

Humanoid mindset

Dr. Alex Straathof, Raphael Klinkhamer

Het lectoraat Management van Cultuurverandering, een onderzoeksgroep van de Hogeschool van Amsterdam, legt zich onder andere toe op theorievorming rond organisatieculturen. Onderdeel daarvan is onderzoek doen naar mindsets. De fundamentele ideeën hierover kunnen ook voor andere doeleinden gebruikt worden. Daarom dit stuk, het is een uitkomst van een denkexperiment. Google investeert in de ontwikkeling van mensachtige robots, humanoids. Echt op mensen gelijkende machines die geschikt zijn functies te vervullen in ons sociale leven. Google heeft besloten meerdere bedrijven voor dit doel op te kopen en een onderzoeksgroep hiervoor op te richten. In deze tekst wordt uiteengezet hoe de mentale structuur van een humanoid eruit kan zien. Mindsets gebruikt in de theorievorming van het lectoraat kunnen misschien dienst doen als mentaal besturingssysteem van humanoid gedrag.

ABC-model

Uitleg van de mentale structuur begint met de context. Een voorbeeld zal het model verhelderen. Wie 's nachts wakker wordt van een vreemd geluid in huis, kan daar bang op reageren en zoeken naar mogelijkheden zich te verbergen of te verdedigen. Veel mensen gaan ervan uit dat zo'n geluid tot effect heeft dat er een angstreactie ontstaat. De cognitieve psychologie leert ons echter iets anders. Er is er een antecedente gebeurtenis A (het geluid) die kan leiden tot een consequente reactie C (angst, verbergen, verweermogelijkheden zoeken). Maar niet iedereen reageert hetzelfde. Daarom moet nog iets anders zijn dat het gedrag bepaalt. Wie denkt dat het geluid kan komen van een inbreker zal angstig worden. Maar als het huis tochtig is en een nachtelijke wind een krant of een gordijn kan doen bewegen, kan heel anders reageren. Men draait zich nog een keer om en valt weer in slaap. Tussen het antecedente A en de consequente C zit een B: het beliefstelsel, de gedachten die een geluid oproepen. Die gedachten, de mindset met een ander woord, zijn medebepalend voor het gedrag dat ontstaat. Gedragskeuzes zijn terug te voeren op het ABC-model: antecedente gebeurtenis, beliefstelsel, consequent gedrag. Als we kunnen achterhalen hoe het beliefstelsel werkt, kan dat mogelijk dienst doen als mentaal besturingssysteem van een mensachtige robot.

