

HILDE VAN DYCK

IK SPEEL.

IK GROEI.

IK DURF

EEN BOEK VOL

GROEISTOF

VOOR JOUW PROJECT

Lannoo
Campus

INHOUD

| | |
|--|----|
| INLEIDING | 9 |
| WAAROM SPELEN? | 17 |
| Reden 1: Spelen stimuleert eigenaarschap | 18 |
| Reden 2: Spelen geeft je veerkracht | 20 |
| Reden 3: Spelen maakt je creatief | 23 |
| Reden 4: Spelen doet je groeien | 25 |
| Reden 5: Spelen geeft je 'goesting' om te proberen | 29 |
| Reden 6: Spelen bevordert het leerproces | 31 |
| Reden 7: Spelen boost je productiviteit | 32 |
| Reden 8: Spelen vermindert je stressniveau | 33 |
| Reden 9: Spelen brengt je in een flow | 35 |
| Reden 10: Spelen verenigt mensen | 36 |
| DE KUNST VAN HET SPELEN | 41 |
| Acht speelse persona's, acht vormen van speelsheid | 42 |
| De grappenmaker | 42 |
| De kinesthete | 42 |
| De ontdekkingsreiziger | 43 |
| Het competitiebeest | 43 |
| De directeur | 44 |
| De verzamelaar | 44 |
| De maker/kunstenaar | 44 |
| De verhalenverteller | 45 |

| | |
|---|-----|
| Speelsheid begint bij jezelf | 46 |
| Speel omdat je het zélf wilt en wees mild voor jezelf | 47 |
| Zet je rem af | 48 |
| Gun jezelf dertig minuten speeltijd per dag | 49 |
| Wakker je nieuwsgierigheid aan | 50 |
| Communiceer | 50 |
| Lach (meer) | 51 |
| Doediszot | 52 |
| Spelen = improviseren + experimenteren | 53 |
| | |
| DE WETENSCHAP VAN HET SPELEN | 57 |
| <i>Hell yeah, ik heb een attitude!</i> | 58 |
| Systematisch en bewust spelen | 59 |
| Het ABC van speelsheid | 60 |
| Al spelend leren | 61 |
| | |
| HET GROEISTOFMODEL | 65 |
| Dimensie 1 – De P van Purpose | 68 |
| Hoe stel je een doel? | 69 |
| Van ‘moeten’ naar ‘willen’ | 69 |
| Diepere drive en groeimindset | 70 |
| How to | 75 |
| Dimensie 2 – De E van Engage | 86 |
| Visualiseer je doel | 87 |
| De weg naar echte bezieling en engagement | 88 |
| De sleutel tot engagement zit in je intrinsieke motivatie | 90 |
| Teamengagement creëren met Lego® Serious Play® | 91 |
| How to | 93 |
| Dimensie 3 – De O van Open up | 101 |
| Breng je gedachten in beweging | 102 |
| Creëer ruimte | 103 |
| How to | 107 |
| Dimensie 4 – De P van Personalise | 119 |
| Maak je doel uniek | 120 |
| Ga voor een echte match | 121 |
| How to | 122 |

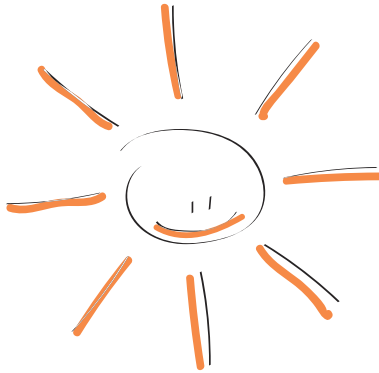
| | |
|--|-----|
| Dimensie 5 – De L van Laugh out loud | 132 |
| How to | 135 |
| Dimensie 6 - De E van Experiment | 144 |
| Room for a pony | 145 |
| Wees trots op je fouten | 146 |
| How to | 148 |
| Dimensie 7 – De S van Simplify | 157 |
| De kracht van rituelen | 158 |
| How to | 160 |
| | |
| SPELEND EVOLUEREN | 171 |
| De innovatiereis van idee tot bestemming | 172 |
| De kracht van speelsheid in innovatiegedreven bedrijven | 177 |
| Speelsheid als bron van creativiteit en innovatie | 178 |
| Speelsheid als preventie van burn-out | 181 |
| Speelsheid als stap naar een betere dialoog | 182 |
| Laat je organisatie spelend evolueren | 184 |
| | |
| NAWOORD | 191 |
| | |
| DANKWOORD | 193 |
| | |
| GERAADPLEEGDE BRONNEN | 195 |
| | |
| EINDNOTEN | 199 |

