



## “Communiceren van je bedoeling”

Als eigenaar van of manager in een bedrijf heb je “uitgesproken” ideeën over WAAR het bedrijf NAARTOE gaat en wat de daarmee de plek en rol van de organisatie in de maatschappij is (visie). Daarnaast heb je ideeën over HOE het bedrijf haar ideeën tot uitvoering brengt en met welk imago (missie). Tevens weet je welke afspraken de medewerkers dienen te volgen (cultuur). Het bedrijfsproces en de benodigde kennis zijn je bekend. Ook de manier van werken, zakelijke feiten en de resultaten. Dat is super. De vraag is: “Weten de medewerkers dit ook?” Het komt nogal eens voor dat de “uitgesproken” ideeën zowel letterlijk als figuurlijk niet zo uitgesproken zijn. Nu hoeft niet iedereen zich hiermee bezig te houden. En wanneer een medewerker niet precies weet wat de bedoeling is zal deze handelen naar beste weten. Het resultaat kan binnen de bedoeling liggen. We merken hier verder dus niks van. Het wordt anders wanneer het resultaat niet aan de verwachting voldoet. In dat geval ben je als manager niet blij, maar ook de medewerker is niet blij omdat zijn of haar beste inspanning als fout wordt ervaren. Deze situatie lijkt gemakkelijk te voorkomen en komt toch veel voor. Het blijkt dus lastiger dan je denkt. Vraag je maar eens af hoe goed je de afdelingsdoelstellingen hebt overgedragen en toegelicht. Managen op (communiceren van) dat het beter moet en dat iedereen een stap meer moet zetten is niet voldoende. Het werkt veel effectiever om tijd te investeren in het gesprek met de afdeling en daar het hoe van de verandering van resultaat te bespreken. In zo’n gesprek komt naar voren hoe de medewerkers denken de stap te maken. Als manager kun je dan horen in welke richting de mensen denken te moeten bewegen en of dit past binnen de visie van het bedrijf. Om deze gesprekken goed te kunnen voeren is een open cultuur nodig. Een cultuur waarin mensen hun ideeën kunnen uiten en gehoord worden. Een open cultuur is effectief te implementeren via een open HR Management aanpak. Hierin worden medewerkers regelmatig gehoord over de werkbeleving en stuurt het management processen zichtbaar bij naar aanleiding van deze informatie. Wanneer het bedrijf sterk afhankelijk is van de motivatie van de medewerkers dan is deze manier van werken een must. Er vanuit gaande dat medewerkers hun job goed kunnen doen is het de verantwoordelijkheid van de manager om goed te communiceren en te onderbouwen wat het bedrijf van de medewerker verwacht.

*Ir. André S.T. Chin Kwie Joe*  
*Mob: +31 (0)6 26 35 01 11*  
*andre@ckj.nl*  
*www.ckj.nl*