

Niet alles wat helpt, is verdacht

Over technologie, aandacht en professioneel handelen

Publicatie datum: 18 mei 2026

“Hoe lang nog voor we alles opnemen en filmen?” Die vraag stond onlangs boven een artikel in het FD. Het is zo'n kop die blijft hangen, omdat ze raakt aan iets wat veel mensen voelen. Technologie komt steeds dichterbij. Wat eerst zichtbaar en uitzonderlijk was, past nu in een bril, een telefoon of een klein apparaat op tafel. Gesprekken kunnen worden opgenomen, samengevat en geanalyseerd. Soms bijna ongemerkt. Soms sneller dan we zelf kunnen bevatten.

Dat roept ongemak op. En dat ongemak moeten we serieus nemen.

Niemand wil ongemerkt gefilmd worden. Niemand wil dat een vertrouwelijk gesprek zonder context ergens belandt. Niemand wil dat technologie ongemerkt de regie overneemt in een ontmoeting tussen mensen. Privacy, vertrouwen en zeggenschap zijn geen randvoorwaarden die je achteraf nog even regelt. Ze horen bij de kern van professioneel handelen.

En toch wringt er iets in de manier waarop het gesprek over technologie vaak wordt gevoerd. Het dominante geluid is al snel waarschuwend: pas op, straks wordt alles vastgelegd; pas op, straks denkt niemand meer zelf; pas op, straks verdwijnt het menselijke uit het contact. Die zorg is niet onterecht, maar het verhaal wordt te klein als technologie alleen als bedreiging wordt neergezet.

Vanuit Flowleer willen we daar bewust een ander geluid naast zetten. Niet omdat grenzen minder belangrijk zijn. Juist niet. Maar omdat wij in de praktijk ervaren dat technologie, mits zorgvuldig gebruikt, ook iets mogelijk maakt wat in professioneel werk van grote waarde is: meer aandacht in het moment.

In ons werk zoeken we steeds naar wat mensen, teams en organisaties nodig hebben om weer in beweging te komen. Soms vraagt dat om vertraging. Soms om structuur. Soms om taal voor wat iedereen voelt, maar nog niemand zegt. En vaak vraagt het om aanwezig zijn bij wat er gebeurt, juist wanneer het nog niet netjes onder woorden is gebracht.

In gesprekken met leiders, teams en organisaties gaat het zelden alleen om de inhoud. Natuurlijk luisteren we naar wat er gezegd wordt. Maar we luisteren ook naar wat wordt ingehouden, herhaald of vermeden. We letten op stiltes, aarzelingen, energie, spanning, herkenning en de momenten waarop iets begint te schuiven. In teamcoachbijeenkomsten wordt dat nog sterker zichtbaar. Daar speelt niet alleen het verhaal van één persoon, maar ook de dynamiek van de groep. Wie neemt ruimte? Wie houdt zich in? Waar valt het stil? Wanneer ontstaat er beweging?

Dat zijn geen details. Vaak zit daar precies de informatie die ertoe doet.

Juist daarom vraagt dit werk om aanwezigheid. Om kunnen luisteren zonder meteen te vullen. Om door te vragen wanneer iets geraakt wordt. Om erkenning te geven als iemand woorden vindt voor wat al langer onder de oppervlakte aanwezig was. Om te kunnen waarnemen wat er in een team gebeurt terwijl het gebeurt.

Wie op zulke momenten voortdurend bezig is met meeschrijven, is er maar gedeeltelijk bij. Je kijkt naar je papier of scherm, probeert een formulering vast te leggen, noteert een actiepoint en mist



misschien net de blik, de aarzeling of de verschuiving in de groep. Natuurlijk zijn aantekeningen waardevol. Maar ze kunnen ook tussen jou en het gesprek in komen te staan.

Daarom gebruiken wij soms stand-alone opnameapparatuur. Niet als controlemiddel. Niet om gesprekken klakkeloos te registreren. En niet om ons professionele oordeel uit te besteden. We gebruiken het om in het moment vrijer te kunnen luisteren, scherper te kunnen waarnemen en beter beschikbaar te zijn voor wat zich aandient.

