



Het nieuwe normaal moet geen catastrofaal leerproces worden

“De oplossing voor een probleem kun je niet vinden in een denksysteem dat die oplossing logischerwijze uitsluit”, aldus prof. Dr. Arnold Cornelis (1999).

De samenleving kijkt verlangend uit naar de versoepeling van maatregelen. Zo hevig dat onze minister-president zuchtend gebukt gaat onder de dilemma's waar hij en zijn team voor staan. Ik kijk bepaald niet jaloers naar hem. De 'domme vraag', tijdens de persconferentie van vorige week, maakte dit verlangen nog maar eens duidelijk. “Mijnheer Rutte, we hebben ons als samenleving zo voorbeeldig gedragen, en wat krijgen de mensen ervoor terug? Nog eens drie weken verlenging, hoe rijmt u dat?” Het overgrote deel van ons land was het er over eens; dit was een domme vraag. Maar was het wel een domme vraag, of was het een cri de coeur vanuit een volk dat ernaar verlangt 'dat alles weer normaal wordt'.

Maar normaal wordt het voorlopig niet. Ja, hooguit spreken we over 'het nieuwe normaal' en moedigen we elkaar aan om na te denken over de anderhalve-meter-samenleving. “Dat kan niet”, roept de baas van de Nederlandse spoorwegen. “Dat krijgen we niet voor elkaar”, roepen de onderwijsinstellingen met hun voortgezet-onderwijs-conglomeraten. “Het is gewoon onmogelijk”, gilt de horeca, als een sopraan die boven een koor van jammerklachten uitklinkt. En ze hebben allemaal gelijk ... en ongelijk.

Ik herlas kortgeleden het boek *De Vertraagde Tijd* van prof. dr. Arnold Cornelis. Eén van de mooiste boeken die ik heb, want toen het boek pas was verschenen, kon ik bij toeval een lezing van de auteur en ontwikkelingsfilosoof bijwonen in de Nieuwe Kerk in Amsterdam. Het was een bijeenkomst van alle HR-professionals van KLM en Cornelis was de key-note-speaker in het ochtend programma. Zijn zalvende stem galmde die ochtend door de Nieuwe Kerk en gaf daarmee klank aan de bevlogenheid van deze man in zijn lezing over de *Vertraagde Tijd*. Het gevolg van die ervaring is dat, telkens als ik een van zijn boeken opensla en mijn ogen over de regels in het boek laat glijden, ik zijn stem kan horen zoals op die ochtend in 1999. Ik word als het ware voorgelezen door de professor zelf.

Waarom vertel ik dit verhaal? In het boek leerde ik een nieuwe term. Cornelis spreekt over een catastrofaal leerproces. Een deel van het boek gaat over de ontdekking van de dimensie tijd en de te verwachten verschillen tussen ons leven in de 20e en dat in de 21e eeuw. Cornelis, die toen nog niet kon weten hoe groot zijn gelijk zou zijn, en dat ook zelf nooit zou ervaren omdat hij in datzelfde jaar nog overleed, definieert een catastrofaal leerproces als een proces waarin de oplossing voor een probleem wordt gezocht in een denksysteem dat die oplossing logischerwijze uitsluit” – voor nadere uitleg en prachtige voorbeelden, lees het boek.

Daarom hebben alle ‘dat kan niet’-roepers gelijk, of ze nu Maurice de Hond of Roger van Boxtel heten, of ze nou namens heel horeca Nederland spreken of namens de theater of festival branche ... én ze hebben allemaal ongelijk.

Ze hebben gelijk in hun stellingname dat de anderhalve-meter-samenleving onmogelijk is vanuit het perspectief van december 2019 of zelfs vanuit het perspectief van februari van dit jaar. Eigenlijk hoor je ze zeggen dat de anderhalve-meter-samenleving ondenkbaar is. Niet denkbaar vanuit de ons bekende perspectieven. En vanuit onze razendsnel verouderde denksystemen van vóór de corona crisis, is die samenleving ook ondenkbaar.

Feitelijk hebben ze dus gelijk. Maar om oplossingen te vinden voor de vraagstukken die nu voor ons liggen, moeten we niet denken in feiten maar in mogelijkheden. Denken in mogelijkheden is denken in de toekomst. Het vraagt om verbeeldingskracht, meer dan om de feiten van nu. Daarom begrijp ik ook niet waarom in de financiële ondersteuning vanuit de overheid voor de koningen en keizerinnen van de verbeeldingskracht, de kunst en cultuur sector, zo achtergesteld wordt bij de ondersteuning voor bedrijven zoals de eerder genoemde aanwezigen in de Nieuwe Kerk in Amsterdam.



Denken in mogelijkheden vraagt om creativiteit en verbeeldingskracht. Als de Brabantse ziekenhuizen in de afgelopen weken alleen maar in feiten hadden gedacht zou de IC-capaciteit zwaar zijn achtergebleven bij de behoefte, met als gevolg dat velen die nu de ziekte overleefd hebben, dan waren overleden. In de ziekenhuizen werd niet gedacht in feiten, maar in mogelijkheden. ‘Hoe kunnen we het anders doen waardoor het wel haalbaar is?’ Die vonk van denken in mogelijkheden is blijkbaar nog niet overgeslagen op de samenleving. We klappen voor de zorg, hangen T-shirts voor het raam en zeggen tegen elkaar: “wat doen zij dat goed zeg”.

Maar we vragen ons te weinig af wat wij van dat voorbeeld kunnen leren en hoe wij zouden kunnen denken in mogelijkheden in plaats van in de feiten uit het verleden.

Eén les die we uit de ziekenhuizen kunnen leren is dat het denken in mogelijkheden pas ophoudt als de oplossing gevonden is. Dat is iets anders dan na drie weken denken zonder oplossing zeggen dat het niet kan en dan in onmacht achterover leunen en aan de overheid vragen om het dan maar te regelen. Als dat gebeurt, begrijp ik goed waarom de premier zo moet zuchten.

Als Hospitality Consultants van de Hotel Management School Maastricht, hebben mijn collega's en ik recht van spreken als we zeggen dat wij verstand hebben van gastvrijheid. We weten wat gastvrijheid is, hoe je dat ontwikkelt en welk enorm positief effect het heeft op teams, organisaties én op de samenleving. Vanuit dit perspectief kijken we naar de ontwikkelingen in de samenleving en de uitdagingen die door de nieuwe werkelijkheid worden opgeworpen.

We herdefiniëren anderhalve-meter-afstand-houden naar anderhalve-meter-ruimte-geven aan de ander. Klinkt simpel maar geeft een andere dimensie aan dezelfde actie. Het maakt dat we met aandacht en compassie kijken naar de ander in plaats van gericht te zijn op onszelf. Langs deze weg kijken we ook actief mee naar de ontwikkeling van een nieuwe gastvrije samenleving vol mogelijkheden om effectief om te gaan met de nieuwe werkelijkheid.

Nee, we hebben niet alle oplossingen, maar omdat we durven kijken vanuit een nieuw perspectief met het behoud van de authentieke waarde van gastvrijheid, leren we onszelf en onze mee-denken-partners wel om te denken in mogelijkheden. We omzeilen het drama van het catastrofaal leerproces en gaan op zoek naar de antwoorden voor morgen vanuit het perspectief van morgen.

Word ook mee-denken-partner ... neem contact met ons op!

Jeroen Frerichs
Senior hospitality consultant
T 06 1589 5153
E Jeroen.frerichs@zuyd.nl



**Hospitality
Consultancy** **ZU
YD**
Hotel Management School Maastricht