Aan
mijn zoon Leon Goos,
mijn vader Balder Van Dyck,
mezelf

en iedereen die dat duwtje in
de rug (ook) kan gebruiken



INLEIDING



Het zonnetje van de klas, dat stond steevast op mijn rapport. Vanaf het eerste leerjaar al. Jaren later zou mijn coach mij vertellen dat elk 'zonnetje van de klas' vroeg of laat crasht. Maar dat zou pas vele jaren later gebeuren ... toen ik me al zo'n vijftien jaar intens op mijn werk gefocust had.

Als kind had ik al het gevoel dat ik hier niet zomaar was: ik had een opdracht te volbrengen. Een roeping. Maar gelukkig niet zo eentje waarvoor je celibatair en godsvruchtig moet zijn. Ik voelde me anders dan de andere kinderen van de klas. Niet omdat ik liever met jongens speelde dan met meisjes, of omdat ik naar de scouts ging en alle andere meisjes naar de balletles (echt waar). Wel omdat ik gedachten kon lezen. Althans, dat dacht ik toen. Want ik kon - nog voor iets

daadwerkelijk zou plaatsvinden – aanvoelen wat er op til was, en soms zelfs voorspellen wie wat op welk moment zou doen.

Zodra ik het systeem doorhad, kon ik met kleine ‘ingrepen’ de situatie zelfs positief beïnvloeden. Zo leerde ik me bijvoorbeeld aanpassen aan de manier waarop mijn papa de deur opende wanneer hij thuiskwam van zijn werk. Afhankelijk van hoe hij binnenkwam – gejaagd, relaxed, opgewekt, zenuwachtig – wist ik wat me te doen stond om ‘de zon’ in huis te laten schijnen. Een grote verantwoordelijkheid voor een klein meisje. Maar het niet doen was voor mij geen optie. De zon laten schijnen was mijn roeping. Mijn zintuigen waren hiervoor uitgerust. Dit was een gave die ik moest en zou gebruiken. En dus nam ik mijn verantwoordelijkheid. Achteraf bekeken werd hier mijn zin voor eigenaarschap geboren.

Zodra je het ziet,
kun je het niet
meer niet zien.

Nu, vele jaren later, heb ik zelf een kind. Een zoon met dezelfde gave die duidelijk ook snel overprikkelde zintuigen heeft. Daardoor heb ik ontdekt dat mijn ‘voorspellingskracht’ een naam heeft: hoogsensitiviteit of hooggevoeligheid. Wel, hoogsensitiviteit *rocks!* Zodra je ermee leert omgaan – en je het dus niet beschouwt als het probleem dat heel wat mensen ervan maken – is het een bijzonder krachtige tool waarmee je veel goeds kunt doen en impact kunt creëren. Zoals mensen helpen om zich goed te voelen, hen in beweging te krijgen en hen te raken.

Ik besliste al heel vroeg in mijn leven – nog voor ik ging studeren – om van mijn roeping een talent te maken. Een talent waarin mensen centraal zouden staan. Maar wat moest ik dan precies doen met die mensen? Ik had meer inzicht nodig! En dat kwam. Opnieuw door mijn papa. Want mijn papa bleek niet gewoon *mood swings* te hebben. Hij leed aan intense ups en downs, aan manische depressie. Bipolariteit is de naam die er vandaag op geplakt wordt. Een benaming die de ziekte volgens mij veel meer eer aandoet. Want bij manische depressie ligt de klemtoon vooral op het negatieve. Terwijl bipolariteit de beide kanten – de hoogtes én de laagtes – met evenveel respect benoemt.

De ups waren geweldig, want dan creëerde mijn papa. Hij nam me mee in zijn fantasiewereld, deelde zijn eindeloze energie met mij en leerde me om dingen te ontwerpen en te maken. Bij papa bleef het zelden bij fantaseren over wat hij zou kunnen creëren. Hij begon met schetsen, detailtekeningen en prototypes in karton of op schaal en eindigde met bijzonder knappe realisaties, zoals een modulaire knikkerbaan of een volledig werkende kraan van een meter hoog. Puur vakmanschap. Tijdens zijn ups hield hij zijn creativiteit niet gevangen in zijn hoofd, maar bracht hij ze prachtig tot uiting. Met trial-and-learn. Met buien van euforie en neerslachtigheid.

