

WAAROM?

Waarom? Waarom zijn sommige organisaties succesvol in gastvrijheid en waarom sommige niet? En waarom is de ene zorgverlener gastvrijer dan de andere? Ik ervaar dat er vaak veel tijd en energie gestoken wordt in: wat gaan we doen en hoe gaan we dat doen? De wat-en-hoe-vraag speelt in op het rationele. Het risico is dat je werkzaamheden doet om de werkzaamheden en dat we voorbij gaan aan dat waar het echt om gaat. Veel gesprekken gaan vervolgens over wat men doet en hoe men het doet, vaak onnodige, overbodige discussies. Dit leidt al snel tot verschillende standpunten, tegenstellingen, overtuigingen, het krijgen van gelijk, verharding, frustratie, soms leidt dit zelfs tot conflicten en het gevolg is niet effectief en efficiënt werken. Niet echt gastvrij, lijkt me.

We staan onvoldoende stil bij waarom we wat doen. De waarom-vraag blijft vaak onderbelicht en helaas constateer ik dat er te weinig organisaties en mensen werken vanuit het waarom. Daarmee bedoel ik: waarom doe je de dingen zoals je ze doet? Wat is je doel? Wat is je geloof? Wat is je zingeving? Waarom bestaat de organisatie? Als je die vragen stelt, komen we tot elkaar. Zeker als het gaat om gastvrijheid. In gastvrijheid zitten nu eenmaal menselijke waarden zoals aandacht, liefde, respect, erkenning, waardering, warmte en eerlijkheid, waarin we ons allemaal herkennen. Dit speelt in op gevoel en vertrouwen, het emotionele. Je raakt mensen als je de waarom-vraag kunt beantwoorden. Leiders en zorgverleners die de waarom-vraag als uitgangspunt benutten, zijn gelukkiger en gastvrijer. Diezelfde mensen maken organisaties. Organisaties met die mensen zijn succesvoller, hebben een grotere aantrekkingskracht, zijn invloedrijker, innovatiever en bovenal gastvrijer. Ze vormen een bron van inspiratie

voor hun medewerkers en creëren een grotere loyaliteit. Sta bij gastvrijheid stil bij de waarom-vraag. Want als je de zin ervan ziet, krijg je er zin in. Het brengt je terug tot de essentie waar het in de zorg om gaat. Auteur Simon Sinek heeft een boek geschreven over het waarom en hij betreft dit in een bredere context dan alleen gastvrijheid. Een must voor elke leidinggevende.

Frank Rekers

frank.rekers@4human.nl



Frank Rekers is oprichter van 4Human Training & Coaching, expert op het gebied van leiderschap, energiemangement en gastvrijheid.