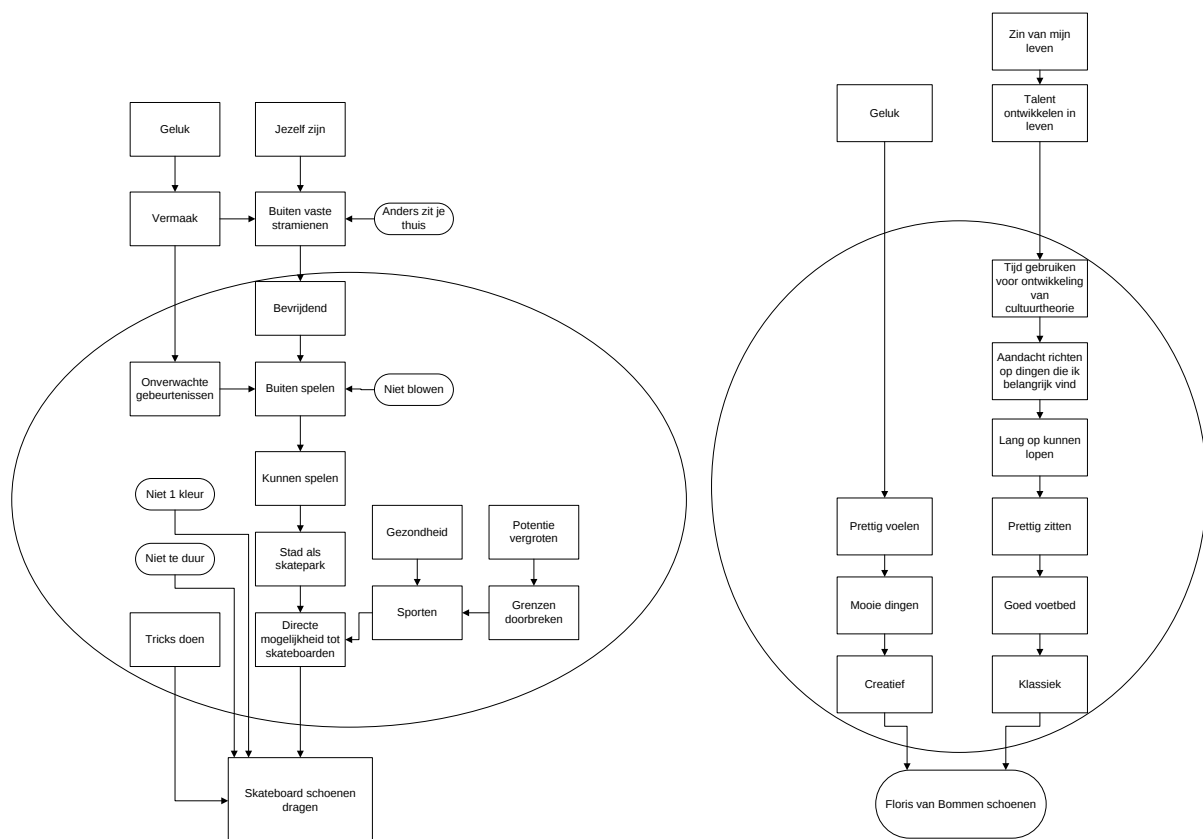
Beliefstelsel = werkgeheugen = mindset

Het beliefstelsel is omvangrijk en complex. Het bevat al onze begrippen, de sociale gebeurtenissen die we moeten herkennen om ons staande te houden in onze omgeving, herinneringen, onze redeneringen, onze attitudes, oplossingen en regels die we in acht nemen. Dat alles is te complex voor een humanoid. Als we de essentie van een beliefstelsel weten te verwoorden, kunnen we mogelijk een hanteerbaar besturingssysteem construeren. Dat kan als volgt. Mensen beschikken over een lange termijn en een korte termijn geheugen. Alles wat we herinneren moet eerst worden opgenomen in het korte termijn geheugen, ook wel het werkgeheugen genoemd. Een bijzonder kenmerk van dit geheugen is dat het een beperkt aantal items kan bevatten. Het kan om uiteenlopende zaken gaan: getallen, woorden, boodschappen, relevante gebeurtenissen, voorgestelde vakantielocaties die vanmorgen werden besproken. Het gaat meestal niet meer dan zeven items. Onze complexe wereld en onze ingewikkelde gedachten daarover maken we begrijpelijk door 'chunking', een term uit de

cognitieve psychologie. We nemen dingen bij elkaar in nieuwe gehelen, waardoor we steeds weer komen tot zeven dingen die tegelijk in het werkgeheugen een rol spelen. Het werkgeheugen is dus niet alleen een geheugen, het maakt ook onze wereld tot een begrijpelijke omgeving omdat we door middel van chunking de wereld vereenvoudigen. Binnen het lectoraat onderzoeken we onder andere de mindset van mensen binnen organisaties. Een mindset is het equivalent van een vereenvoudigd beliefstelsel. De vraag is nu hoe een mindset werkt.

Mindset

Iemand's mindset bestaat uit waarden en overtuigingen. Die twee zijn met elkaar verweven. Wanneer je het waardepatroon van iemand weet, weet je ook welke overtuigingen hij of zij gebruikt. Binnen het lectoraat gebruiken we de interviewmethode 'laddering' om waardepatronen van mensen in kaart te brengen. Het begint bij gedrag. Daarna vragen waarom dat gedrag voor iemand belangrijk is. Het antwoord dat we op die manier krijgen is een waarde. Mensen koppelen gedrag direct aan waarden zoals gastvrijheid, resultaatgerichtheid of werkplezier. Als je daarna doorvraagt naar het belang van die waarde en daarna nog een waaromvraag stelt, dan krijg je inzicht in het waardepatroon van degene met wie je spreekt. Hier zijn twee voorbeelden van een waardepatroon. Beide hebben te maken met schoenkeuze.



Mindset als mentaal besturingssysteem

In de voorbeelden die hierboven zijn weergegeven is te zien dat waardepatronen (in de cirkels afgebeeld) sturend werken op de keuze voor welke schoenen iemand draagt. Het rechtervoorbeeld is eenvoudiger. Floris van Bommelschoenen worden gedragen omdat ze een creatief uiterlijk hebben en als mooi worden ervaren, wat prettig voelt. Een andere waardereeks dat sturend is voor deze

specifieke schoenkeuze is dat dit soort schoenen beschikken over een goed voetbed, waardoor ze prettig zitten, waardoor je er lang op kunt lopen.

In het linkervoorbeeld kiest iemand ervoor altijd skateboardschoenen te dragen, want dat geeft de mogelijkheid te skateboarden, mocht de gelegenheid zich voordoen. Dat heeft achterliggend de betekenis grenzen te doorbreken en de buitenwereld als een speelomgeving te zien: de stad is een skatepark. Deze in een reeks samengebrachte waarden, zijn de dwingend voor de keuze skateboardschoenen. Het is de wereld die deze persoon in zijn hoofd heeft. Zo kijkt hij naar zijn omgeving. In dit voorbeeld zijn ook waarden aanwezig die een bijsturende werking hebben. Ze zorgen ervoor dat ander gedrag niet zal ontstaan. Zo zal skateboarden ertoe leiden dat de persoon in kwestie geen softdrugs gebruikt. Dit is een ander type dan de eerder genoemde sturende waarden. Dit zijn corrigerende waarden.

In de mindset is dus sprake van zowel dwingende waarden die sturen richting een bepaalde gedragskeuze en corrigerende waarden die voorkomen dat andere gedragingen ontstaan. Dat lijkt op hoe een raket naar de maan wordt geschoten: er is een zwaarder gedeelte dat voor de stuwing zorgt en er zijn kleinere zijraketten die zorgen voor de bijsturing. Zo ontstaat een dwingende koers. Dwingende en corrigerende waarden leiden tot een enkele gedragskeuze. Dit idee is slechts een eerste concept dat om nadere uitwerking vraagt. Eerst op de tekentafel en daarna in proefmodellen. We zijn benieuwd wat Google van dit idee vindt.