

Terug naar de kleinschaligheid

// We hebben veel hoog opgeleide, technische gladjanussen rondlopen in het Nederlandse bedrijfsleven //

“Leegstand. Dit is het meest indrukwekkende teken dat de geest van deze tijd weerspiegelt, een symbool van de lege overdaad. Hier staan de steen geworden bewijzen van een niet te stoppen hedonistische profetie: het grote genieten moet doorgaan, ongestoord, er zal steeds meer geld moeten zijn, steeds meer behoeften moeten bevredigd worden.” Professor **Anne van der Meiden** schetst in de maandelijkse column op zijn site het tijdsbeeld aan de hand van de enorme leegstand van gebouwen. Tijdens zijn reis langs de Costa Brava in Spanje voelt hij zich machteloos doordrongen van dit zichtbare feit. “Er staat voor miljoenen leeg terwijl de productie nog volop doorgaat. En er is niemand die de trein stopt.”

Van der Meiden, al ruim veertien jaar gepensioneerd, studeerde theologie en communicatiewetenschappen, bekleedde diverse marketingtechnische functies in het bedrijfsleven en was werkzaam als wetenschappelijk medewerker en hoogleraar communicatiewetenschappen en public relations aan de Universiteit Utrecht. Hij schreef een dertigtal boeken waaronder recentelijk de vertaling van de bijbel in het Twents. Regelmatig verzorgt hij diensten van diverse geloofsgemeenschappen en nog steeds wordt hij gevraagd voor lezingen. Nuchter en met een gezonde dosis humor ziet hij de realiteit onder ogen, maar trekt zorgelijk zijn conclusie. “De krantenkoppen spreken nu massaal over de kredietcrisis maar is dat werkelijkheid? De economie viert nog steeds hoogtij. Investerings en uitgaven gaan gewoon door. Over een paar weken is het geen nieuws meer en staat er weer iets anders op de voorpagina. We zien het wel maar het treft ons niet. We zeggen: ‘Ach wat erg en schenken nog een kop koffie in’. Deze cyclus zal doorbroken worden. Wereldwijd hebben bedrijven ons in ellende gebracht door niet transparant te handelen. Globalisering door fusies en overnames krijgt nu een keiharde tegenstander in kleine, regionaal werkende organisaties.”

De professor, zelf uit Twente afkomstig, ziet een duidelijke kentering. “Hier hebben we de regionale samenwerkingsverbanden met Duitsland al sterk geïntensiveerd. Ruim zestig procent van de studenten van sommige faculteiten van de Universiteit Twente komt uit Duitsland. Er is een crossverbinding in de grensstreek op gang gekomen. Dat zie je ook terug bij het Academisch Ziekenhuis Maastricht en de nauwe samenwerkingsverbanden met Aken. Ruim 75.000 Nederlanders wonen in de grensstreek en stemmen interregionaal op elkaar af.”

Van der Meiden verwijst naar de filosofie van Heidegger waarin de autonomie van de streek waar je woont voorop staat. “Ik woon hier, dus ik investeer hier. Het zijn de tekenen van de tijd. We gaan terug naar kleinschaligheid. *Think global, act local*. In de Oecumene zie je het ook. De wereldkerk, dat zegt

niemand meer iets. Iedereen bouwt zijn eigen kerk waar hij woont. Zo is het ook met scholen en dat is ook geen probleem. Het is juist schitterend dat er zoveel veelzijdigheid is. Laat iedereen kiezen voor dat waar hij zich goed bij voelt. Maar werk wel samen.”

Vier P's van Wijffels

“In de huidige economie moeten we duurzaamheid creëren. Ik kan me veelal vinden in het gedachtegoed van Wijffels, zoals zijn invulling van de vier P's.” Van der Meiden somt op: People, zorg goed voor je eigen mensen, je klanten en je omgeving. Planet, houd het milieu in acht, Profit hebben we nodig want zonder winst kunnen we niet bestaan. En Pneuma. Je geest, het geweten, het bezield. “Pneuma is uitstralen. De spirit die voelbaar is in een onderneming. Daar waar je het best in bent. Pneuma gaat over de bewustwording van je eigen kunnen en kennen en over je verantwoordelijkheidsgevoel voor wat je maakt. Het is de bron van je ethische afwegingen. Dat creëer je door met elkaar in gesprek te gaan. En te blijven. Bespreek casuïstiek. Zet de mensen bij elkaar. Waar gaat het fout? Heb je het aan je vrouw gevraagd? Met wie heb je het nog meer besproken? Ik zou graag het ouderwetse overleg terug willen zien.” Zijn leermeesters op het gebied van communicatiewetenschappen en theologie hebben Van der Meiden in het verleden warm laten lopen voor ethische kwesties. Zo bestudeerde en doceerde hij kwesties rondom ethiek in de reclame en ethiek in propaganda. Hij maakte zich hard voor het feit dat het zakenleven niet zomaar ongeremd allerlei communicatie over producten en diensten over de consument kan uitstorten zonder zich af te vragen of er grenzen overschreden worden. “Ethiek heeft te maken met het besef over je eigen verantwoordelijkheden. Ten diepste weet je wel wat deugt en wat niet.”

