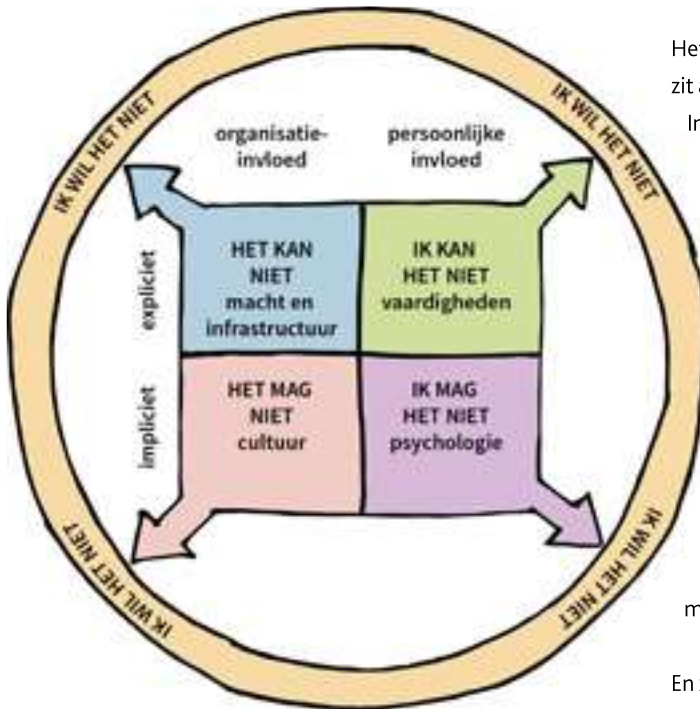




Waarom zeggen we niet wat we vinden?

Het belang van een open bedrijfscultuur in de installatietechniek

Jan Hille Noordhof is docent Adviesvaardigheden bij TVVL. Hij is ook auteur van twee boeken. Zijn laatste boek heet 'Waarom zeggen we niet wat we vinden?'. In zijn boek geeft hij daar vier redenen voor. Vervat in onderstaand model. Jan Hille neemt ons in dit artikel mee in zijn model.



De Cirkel van Openheid

Aan de ene kant zijn er de externe of organisatiefactoren die het lastig maken je uit te spreken. De macht ontbreekt je of de cultuur vertelt je impliciet dat je over bepaalde zaken je mond moet houden. Een treffend voorbeeld van zo'n cultuurinvloed vind ik Dieseltgate. Zoals bekend deed Volkswagen voorkomen dat haar Dieselmotoren schoon waren. Dat was niet zo en de markt werd voorgelogen. Van deze fraude zullen tientallen mensen binnen het concern geweten hebben, toch bracht niemand het naar buiten. Kennelijk was de impliciete boodschap dat niet te doen. Pas toen een onafhankelijk Amerikaans onderzoeksbureau onraad vermoedde kwam de fraude aan het licht.

De organisatie heeft dus flinke invloed op de openheid die er heerst. En dat is niet alleen om moreel-ethische redenen relevant. Uit onderzoek blijkt namelijk dat bedrijven met een open cultuur meer gemotiveerde medewerkers hebben. De betrokkenheid is er groter, het verloop is er lager – en dat is met de huidige krappe arbeidsmarkt erg belangrijk – bovenal zijn ze innovatiever. Want ga maar na, als iedereen de gelegenheid krijgt zijn ideeën naar voren

te brengen, zitten daar al gauw goede ideeën tussen. Niet tot in de finesses uitgewerkt, maar wel ideeën waarmee verder gebouwd kan worden. Juist in de uitwisseling met andere experts ontstaat iets nieuws. Een organisatie als smeltkroes van expertises en kwaliteiten komt verder.

Het model laat echter ook zien dat er een persoonlijke component zit aan onze openheid. Er zijn allereerst vaardigheden mee gemeoid. In de training *Adviesvaardigheden* die ik voor TVVL verzorg, komen deze vaardigheden uitgebreid aan de orde. Het vierde kwadrant is echter minstens zo belangrijk: mag ik het? Hoe assertief en open mag ik zijn van mijzelf?

Recent sprak ik een installatie-ingenieur die net zijn eigen auditbedrijf was begonnen. Hij testte installaties op legionellagevaar en een van zijn eerste klanten voldeed niet aan de norm: slecht nieuws. De klant vroeg hem het negatieve rapport aan te passen. In Nederland kennen we de veelzeggende uitdrukking *Wiens brood men eet, diens woord men spreekt*. De legionella-adviseur week niet. Het was zijn professionele eer te na water bij de wijn te doen. Commercieel misschien niet gunstig, maar op de lange termijn de enige route.

En zo zijn er vier factoren die onze openheid sturen. Als alle velden van de matrix positief scoren, zullen we ons willen uitspreken. Het vormt de cirkel om de matrix. We denken mee omdat de mogelijkheid ertoe geboden wordt en het veilig en vertrouwd genoeg is dat te doen. We dragen bij omdat we over de vaardigheden beschikken een constructieve bijdrage te leveren en we doen onze mond open, omdat we zelf de vrijmoedigheid voelen dat te doen. Op naar een open en veilige bedrijfscultuur, de installatietechniek verdient het.

Het boek *Waarom zeggen we niet wat we vinden? En wat daaraan te doen!* is verschenen bij Business Contact en te koop via www.peopleplus.nl of www.managementboek.nl. Meer informatie over de cursus Adviesvaardigheden lees je op www.tvvl.nl/cursussen/adviesvaardigheden.

Ook in cursusseizoen 2019-2020 staan er weer twee edities van deze cursus gepland. Oud-deelnemers waardeerden deze cursus met een 8,2. Hun ervaringen lees je ook op onze website bij de cursusinformatie.

