

3 NOGAL EENS VERGETEN MANIEREN OM MENSEN DAGELIJKS TE MOTIVEREN

“PEOPLE DON’T LEAVE BAD COMPANIES, GOOD PEOPLE LEAVE BAD BOSSES’.



MOTIVATIE KOMT NIET UIT EEN POTJE.

Wanneer je Daniel Pink's boek leest, *"DRIVE: the surprising truth about what motivates us"*, zijn er een paar zaken die we nogal eens vergeten toe te passen. Wanneer het aankomt op het motiveren van mensen, zowel als leider als directe collega, dan gaat het niet slechts over geld. Goed betaald zijn doet er wel toe tot op een bepaald welvaartsniveau en daarna neemt salarishoogte als motivator vrij snel af. Autonomie in het werk, kunnen leren, invloed hebben, prettige en eerlijke collega's, een bijdrage van betekenis kunnen leveren, erkenning krijgen op deze bijdrage en plezier met collega's ervaren zijn allen veel belangrijkere motivatoren. Een leidinggevende die jou respecteert, helpt ontwikkelen en op belangrijke momenten net even de juiste aandacht voor je heeft. *"People don't leave bad companies, they leave bad bosses'.*

Motivatie komt dus niet uit een potje, maar is een heel persoonlijke ervaring, gedreven door onze leefomstandigheden, onze persoonlijke voorkeuren, onze waarden en persoonlijkheid, onze behoeften.

WAT ZIJN DAN DIE "NOGAL EENS VERGETEN MANIEREN" OM MENSEN TE MOTIVEREN?

1. Dagelijks echt contact hebben met elkaar.

Het dagelijks echt contact hebben blijkt één van de belangrijkste in dit rijtje. Ook als is het contact maar een paar minuten, dan is dat van het grootste belang. Contact, aandacht en interesse bedoelen we hier. Niet een oppervlakkig "goedemorgen".... . Klein conversaties over een project, de voortgang van een activiteit, de moeilijkheden die opdoemen, de bereikte resultaten en een paar persoonlijke belangstellende vragen over privé, dat is wat een groot verschil kan maken. Zo simpel, hoor ik je denken, maar zo vaak vergeten in de zogenaamde dagelijkse drukte. Een hele goede manager die ik ken loopt dagelijks met aandacht rond over de werkvloer. Niet dat hij bij ieder bureau stil hoeft te staan, maar wel iedere dag bij een aantal en verschillende, vooral niet steeds dezelfde. Daarnaast bouwt hij in zijn agenda twee maal per week vrije ruimte in voor "spontaan" overleg. Per medewerker een kwartier. Voordeel is dat iedereen weet wanneer er beschikbare ruimte is in de agenda en dat het over van alles mag gaan. Het voorkomt de valkuil van veel managers die zichzelf en hun werk dermate belangrijk vinden dat er geen tijd meer lijkt te zijn voor de mensen waar ze geacht worden leiding aan te geven. "Maar ik heb een 'opendeur-beleid'", zeggen ze ons dan. De medewerkers die ik dan vraag waarom ze niet binnenlopen zeggen dan: "je kunt aan zijn gezicht en zijn non verbale gedrag zien dat hij eigenlijk geen tijd voor je heeft, dus laat ik het maar en bespaar ik me de moeite ...".

Dus: Maak dagelijks een portie tijd vrij in je agenda voor je mensen en sta open voor alle contact.

2. Empower je mensen hun werk zelfstandig te kunnen en mogen uitvoeren.

Goede managers helpen hun mensen autonomie te ontwikkelen, besluiten te durven nemen, hun bijdrage naar eigen inzicht en kunnen te laten opbloeien. Vraag je mensen om positie in te nemen, hun eigenaarschap op zich te nemen en beloof ze dat ze fouten mogen maken. Leren van vergissingen of zelfs fouten en het ruitelijk en snel toegeven is een must. Veiligheid om niet "afgerekend" te worden bij het minste of geringste is een

voorwaarde. Dat voel je wel aan, anders steekt straks niemand meer zijn hoofd boven het maaiveld uit.

In organisaties wordt er veelvuldig geklaagd dat er zoveel issues “geëscaleerd” worden. Dat is meestal een teken dat de zelfstandigheid van de mensen niet gestimuleerd wordt of dat er grote angst is om fouten te maken. Gek genoeg mogen mensen op een uitvoerend niveau, vaak met veel klantcontact, vrijwel niets zelf beslissen en al helemaal niet als het geld (of budget) kost. Fout! Juist zij kunnen het verschil maken in het klantcontact en zullen naar eer en geweten zo juist mogelijk handelen in het belang van zowel de klant als de eigen organisatie. Dan hebben ze wel het vertrouwen nodig van hun leiding dat ze dit goed zullen doen en dat er soms een fout gemaakt zal worden... .

Dus: Geef ruimte, schrap onnodige procedures en managementlagen, delegeer verantwoordelijkheid en bevoegdheid, stuur op leervermogen en een open cultuur van samenwerking. Laat iedereen zelf met voorstellen voor performance doelen komen en maak dat in een dialoog tot een afspraak. En bovenal: Heb met elkaar het dappere gesprek* over gewenst GEDRAG.

3. Strooi met complimenten.

Zo raar dat je nog regelmatig managers spreekt die zeggen “... wanneer ik steeds complimenten geef dan kan ik straks nooit meer kritiek hebben ... terwijl ik toch vind dat het hier wel een paar tandjes scherpere moet ...”. Vreemd toch? Complimenten moeten echt zijn, gemeend zijn en over zaken gaan die er toe doen. Zeker. Dat kan vrijwel iedere dag! Je hoeft niet te wachten tot het project of de taak klaar is alvorens je een compliment kunt geven. Ons brein heeft om complimenten te kunnen accepteren er eigenlijk 5x zoveel meer nodig dan reprimandes of kritiek.

Dus: Maak veelvuldig gepaste (meestal kleine) complimenten; vaak is een schouderklopje al genoeg. Indien nodig geef een directe reprimande op de dag zelf en spaar ergernis niet op. Zorg voor leermomenten. Complimenten stimuleren veel meer dan je wellicht vermoedde. Voer constructieve en eisende gesprekken over wat er hier in ons bedrijf echt toe doet, onthoud de bijdrage van individuele mensen en geef complimenten met precisie op het positieve resultaat en vooral ... op het gedrag dat dit resultaat heeft mogelijk gemaakt.

Heb aandacht voor deze op zich “kleine dingen”.

Wanneer je wilt dat je mensen meer gemotiveerd zijn, denk dan dagelijks aan deze voorgaande 3 basis punten, die nogal eens vergeten worden in de operationele hectiek:

1. Maak echt contact iedere dag.
2. Geef veel verantwoordelijkheid, bied veiligheid en eis initiatief en doorzettingsvermogen.
3. Complimenteer met een hoge frequentie.

*Het dappere gesprek is het gesprek over die dingen waarover je normaliter niet zo makkelijk met elkaar spreekt, maar wel aanwezig is in de gedachten van beiden gesprekspartners.