

Drie succesfactoren voor duurzame inzetbaarheid

Een waardevolle medewerker heeft een burn-out en is maanden uit de running. Of, erger nog, een talentvolle medewerker heeft een andere baan gevonden en stapt op. De paniek slaat toe. Begrijpelijk, want je weet dat je het nog drukker gaat krijgen en dat je die extra stress er gewoon niet bij kan en wil hebben. Maar ook zonde, want dit had anders kunnen lopen.

Tekst: Bob Heeren, Fotografie: RWV Advocaten

Op zo'n moment vraag ik mezelf af: "Heb ik wat gemist?" Het is een vraag die zichzelf beantwoordt. Natuurlijk heb ik wat gemist. Ik heb niet zien aankomen dat een medewerker die ertoe doet mijn aandacht nodig had. Aandacht die ik niet, te weinig of te laat heb gegeven. Maar je kunt toch niet alles zien aankomen? Je hebt toch ook andere dingen te doen? Die medewerker had toch

ook zelf aan de bel kunnen trekken? Allemaal waar. Alleen leert de praktijk in mijn eigen onderneming en in die van mijn klanten me iets belangrijks. Je kunt de kans dat je onaangenaam wordt verrast aanzienlijk verkleinen.

Opmerkelijk

Ik zie en spreek veel ondernemers. Bijna altijd gaat het over de medewerkers die het niet goed doen. Voor wie een schriftelijk dossier moet worden opgebouwd. Met wie uiteindelijk moet worden onderhandeld over ontslag. Die medewerkers krijgen in de regel meer tijd en aandacht dan hun collega's die hun werk 'gewoon' goed doen. Opmerkelijk eigenlijk. Want als die steunpilaren uitvallen of weggaan is dat extra zuur. Zeker als je dit niet of te laat hebt zien aankomen en het gapende gat dat ontstaat zo een-twee-drie niet op te vangen is.

Hoe voorkom je dit als ondernemer? Hoe bind je waardevolle medewerkers aan je bedrijf? Het antwoord is verrassend simpel. Duurzame inzetbaarheid kent drie belangrijke succesfactoren: aandacht, aandacht en nog eens aandacht. En dan heb ik het over échte aandacht.

Echte aandacht geef je als je 'stil vanbinnen' bent. Als je het kunt opbrengen om alleen het verhaal van je medewerker aan te horen. En niet ondertussen bezig bent met jouw eigen verhaal. Als je open vragen kunt stellen en laat weten dat je je medewerker hebt gehoord door in jouw eigen woorden samen te vatten wat hij of zij heeft verteld. En daar vervolgens ook wat mee doet. Anders voelt je medewerker zich als een roepende in de woestijn. Niets frustrerender dan dat.

Kleur bekennen

Een Frans gezegde luidt: reculer pour mieux sauter. Een stapje terugdoen om beter te kunnen springen. Zo zit het ook met aandacht geven. Het kost tijd en energie. Die je niet kunt besteden aan zaken doen. En toch betaalt die tijd zich uiteindelijk dubbel en dwars terug. Je weet wat er speelt in je bedrijf en bij je medewerker. Die voelt zich gehoord en gezien. Je hoort zo ook wat er anders zou kunnen. En misschien zelfs welke rol of verantwoordelijkheid je medewerker daarin zelf zou kunnen nemen. Meer betrokkenheid kun je niet wensen.

Aandacht is een succesfactor van jewelste voor tevreden en loyale medewerkers die beter presteren. En die dat goed en nog beter blijven en gaan doen zolang ze van jou maar aandacht krijgen. En aandacht en aandacht... ■

