

## Op welk niveau communiceert uw bedrijf?

**A**ls mens aan het stuur in een (transparante) organisatie sta je in een glazen huis. Iets waar wij in het Westland gewoon aan zouden kunnen zijn. Maar is dat zo gemakkelijk? De ruiten worden vaak wit gekalkt. Kun je jezelf zijn of doe je de persoonlijkheid die men misschien zou willen zien (hoe weet je wat “men” wil zien?). In overlevingstermen scoort degene die zichzelf is het hoogst. Welke taal spreekt de organisatie en hoe is daarop te sturen? Past de medewerker in de organisatie en of past de organisatie bij de bedoelde visie? Een simpele check is; “Hoe voelt het?” en “Welke gedachten heb ik over de organisatie?” Om wat diepgaander te ontdekken wat elkaar beïnvloedt, kunt u het volgende gebruiken.

### Hoe klikt het op:

*Spiritueel niveau.* Bedrijfsvisie en ambitie. Dit levert een missie die de organisatie volgt. Check of: deze (nog) past bij de huidige zienswijze, of deze wordt begrepen, gevolgd en of een medewerker daarin past. Uiteindelijk halen medewerkers uit deze informatie een reden waarvoor zij het werk doen.

*Identiteitsniveau.* Organisatie structuur en uitstraling (imago, type gebouw), doelstelling en slogans. Hieruit volgt een vorm van toestemming en motivatie voor beslissingen. Check hoe en door wie dit gedragen wordt.

*Waarden niveau.* Hier wordt aangegeven wat de organisatie belangrijk vindt, bijvoorbeeld toegevoegde waarde m.b.t. de maatschappij, huisregels, omgang met klanten en leveranciers, reclame uitingen. Dit geeft de richting en de sturing voor het leidend personeel. De check hier is hoe goed de mensen zich hierin kunnen vinden.

*Vaardigheden niveau.* Procedures, kennismanagement en (HR)management. De activiteit waar het bedrijf goed in is. Ook de vertaling van de missie in doelen en plannen. Specialismen in de organisatie. Check hier of de gewenste en benodigde vaardigheden gedekt zijn.

*Gedragsniveau.* Het productieproces of de dienstverlening. Het handelen /uitvoeren door de organisatie als geheel en door het individu. De manier van communiceren, managen en samenwerken. Check of het gedrag is zoals in de visie bedoeld was?

*Omgevingsniveau.* Het bedrijfsresultaat, de facts and figures en de reactie van de omgeving. Ook hier is de check of deze overeenkomt met het beeld uit de visie.

Dit is de hiërarchie van de niveaus, de bovenste bepalen de kwaliteit van de onderste.



Ir. André S.T. Chin Kwie Joe  
CKJ Consultancy BV  
andre@ckj.nl