

A&O-items



NIEUWSBRIEF ARBEIDS- & ORGANISATIEPSYCHOLOGIE
Jaargang 7 - nr. 1 - februari 2009

Kredietcrisis

Joke Tacoma

De kredietcrisis biedt voor A&O-ers kansen. Onze klanten hebben een probleem, onzekerheid is troef in 2009. Bedrijven wachten met investeren, overheden worden gestimuleerd het tegenovergestelde te doen. Medewerkers wachten af. Wat kan een A&O-er doen?

Laten we beginnen bij bedrijven. Als de klanten wegblijven en het bedrijf wil overleven, is het belangrijk de overblijvende klanten te stimuleren meer te kopen en/of nieuwe klanten te genereren. Daarnaast is kostenreductie essentieel. Deze doelen kunnen goed samengaan door te letten op kwaliteit en duurzaamheid. Bij kwaliteit gaat het bijvoorbeeld om in één keer goed te produceren, bij duurzaamheid om met zo min mogelijk afval te werken. Dit betekent goed luisteren naar de klant, zodat wat die wil, ook geproduceerd wordt. Het betekent eveneens goed luisteren naar de medewerkers, want die weten precies wat er gebeurt in het productieproces en kunnen daarom meedenken over duurzame verbeteringen.

Luistervaardigheden

Voor het management is het van belang om over goede luistervaardigheden te beschikken, wil het bedrijf kunnen overleven. Daartoe is wellicht training nodig, die gegeven kan worden door een A&O-er.

Luistervaardigheden beginnen met het stellen van de goede vragen: open vragen die beginnen met 'hoe' of 'wat'. 'Welke' mag ook, 'waarom' liever niet, want dat drukt de ander in de verdediging. Om te toetsen of het antwoord is begrepen, is een (tussentijdse) samenvatting nodig. Als de luistervaardigheden van het management zijn verbeterd, ligt er een kans voor het genereren van nieuwe markten. Waar hebben de klanten nog meer behoefte aan? Door de behoeftes van de klant te onderzoeken, is de kans groot dat er nieuwe producten worden ontwikkeld, die zijdelings te maken hebben met het huidige product en nieuwe klanten aantrekken.

Keynesiaans werken

De overheden gaan Keynesiaans werken: investeren als het bedrijfsleven juist niet investeert. Waarin investeren? In ieder geval in medewerkers, zodat die nóg adequater kunnen reageren op vragen van burgers. Ook in systemen, zodat er efficiënter kan worden gewerkt. Maar om de economie verder te stimuleren zouden de meeste investeringen richting maatschappij moeten gaan. Veel aannemers worden als eerste getroffen door een recessie. In de afgelopen decennia hebben we gezien dat we in Nederland steeds meer ruimte om ons heen nodig hebben. Meer woonruimte en meer werkruimte. Letterlijk. Dus moet er meer gebouwd worden. Zowel woonruimte als werkruimte. Daarmee zijn de aannemers en aanverwante bedrijfstakken weer aan het werk en daalt de werkloosheid.

Blijf zitten waar je zit

Medewerkers van zowel bedrijven als overheden wachten af. Blijf zitten waar je zit, want als je verandert, ben je misschien zo je baan weer kwijt, zo wordt er nu geredeneerd. Deze houding brengt meestal niet veel levensgeluk. Samen met de onzekerheid over de toekomst van de organisatie kan deze houding extra angsten induceren. Ook hier ligt een rol voor de A&O-er.

De angsten kunnen bestreden worden door te werken aan de zekerheden van de medewerker. Waar is hij of zij goed in? Wat zijn zijn kwaliteiten? Wanneer de medewerker zich weer bewust is van zijn sterke punten, daalt de onzekerheid. Als dan vervolgens met loopbaanbegeleiding bepaald wordt wat de medewerker het allerliefst zou willen, is er een pad te definiëren waarlangs hij dit ideaal zou kunnen bereiken. Het is overigens wel zaak te benadrukken dat het niet alleen om het einddoel gaat, maar dat ook het pad zelf geluk moet brengen. Als iemand weer weet wat hij wil, ziet hij eerder kansen. En minder bedreigingen.

Dankzij de kredietcrisis worden mensen gedwongen om beter na te denken over wat ze werkelijk willen. Wat in eerste instantie bedreigend lijkt, kan dankzij de A&O-er omslaan in meer levensgeluk. Rest nog één vraag: weet u wat u wilt?

Joke Tacoma is chemicus, psycholoog en eigenaar van [Tacoma Coaching](#).

Reageren? Mail naar [A&O-items](#).