaast zijn er vanuit wetenschappelijk oogpunt altijd wel situaties te bedenken waarin de bevindingen uit het onderzoek niet van toepassing zullen zijn. Om recht te doen aan dit gegeven, wordt het taalgebruik hieraan aangepast. Heel vaak 'is' iets dus niet altijd het geval; iets 'zou wellicht eventueel onder vergelijkbare omstandigheden zo kunnen zijn'.

Bovengenoemde voorbeelden van wetenschappelijke zorgvuldigheid kunnen leiden tot een schrijfstijl die praktijkbeoefenaars ervan weerhoudt om de uitkomsten van onderzoeken te lezen. De worsteling om door de woorden heen voor hen relevante informatie te lezen is simpelweg te groot, of ze krijgen jeuk van het taalgebruik. Jammer, want ik ben ontzettend interessante en waardevolle dingen tegengekomen die naar mijn idee heel bruikbaar zijn voor organisaties en de praktijkbeoefenaars binnen deze organisaties.

In dit boek deel ik een aantal ideeën en bevindingen die ik in de afgelopen jaren ben tegengekomen in wetenschappelijke literatuur samen met de uitkomsten uit mijn eigen onderzoek. Daarbij ga ik soms met zevenmijlslaarzen door onderzoeksprocessen of theorieën heen. Dit doe ik niet omdat deze informatie niet waardevol zou zijn, maar omdat mijn doel met dit boek is om nadruk te leggen op uitkomsten en bruikbaarheid daarvan. Deze keuze betekent onder andere dat ik

informatie weglaat over hoe de inzichten of uitkomsten tot stand zijn gekomen. Mijn eigen onderzoek is kwalitatief van aard; het is gebaseerd op literatuuronderzoek, casussen en een workshop met experts. Uiteraard ben ik me ervan bewust dat uitkomsten uit kwalitatief onderzoek alleen iets zeggen over de onderzochte casussen en niet over alle casussen. Het is dan ook niet mijn bedoeling om uitkomsten te generaliseren, wel om de lezer te prikkelen en te laten nadenken over of deze wellicht bruikbaar zouden zijn in de eigen projecten.

De opbouw van dit boek is als volgt: na deze inleiding vind je direct een overzicht van tips. Hierna volgen 4 hoofdstukken waarin we stilstaan bij:

- Wat kennis is, wat verschillende ideeën hierover zijn en wat het belang is van kenniscreatie (hoofdstuk 1);
- De verschillende beelden die klanten en consultants van elkaar kunnen hebben, wat de rol hiervan kan zijn en hoe deze terug kunnen komen in inkooptrajecten (hoofdstuk 2);
- De rol van gesprekken en gespreksmethoden in kenniscreatie (hoofdstuk 3);
- Zaken waar je tegenaan kunt lopen tijdens kenniscreatie: identiteit en identificatie, macht, vertrouwen, de organisatiecontext en de rol die kennis heeft (hoofdstuk 4).

Ieder hoofdstuk wordt afgesloten met een aantal tips, die je direct na deze inleiding gebundeld aantreft. We sluiten af met een aantal overwegingen in hoofdstuk 5. Een aantal referenties

vind je in de tekst en achterin het boek vind je uitgebreidere
eindnoten en de referentielijst.

Ik wens je veel leesplezier en ik hoor graag wat je van dit boek
vond!