JACKY VAN DE GOOR

'Het loopt niet zo lekker in ons team. Het is een sleur geworden, de fut is eruit'. Onlangs was ik in gesprek met enkele leden van dit team over de vraag hoe ze konden werken aan meer bezieling en bevlogenheid. Samen verkenden we de situatie. 'En we hebben 91 KPI's', werd er heel feitelijk bij verteld.

Vliegruimte

91 KPI's. Ik werd er helemaal stil van. 91 'Kritische Prestatie Indicatoren'; 91 normen en criteria om aan te voldoen. Één-en-negentig. Hoe ziet dat eruit? Ik probeerde me er een voorstelling van te maken. Dat zijn 7 ½ dozijn eieren. Bijna vier volle kratjes bier. Praktisch een heel bingospel vol. Of zóveel hokjes om af te vinken:

□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
□□□□□□□□□□□□

Ik werd er ter plekke moedeloos van. Teveel om te bevatten.

Situaties als deze kom ik helaas vaak tegen in mijn advieswerk. Het is een extreem voorbeeld (hoop ik?), maar toch: we willen alles meetbaar, beheersbaar maken. Overal grip op krijgen en houden. Laatst kreeg ik zelfs de vraag hoe je 'mentaliteit' in een norm kunt gieten.

Veel organisaties slaan door in beheersing en controle. Het is een tragiek die me iedere keer weer raakt. Want misschien winnen we er wel wat mee (al is het maar een *gevoel* van zekerheid), we verliezen er ook zoveel mee. We verliezen betrokkenheid, bezieling. Regels en normen worden een doel op zich, waardoor we afdwalen van waar het eigenlijk echt om gaat: om de klant, om van waarde te zijn, om samen te werken aan iets goeds, iets moois, iets belangrijks. Om de 'why' of de bedoeling van het werk.

En met het verlies van deze focus verliezen we ook het gevoel daar een bijdrage aan te kunnen leveren: het gevoel dat je ertoe doet, dat er ruimte is om je eigen, unieke kwaliteiten in te zetten voor iets waardevols, dat je – ook al is het maar een klein beetje – een held kunt zijn.

Bevlogenheid en energie – daarvoor is iets anders nodig dan een overdaad aan goed gespecificeerde doelen en normen. Naast kaders vraagt dat vooral om vrije ruimte. Ruimte voor het waartoe en waarom van het werk. En ruimte om te ontdekken hoe jij, hoe jullie daar zo goed mogelijk invulling aan kunnen geven. Dat betekent ruimte om te ontdekken en experimenteren in plaats van rapporteren en verantwoorden. Ruimte om te vragen in plaats van te antwoorden. Ruimte om te spelen en je te verwonderen.

Het goede nieuws is dat steeds meer organisaties inzien dat het leven, en het werk eigenlijk helemaal niet beheersbaar zijn. Dat er iets heel anders nodig is om anno nu succesvol te kunnen zijn. Daniel Pink beschrijft dit prachtig in zijn boek *A whole new brain* een pleidooi voor kwaliteiten als empathie, zingeving en speelsheid.

JACKY VAN DE GOOR

Jacky van de Goor werkt als organisatieadviseur, onderzoeker en auteur/blogger aan vitale organisaties. Zij is gefascineerd door de manier waarop we op het werk gewoontes creëren waar niemand gelukkig van wordt, maar waar we hopeloos in vast komen te zitten. Over het doorbreken van deze patronen schreef Jacky eerder het boek *Hartelijk georganiseerd, organisatiecultuur begrijpen en ontwikkelen* (Academic Service, 2011)

Dat klinkt mooi. Maar is dat niet moeilijk? Ja en nee. Ja, want het controle-denken zit diep en nee, want jij bent, zelfs in je eentje, niet onmachtig. Want hoewel overtuigingen vastgeroest zijn en het geloof in de KPI's nog behoorlijk heilig is, kun je zelf, vanuit je eigen plek op kleine schaal al bijdragen aan het herstel van zin, plezier, verwondering en ontregeling. Sterker nog: je kunt er meteen mee beginnen. Mijn nieuwe boek, *Dirty Desk Day*, staat vol met opdrachten om dat te doen. Met kleine, prikkelende, verantwoord gestoorde zetjes om los te breken en je vrij te maken. Omdat bevlogenheid ruimte nodig heeft. Ruimte om te vliegen.

Breek los!

Dirty Desk Day
Jacky van de Goor
270 blz
€ 14,95
ISBN 978 94 6272 018 3