



chris
mulder

Goed voorbeeld

Zelf het goede voorbeeld geven is voor een chef altijd een goed idee. Je laat het niet bij woorden, maar handelt er zelf ook naar. Je boodschap is niet mis te verstaan. Walk your talk. Maar hoever moet je gaan? Wanneer ga je te ver?

Consequent gedrag wordt gewaardeerd, dubbele signalen daarentegen gelden als spelbederf. Als je van je medewerkers een opgeruimde werkplaats verlangt, maar van je eigen kamer een grote zooi maakt, geeft dat op z'n zachtst gezegd een verwarrende indruk.

Recent maakte ik een manager mee die overwerk en niet opgenomen verlofdagen van het personeel uitsluitend compenseerde met vrije tijd. Een finan-

Controle is goed, begrip is beter

ciële vergoeding mocht beslist niet. Hij handelde conform de regels. Maar, u snapt het al, zelf liet hij zich de niet opgenomen verlofdagen wél uitbetalen. Gewoon niet doen.

'Goed voorbeeld doet goed volgen' betekent niet dat je als leidinggevende ook achter de lopende band moet gaan staan of het gras moet gaan maaien. Maar van tijd tot tijd met je poten in de modder staan, is een heel goed idee.

Duurzaam succesvolle ondernemers en managers weten doorgaans héél goed wat de belangrijkste processen en gevoelens op de werkvloer zijn. Je ziet ze daar ook vaak; niet te beroerd om te luisteren ondanks de drukke agenda. Zulke mannen en vrouwen hebben ook nooit moeite uit te leggen waarom er dit keer even geen tijd

was. Het personeel snapt dat ook en werkt natuurlijk mee.

Ga zelf eens het gesprek aan met een moeilijke klant. Probeer je eigen product eens uit zonder hulp van een whizzkid... Zou de directie van de NS ooit wel eens een OV-chipkaart hebben gevalideerd? Ik wens ze sterkte. Heeft de ontwerper van campingdouches ooit zelf in zo'n schimmelig hokje staan kleumen? Doen.

Controle is goed, begrip is beter. Laat zien dat je begrijpt wat de impact van je beslissingen op de mensen is. Gewoon, door open te communiceren. Vraag door, in plaats van praatjes voor de vaak te houden. Dus niet: „Is het hier lawaaiig?” vragen aan mensen met oorbeschermers op.

Je zult ze de kost geven, de managers-op-afstand die in deze tijd van het jaar beoordelingsgesprekken moeten voeren en geen idee hebben wat er gaande is op de werkvloer, laat staan wat er is gepresteerd. Ik maak mee dat managers medewerkers ontslaan om er pas daarna achter te komen dat ze cruciaal voor een bedrijf waren.

Door het goede voorbeeld te geven bouw je een vertrouwensrelatie op. Dit maakt het voor medewerkers ook mogelijk gewoon eens een zorg met je te delen. Zonder dat je direct aan klikken of manipulatie hoeft te denken. Het maakt jou mogelijk medewerkers aan te spreken op zaken die ze niet volgens de afspraken hebben gedaan. Wel zo rustig, wel zo effectief.

Maar misschien wel belangrijker nog, wel zo eerlijk.

> Reacties, vragen suggesties? mulder@lc.nl

Chris Mulder is directeur van CMMC Management Consulting, gespecialiseerd in crisisinterventie en directiecoaching.