En niet trial-and-error, want als je proberen als een leerfase ziet, kom je verder.

Meermaals schoot ik 's morgens vroeg wakker en stormde ik de trap af naar de woonkamer om daar zijn laatste geniale kunstwerk aan te treffen. Van mijn papa zelf was geen spoor te bekennen, want hij had vermoedelijk rond een uur of drie 's nachts een laatste schroef in zijn artistieke mechanisme gedraaid om vervolgens uitgeput te gaan slapen. Hij was geen ochtendmens, nooit geweest. De ideale werkdag begon voor hem om 11 uur. Wat een geluk dat mijn mama er altijd was om alles op te vangen. Zijn – onze – rots in de branding, de bloem, de zon, de zekerheid, zijn muze.

En voor mij eigenlijk ook ...

De downs heb ik pas later leren appreciëren. Niemand ziet zijn held graag in 'verliesmodus'. Al helemaal niet wanneer je niet ziet tegen wie of wat hij aan het verliezen is. De impact en de duur van zijn downs waren nooit te voorspellen. De ene keer bracht hij een week alleen in een donkere slaapkamer door, een andere keer verbleef hij maanden in een psychiatrische instelling. Hij lag zelfs ooit in coma na een overdosis. Wat wel zeker was – en daar twijfelde ik eigenlijk nooit aan – was dat hij altijd terugkwam.

Het leven met hem leerde me dat, hoe slecht of uitzichtloos een situatie ook leek te zijn, er altijd opnieuw een up kwam. Er kwam altijd weer beterschap. We leerden er als gezin mee omgaan. Met vallen en opstaan. En dat heeft me veerkracht gebracht. Veerkracht is een term die ik heel belangrijk ben gaan vinden. Ik haal er letterlijk mijn kracht uit. Ik vertrouw erop dat ook ik na elke laagte een hoogte mag verwachten.

Mensen die me kennen weten dat ik altijd opnieuw overeind kom na een tegenslag. Zelfs als die tegenslag kanker heet.

Geduld heb ik niet, nooit gehad, maar ik heb wel geleerd om het ritme te respecteren waarmee iedereen zijn eigen balans bewaakt. Het leren wachten op de volgende up, het leren respecteren van een tempo, het leren aanvaarden van de downs. Ik kan nu mijn eigen tempo – en dat van de mensen die ik graag zie – lezen. Mijn eigen ritme bestaat uit cyclussen van twee jaar: dus twee lentes, twee zomers, twee herfsten en twee winters. Het begint bij mij altijd eind april, begin mei. Dan kondigt een up of down zich aan.

Hoe ik dat zo zeker weet?
Wel, als ik die cyclus niet aanvaard en respecteer, als ik er tegenin ga, dan word ik ziek.

Gedurende al die jaren was er – naast mijn geloof in mijn eigen veerkracht – één eigenschap die me telkens opnieuw kracht en inzicht gaf. Maar pas na mijn laatste ‘bombardement’, mijn meest recente laagte, kon ik die eigenschap een naam geven: speelsheid. Ondertussen kan ik er al een recept van maken, een model van hoe ik ‘werk’ wanneer er een tegenslag of periode van verandering opduikt. En dus kan ik proactief stappen zetten naar een of meerdere oplossingen. Speelsheid is daarbij voor mij altijd het hoofdingrediënt. Pas op, ik beweer niet dat iedereen speelsheid als kernkwaliteit moet hebben en dat de rest uit de boot valt. Speelsheid is de sleutel, niet de schat zelf. Of anders gezegd: ik beschouw speelsheid als het middel om jezelf en je sterktes te (her)ontdekken en ontplooien.

Mijn inzichten, ervaringen en professionele projecten vormen de basis van dit boek, aangevuld met wetenschappelijke informatie en input van mensen uit de academische en zakelijke wereld. Ik geloof zelf in een no-nonsenseaanpak en hou van concrete informatie die direct toepasbaar is. Dit boek is dan ook heel concreet: vol met tips en tricks en argumenten uit de wetenschap en de praktijk om zowel privé als in een bedrijfscontext een speelse attitude aan te nemen.