Dat is voor ons een wezenlijk verschil. Technologie staat niet tussen ons en de ander in, maar helpt ons soms juist om minder afgeleid te zijn door het vastleggen zelf. De kwaliteit van “er zijn” wordt groter wanneer je niet voortdurend hoeft te kiezen tussen luisteren en noteren.

Pas achteraf komt de volgende stap. Dan kan technologie helpen om terug te kijken. Wat is er gezegd? Welke thema's kwamen terug? Waar ontstond spanning? Welke beweging werd zichtbaar? Welke vragen vragen om vervolg? AI kan ondersteunen bij ordenen, samenvatten en structureren. Dat helpt om klanten snel en zorgvuldig te bedienen, zeker wanneer er op korte termijn een terugkoppeling, verslag of vervolgstap nodig is.

Maar daar ligt ook meteen de grens.

Een transcript is nog geen inzicht. Een samenvatting is nog geen analyse. En AI-output is nog geen professioneel oordeel. De betekenis ontstaat pas door menselijk vakmanschap: door ervaring, intuïtie, kennis van organisaties, gevoeligheid voor groepsdynamiek en het vermogen om te wegen wat in deze specifieke context passend en zorgvuldig is.

Wij blijven zelf nadenken. We toetsen of een analyse klopt. We herkennen wanneer een conclusie te snel is, te algemeen of te vlak. We brengen onze eigen zienswijze in en nemen verantwoordelijkheid voor wat we teruggeven aan een klant. Technologie kan helpen om niets belangrijks kwijt te raken, maar zij bepaalt niet wat belangrijk is.

Wat ons opvalt, is dat de onrust over technologie niet alleen gaat over privacy of veiligheid. Die vragen zijn belangrijk, maar er speelt ook iets anders. Technologie maakt soms sneller zichtbaar wat er in gesprekken, teams en organisaties werkelijk gebeurt. Waar woorden en gedrag niet samenvallen. Waar patronen zich herhalen. Waar spanning zit die nog geen taal heeft gekregen. Waar mensen of organisaties misschien al langer omheen bewegen.

Dat zichtbaar worden kan ongemakkelijk zijn. Zeker als mensen of organisaties nog niet gewend zijn om zo precies naar zichzelf te kijken. Technologie vergroot dan niet alleen onze mogelijkheden, maar ook onze handelingsverlegenheid. Want wat doe je met wat zichtbaar wordt? Durf je erop te reflecteren? Durf je het gesprek aan te gaan? Durf je je eigen aannames te onderzoeken?

Juist daar begint ontwikkeling.

In die zin is deze discussie minder nieuw dan ze lijkt. Toen de zakrekenmachine vanaf de jaren zeventig het onderwijs binnenkwam, was er ook zorg. Zouden leerlingen nog wel zelf leren rekenen? Zou basiskennis verdwijnen? Zou het apparaat het denken overnemen? Achteraf bleek de kernvraag niet of het hulpmiddel verboden moest worden. De vraag werd wat leerlingen zelf moesten blijven begrijpen, wanneer een hulpmiddel ondersteunend mocht zijn en hoe je verstandig gebruik aanleert.

Diezelfde beweging zagen we later bij computers, internet, smartphones en online vergaderen. Geen van die ontwikkelingen maakte onderwijs of werk vanzelf beter. Ze vroegen allemaal om nieuwe afspraken, nieuwe vaardigheden en nieuw gedrag. Soms brachten ze afleiding en gemakzucht. Soms



riepen ze weerstand op. Maar ze brachten ook mogelijkheden die we inmiddels niet meer willen missen.

Met AI en opnameapparatuur staan we opnieuw op zo'n kantelpunt. En juist daarom is het onvoldoende om alleen in termen van risico's te spreken. Het is ook onvoldoende om alles maar toe te juichen omdat het efficiënt is. De professionele vraag ligt in het midden: onder welke voorwaarden draagt technologie bij aan aandacht, kwaliteit, vertrouwen en vakmanschap?

