

Urgentiebesef



Frank Rekers

Trainer, mental coach
en medemens

frank.rekers@4human.nl

COLUMN

Ik werd uitgenodigd bij een klant voor een verandertraject, waarbij men ook aandacht wilde besteden aan efficiënter en effectiever werken. De directie vond dat de medewerkers niet optimaal renderden en had al diverse plannen van aanpak zien mislukken. Ik verdiepte me eerst in de situatie en stelde een diagnose.

Het energieniveau van de office-manager was sinds haar komst, 6 maanden geleden, drastisch naar beneden gegaan. Hoge werkdruk, alles goed willen doen, veel ad-hoc werkzaamheden, onvoldoende structuur en te weinig tijd waren daar, volgens haar de oorzaak van! Haar idee om dit op te lossen zou een extra werknemer zijn. Iets wat de werkgever bij de vorige office-manager had gedaan. Het kostte veel geld, bood geen oplossing en leidde tot frustratie. Ook constateerde ik dat het een terugkerend patroon was.

Tijdens een training werd de office-manager zich ervan bewust dat het aannemen van een nieuwe medewerker een oplossing was die buiten haarzelf lag. Er kwam urgentiebesef dat de oplossing in haar zelf besloten lag. Vervolgens is ze zich met onze begeleiding persoonlijk gaan ontwikkelen. Ze leerde structuur aan te brengen door hoofd- van bijzaken te onderscheiden, haar perfectionisme werkbaar te maken door het 'goed is goedprincipe' en er werden dagelijks vaste e-mail

momenten ingelast. Het werk werd zo minder ad-hoc. Ze leerde om te gaan met werkdruk, wat haar privéleven ook ten goede kwam. Ze groeide in haar werk en als mens.

Bij verandertrajecten maak ik nogal eens gebruik van de acht succesfactoren van de expert op het gebied van verandermanagement, Kotter. Keer op keer blijkt de menselijke factor de kritische succesfactor te zijn die bepalend is voor het slagen of mislukken van veranderingen. Uiteindelijk wordt het resultaat van

veranderingen bepaald door de mate waarin ze door mensen worden geaccepteerd. Hoewel het inmiddels een bekend gegeven is, wordt de het aandeel van de mens bij veranderingen nog altijd schromelijk onderschat.

De eerste stap bij succesvolle veranderingen bij Kotters model is "Het creëren van een gevoel van urgentie." Deze noodzakelijke voorwaarde bij veranderingen geeft besef van de urgentie van alle betrokkenen. Daardoor was de werkgever bereid te investeren in de office-manager, de office-manager was bereid om zich te ontwikkelen en verantwoordelijkheid te nemen. Vaak worden plannen gemaakt zonder gevoel van urgentie. Deze plannen zijn gedoemd te mislukken, omdat ze draagvlak missen. De eerste voorwaarde bij veranderingen is urgentiebesef.