Waarom spelen zo belangrijk is? Omdat we als volwassenen collectief lijden aan het *locked treasure syndrome*. Onze ware kracht en onze echte talenten worden overschaduwed door alles wat moet en door de dagelijkse ratrace waarin we zitten. We lopen steeds sneller, willen steeds meer, gaan steeds harder, waardoor we amper de tijd hebben om onze talenten te ontplooien. Met dit boek wil ik dat vrijgevochten gevoel terugbrengen, zodat je jouw schatkist weer kunt openen. Een schatkist vol dingen waarvan je zei 'ik zou ooit nog x willen doen' of 'ik zou ooit nog y willen maken'. Ik leer je om ze effectief aan te pakken. Via een zevenstappenmodel help ik je om jouw groeiproject te verwezenlijken. Vanuit een speelse attitude waarbij je je ten volle kunt ontplooien. Waarbij je durft én groeit.

Mijn invalshoek voor dit boek zit niet in de peutertuin. Ik daag je uit om spelen niet meer enkel en alleen te associëren met schommelen, klauteren en ravotten of tikkertje en verstoppertje spelen. Want hoewel in die activiteiten wel de essentie van het speelse ligt, wil ik het begrip in dit boek veel breder opentrekken. Speelsheid komt in verschillende vormen en maten. Misschien maak je leuke of minder leuke associaties met de typische teambuildings of de verplichte spelletjes tijdens het kerstfeestje. Die jaarlijks terugkerende teamactiviteiten waarvoor je meestal naar de Ardennen moet rijden om daar dan tegen een rots te kleven of meters boven de grond een traject te overbruggen. Dat is het dus niet. Of toch niet alleen. Want van een eenmalige teambuilding met collega's krijgen jijzelf noch je collega's de speelse attitude om echt dingen mee te bereiken. Zelfs niet als het hilarisch was om je collega ondersteboven en hulpeloos in een boom te zien hangen. Om speelsheid echt te kunnen inzetten als kracht moet het systematisch gebeuren. Hoe je dat precies aanpakt, lees je verderop in dit boek. Want ik creëerde hiervoor een concrete aanpak: het groeistofmodel met zeven praktische en meteen toepasbare dimensies.

Dit is in de eerste plaats een boek voor jezelf. Je kunt in de kantlijn opmerkingen, ideeën en bedenkingen toevoegen die je te binnen schieten. Ik gaf zelf alvast het goede voorbeeld en schreef mijn eigen opmerkingen neer. Voel je zeker vrij om jouw kanttekeningen met me te delen via groeistof.org. In de tweede plaats is dit boek er om te delen

met je collega's, vrienden en familie. Je kunt jouw boek, inclusief kanttekeningen, doorgeven aan iemand die je (meer) speelsheid toewenst of iemand met wie je dit samen wilt aanpakken. Want het potentieel van speelsheid zit vooral in de interactie die je hebt met anderen: in je teams, je organisatie, je gezin of met vrienden.

Speelsheid kan je doen groeien en durven, zowel persoonlijk als professioneel. Spelen ligt aan de bron van creativiteit en dus innovatie. En als er iets is dat we vandaag en morgen nodig hebben om onze wereld vorm te geven, is het dat. Verruim dus je blik en omarm speelsheid. In je leven, je werk, je bedrijf. In dit boek vol groeistof neem ik je mee in de kunst, de wetenschap en de praktijk van het spelen.

WAAROM SPELEN?

17



Een speelse en nieuwsgierige levensfilosofie heeft ontzettend veel voordelen. Open jouw *locked treasure* van talenten en krachten door te spelen. Speels zijn betekent niet dat je het leven niet serieus neemt of je verantwoordelijkheden ontwijkt. Het is eerder een benadering om vervullende interacties met anderen – en met jezelf – te hebben en je ware talenten te ontplooiën. En om meer plezier te hebben, natuurlijk! Ik overtuig je graag van de kracht van speelsheid door tien belangrijke redenen om te spelen op een rij te zetten.

REDEN 1: SPELEN STIMULEERT EIGENAARSCHAP



O boy, dit klinkt zo cliché!

'Je hebt maar één leven waar je zeker van bent. Zorg dat het de moeite is!'

Dat is veruit mijn favoriete uitspraak. Ik zou het zelfs mijn levensmotto kunnen noemen. Voor mij begint alles met eigenaarschap nemen over je eigen leven in al zijn verschillende facetten. Door zelf gerichte keuzes te maken, bepaal je je eigen weg en kun je jezelf openstellen voor serendipiteit. Zo sta je speels en met open sensoren in de wereld.

Serendipiteit betekent dat er onverwacht iets positiefs en bruikbaar op je pad komt, terwijl je er eigenlijk niet naar op zoek was (of naar iets helemaal anders aan het zoeken was).