Dat vraagt om volwassenheid. Om vooraf nadenken over het doel van een opname. Om helderheid over toestemming, verwerking, beveiliging en bewaartermijnen. Om de discipline om niet alles te bewaren omdat het kan. Om de moed om technologie niet te gebruiken als het niet passend is. En om de zorgvuldigheid om altijd zelf te blijven beoordelen wat een uitkomst waard is.

Voor scholen en bedrijven ligt hier een belangrijke ontwikkelopgave. Leerlingen, studenten en medewerkers groeien deze wereld niet vanzelf verstandig in. Het is te makkelijk om technologie simpelweg te verbieden, terwijl iedereen weet dat zij al gebruikt wordt. Het is ook te makkelijk om alles vrij te laten en te hopen dat mensen vanzelf wel weten waar de grenzen liggen.

Wat nodig is, is begeleiding. Mensen moeten leren wanneer technologie helpt en wanneer zij afleidt. Welke informatie je wel en niet deelt. Hoe je kritisch kijkt naar een samenvatting of analyse. Hoe je bronnen beoordeelt. Hoe je voorkomt dat snelheid belangrijker wordt dan zorgvuldigheid. En vooral: hoe je eigenaar blijft van je eigen denken.

Dat vraagt meer dan een protocol. Het vraagt om gesprekken, oefening, reflectie en voorbeeldgedrag. Om leiders, docenten en professionals die niet alleen regels maken, maar samen onderzoeken wat zorgvuldig handelen in deze tijd betekent.

Daarvoor is een onderzoekende houding nodig. Niet de houding van onmiddellijk omarmen, maar ook niet die van bij voorbaat afwijzen. Eerder professionele nieuwsgierigheid: durven proberen, durven leren, durven bijstellen. Die houding is niet leeftijdsgebonden. Je ziet haar bij mensen die bereid zijn om te oefenen, zichzelf opnieuw vragen te stellen en niet meteen terug te vallen op wat vertrouwd is.

Voor ons is dit daarom geen pleidooi voor méér technologie. Het is een pleidooi voor meer professioneel bewustzijn. Voor het vermogen om niet in reflexen te schieten, maar steeds opnieuw te onderzoeken wat het werk, de situatie en de mensen nodig hebben.

Niet alles wat kan, moet. Maar niet alles wat helpt, is verdacht.

Misschien is dat wel de paradox. Technologie wordt vaak neergezet als iets dat menselijk contact bedreigt. Onze ervaring is dat zorgvuldig gebruikte technologie juist ruimte kan maken voor meer aandacht, beter luisteren en minder machinaal werken. Ze kan ons helpen om een deel van het repeterende werk, dat ons afleidt van waar het werkelijk om gaat, anders te organiseren.

Bij Flowleer geloven we dat technologie professionaliteit niet vervangt. Ze maakt juist zichtbaarder hoe belangrijk professionaliteit is. Een opname kan helpen om beter te luisteren. AI kan helpen om scherper te ordenen. Een transcript kan helpen om niets belangrijks kwijt te raken. Maar aandacht, duiding en verantwoordelijkheid blijven van mensen.

Misschien begint verantwoord omgaan met technologie precies daar: bij het gesprek over wat we willen behouden, wat we willen versterken en waar we duidelijke grenzen trekken. Niet vanuit angst voor wat er verandert, en ook niet vanuit blind enthousiasme over wat er kan. Maar vanuit de vraag wat goed, zorgvuldig en menselijk handelen vandaag van ons vraagt.



Wil je binnen je school, team of organisatie onderzoeken hoe technologie kan bijdragen aan aandacht, eigenaarschap en professionele ontwikkeling? Begin dan niet bij de tool, maar bij het gesprek over vertrouwen, vakmanschap en wat mensen nodig hebben om goed samen te werken en te blijven leren. Dat gesprek voeren we graag mee.

