



BIJ JANSEN

...aan de keukentafel

Ik kan niemand iets leren...

(ik kan hooguit iemand helpen het in zichzelf te vinden) Galileo Galilei

nr 06/2021

Eigen keuze?

Zij had het niet naar haar zin. Ze was al jaren directeur-eigenaar van een architectenbureau en was vooral bezig met het managen van het bedrijf. Ze had het kantoor met zo'n 25 medewerkers jaren geleden overgenomen van haar vader.

De klacht waarmee ze kwam, was dat ze hele stapels documenten op haar bureau had liggen waar ze maar niet doorheen kwam. Bouwplannen, kostencalculaties, offertes, vakbladen etc. Een doorn in het oog. Ze had besloten dat ze wel wat hulp kon gebruiken bij het schoonmaken van het bureau.

In het kennismakingsgesprek kwam de vraag naar voren wat ze vroeger wilde worden toen ze klein was. "Leraar geschiedenis!" zei ze spontaan. Daar stak een verantwoordelijkheid die ze voelde een stokje voor. Als oudste dochter van een gezin met drie meiden had ze zich verplicht gevoeld het kantoor van haar vader over te nemen. Het verklaarde de stapels op haar bureau. Die stonden symbool voor een keuze die alleen met het hoofd was gemaakt.

Instructies zijn heilig?

De meeste bedrijven, maar ook andere maatschappelijke instellingen hebben hun ervaring veelal vastgelegd in (werk)instructies, handleidingen en protocollen. In die instructies etc. staan de do's en don'ts van de groep om te voorkomen dat eerder gemaakte fouten nog eens worden gemaakt en zodat het wiel niet opnieuw hoeft te worden uitgevonden.

Handig toch? Ja, maar er blijkt ook een nadeel. Het volgen van instructies, protocollen etc. worden te vaak gezien als rechtvaardiging, als een verklaring waarom het niet aan u lag toen het mis ging. U heeft immers het protocol gevolgd en op de juiste wijze afgetekend.

Dit is naar mijn idee een misvatting. Als u de instructie echt gevolgd hebt, dan betekent dat hooguit dat u niks fout hebt gedaan. Maar dat is niet hetzelfde als het goed gedaan hebben. Regelmatig zijn er namelijk omstandigheden, die u zouden moeten bewegen om juist af te wijken van de protocollen. Het is uw verantwoordelijkheid dan om dat in zo'n situatie te doen.

Verantwoordelijkheid

Als u verantwoordelijk bent, dan kunt u ter verantwoording worden geroepen. U mag en moet dan uitleggen hoe u met die verantwoordelijkheid bent omgegaan. U mag dat, omdat het afleggen van verantwoording ook een recht is.

Nu kunt u daar op twee manieren mee omgaan: 1. U legt uit wat u gedaan heeft en accepteert dat mensen u straffen op wat er mis is gegaan en u lauweren voor wat er is goed gegaan (meestal wordt dat laatste vergeten). Of 2. U zorgt dat u vooraf een uitleg klaar heeft waarom het niet aan u lag toen het fout ging.

Dat laatste heeft niets met verantwoordelijkheid te maken, maar juist met het tegenovergestelde. In het Engels zegt men: to cover one's ass. Die uitleg waarom het niet aan u lag toen het mis ging, wordt vaak gevonden in de verwijzing naar protocollen, manuals en instructies.

BEHOEFTE AAN MEER?

Bel of mail me.

CONTACT

klik: mail@janwillemjansen.com

klik: www.janwillemjansen.com

bel : +31 6 51 81 83 37

JAN WILLEM JANSEN