Die speelsheid is een geestestoestand, een attitude, een open houding om te ontdekken en vervolgens alles wat je ontdekt hebt in vraag te stellen. Daardoor creëert spelen ruimte. En die ruimte ontstaat niet door veel te móéten, maar vooral door te willen. Als je helemaal opgaat in het spel, geeft dat een enorme betrokkenheid en een groot engagement. En net in die twee zaken ligt de basis van eigenaarschap. Want jij bepaalt hoe het spel gespeeld wordt. Het verloop van het spel ligt in jouw handen. Ofwel speel je het mee, ofwel niet. Maar er is niets daartussen. Vervang het woord 'spel' in deze alinea nu door 'leven' en je begrijpt helemaal wat ik bedoel ...

Niet alleen in je persoonlijke leven, maar ook in een bedrijfscontext stimuleert spelen eigenaarschap. Wanneer je spelen in de dagelijkse werking van je organisatie invoert, zal een medewerker dat als zeer positief ervaren. Het zal zijn betrokkenheid en loyaliteit stimuleren.

De kans op geëngageerde medewerkers verhoogt zo aanzienlijk. Want zeg nu eerlijk: er wordt almaar meer gevraagd van medewerkers. Ze moeten proactief, flexibel, probleemoplossend en kritisch zijn.¹ Maar hoe ze daartoe moeten komen, blijft vaak een mysterie. Wel, het geheim zit in het spelen!

CASE House of Innovation – Laat een ballonnetje op

Tijdens mijn hoogdagen bij House of Innovation, de cocreatieplek in Antwerpen die ik in 2014 oprichtte, bruiste het van de ideeën. Dagelijks werd ik aangesproken door de mensen van de dertien bedrijven die er hun thuis hadden gevonden. Zouden we niet dit of dat kunnen doen? Naar het toilet gaan was een uitdaging, want voor ik de deur kon bereiken, werd ik getackeld door mensen met fantastische ideeën. Achteraf vonden ze het dan raar dat ik er niets mee gedaan had en het zelfs vergeten was.

Ik besliste dat het niet alleen mijn verantwoordelijkheid was om iets te doen met al die ideeën en dat mensen eigenaarschap mochten nemen van hun eigen idee. Na wat speel- en creatiewerk kwam ik tot het concept 'laat een ballonnetje op'. Ik voorzag ballonnen, helium, papiertjes en koordjes. Wie een idee had, kon het opschrijven en letterlijk een ballonnetje oplaten boven zijn bureau. Iedereen die voorbijkwam, kon de ballon even naar beneden halen, het idee lezen, er iets bij schrijven en eventueel tot actie overgaan. Een speelse en creatieve manier om te cocreëren die ertoe leidde dat heel wat ideeën ook daadwerkelijk uitgevoerd werden.

REDEN 2: SPELEN GEEFT JE VEERKRACHT



Een speelse attitude brengt veerkracht met zich mee, een belangrijke eigenschap die noodzakelijk is in onze almaar sneller veranderende wereld. Speelsheid staat voor ontdekking, voor telkens opnieuw proberen met vallen en opstaan. Speelse medewerkers gaan uit van 'trial-and-learn' in plaats van 'trial-and-error'. Hierdoor worden ze stap voor stap beter in hun job en kunnen ze zich beter aanpassen aan veranderende (werk)omstandigheden.

Veerkracht wordt omschreven als het vermogen om je aan te passen aan stress en tegenslag en daar misschien zelfs sterker uit te komen. Het gaat dan niet alleen over 'terugveren' naar je oorspronkelijke positie, maar ook over doorgroeivermogen.² Jane McGonigal, de auteur van onder meer *SuperBetter, the Power of Living Gamefully* en de bedenker van de app *SuperBetter*, onderscheidt vier soorten veerkracht die belangrijk zijn in je leven en werk. Fysieke veerkracht betekent dat je lichaam weerstand kan bieden aan stress en zichzelf kan helen. Mentale veerkracht slaat op de motivatie, focus en wilskracht die je nodig hebt om doelen te bereiken. Emotionele veerkracht betekent dan weer dat je het vermogen hebt om op afroep positieve emoties te activeren. Sociale veerkracht ten slotte gaat erover dat je steun kunt en durft vragen aan de mensen rondom je.

Aan mijn sociale veerkracht is nog werk. Wat is het toch moeilijk voor mij om hulp te vragen!

Waarom is het zo belangrijk dat jijzelf en de mensen in je (werk)omgeving veerkrachtig zijn? Veerkrachtige personen accepteren feiten, situaties en gebeurtenissen die ze niet kunnen veranderen. Ze aanvaarden ook hoe zijzelf en andere mensen in elkaar zitten en hebben vrede met hun emoties. Maar tegelijk zijn ze heel oplossingsgericht, want ze kunnen improviseren en kijken niet voortdurend achterom. Ze trekken lessen uit ervaringen, passen zich aan en zoeken naar nieuwe acties om te ondernemen. Veerkrachtige mensen communiceren bovendien heel effectief: ze stellen vragen en leggen gemakkelijk contacten met mensen die hun energie geven en hen helpen om oplossingen te vinden voor problemen. Ze beschikken daarbij over een sterke persoonlijke effectiviteit. Dat wil zeggen dat ze geloven in hun eigen vermogen om bepaalde acties en handelingen met succes uit te voeren. Ze zoeken ook naar een dieper begrip van de wereld om hen heen en hebben een helder levensdoel voor ogen. Ze zijn gemotiveerd om hun krachten in te zetten voor een betere samenleving en voor een organisatie.³ Ook in een professionele context zijn dit dus de mensen die je graag om je heen verzamelt.

Door speelsheid te integreren in je leven, verhoog je je eigen veerkracht. En door spelen een plaats te geven in je organisatie, verhoog je de veerkracht van je medewerkers. Want de essentie van spelen is proberen. Soms lukt het van de eerste keer. Soms loopt het fout, probeer je opnieuw en leer je eruit. Trial-and-learn. Spelen is een constante oefening in veerkracht, in leren omgaan met onvoorziene omstandigheden. Net zoals het leven dus, dat ook voortdurend onverwachte zaken op je pad strooit.

CASE Van Monkeyshot 2.0 terug naar 0 en daarna naar 3.0

Het moet 2015 geweest zijn. Ik was klaar om de fakkel van mijn bedrijf Monkeyshot door te geven om daarna opnieuw met een start-up te beginnen.

Tussen meer dan twintig medewerkers zou toch wel iemand zitten die klaar was om die fakkel van mij over te nemen, niet?

De namen zijn fictief, maar de case niet.

Na een lange aanloopperiode en veel overleg leek alles in kannen en kruiken: Stien en Pim zouden het dynamische duo vormen dat Monkeyshot de nodige aandacht en stabiliteit gaf. Stien zou ondersteuning en structuur brengen en Pim zou de strategische en operationele leiding voor zijn rekening nemen. Maar die donderdag werd alles plots anders. We hadden een expert uitgenodigd die Stien en Pim zou begeleiden op het vlak van hun verplichtingen en verwachtingen ten opzichte van elkaar en mij. Daarna zouden we samen gaan eten.

En toen kwam dus 'de bus', een oefening waarbij zowel Stien als Pim individueel moesten beschrijven wie er in haar/zijn bus zat. Wie zat er aan het stuur? Wie keek mee over hun schouder? Wie reisde mee op de achterbank? Zelf wilde ik via deze oefening vooral begrijpen wat het duo nog van mij verwachtte en wat niet. Na de individuele oefening bespraken we alles samen. Toen Pim zijn bus voorstelde, zakte de grond onder mijn voeten weg: hij zag zichzelf af en toe eens in de bus springen, maar ik zat nog steeds in de driver's seat. En dat terwijl we al zes maanden aan het voorbereiden waren om Stien en Pim aan het stuur te zetten. Daar ging mijn toekomstscenario en mijn vertrouwen!

Voor een uurtje dan toch. Want ik had gewoon even tijd nodig om alles te 'processen'. Wat een geluk dat we dat etentje aansluitend gepland hadden, zodat we meteen alles konden benoemen en 'de bus' geen eigen leven ging leiden. Na een goed gesprek had ik gelukkig al meer dan één scenario voor de toekomst. En nog belangrijker: ik was opgelucht dat dit nu gebeurde en niet nadat iedereen al actief was in zijn rol. Wat ik leerde die dag? Stop met projecteren, want niet iedereen heeft ondernemersambities. Benoem je emoties in dit soort situaties, want dat lucht op. En *stick to the facts*, want de meeste zaken zijn niet persoonlijk bedoeld. Bovendien is er altijd meer dan één mogelijk scenario. Hoera voor veerkracht!

'Processen' is meer dan verwerken. Het is verwerken en linken leggen. Het is 'herprogrammeren', en je belemmerende gedachten overboord gooien.