Sociale Cohesie

“We moeten weer met elkaar in gesprek gaan. Door te luisteren en met elkaar te praten, nalen zoals we dat in Twente noemen. Dan krijg je alle partijen tevreden

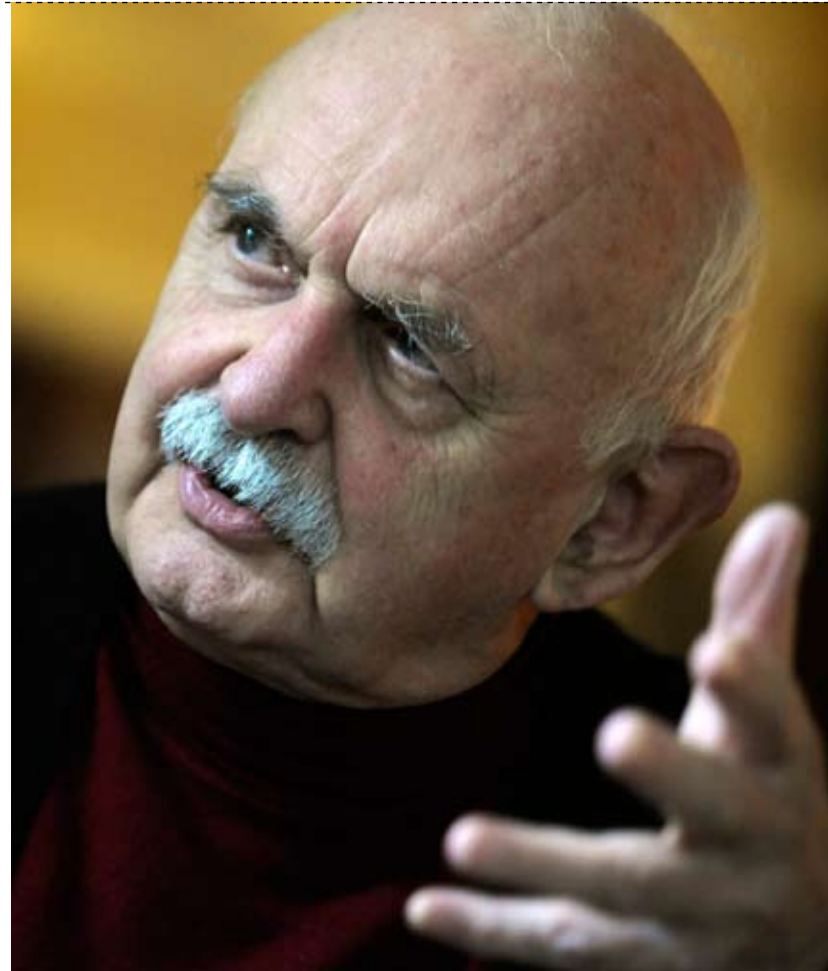
en kom je gezamenlijk tot goede resultaten. Neem nou het voetbal, FC Twente of Heracles, ze vechten om het hardst wie het best en het grootst is. Daar vind je strijd, onderling of op andere niveaus die met geld van doen hebben. De onderlinge verhoudingen kloppen niet meer. Wil je extern communiceren dan moet je het eerst intern op orde hebben. De kunst is om sociale cohesie te creëren. Bij amateurclubs is het vaak de baas van de kantine die beslist. Wie de kantine goed weet te beheren, beheert de club. Dat is de plek waar je hoort hoe jouw club er voor staat en waar er knelpunten in de vereniging zijn.”

Vertaald naar een organisatie wordt de sociale cohesie bepaald door het communicatieve en het narratieve vermogen van het management. “De manier waarop je een boodschap brengt en hoe jij het verhaal vertelt, is van wezenlijk belang voor de positionering van je bedrijf. Dit laat ik het management van een bedrijf altijd zien aan de hand van een casus. Ik vertel, stel vragen en we bespreken het samen. Het vertelvermogen van de verkoopleider is enorm belangrijk. Het moet overtuigend zijn, informeel en recht door zee. De leidinggevende moet een stimulerende coach zijn voor zijn medewerkers. Zijn er problemen, dan legt hij de situatie uit aan de hand van heldere, relevante voorbeelden. Aan de hand van een gezamenlijke dialoog overlegt hij wat er aan gedaan kan worden. Hij draagt zorg voor een gemeenschappelijke oplossing en maakt nooit verwijten. Een authentiek leider helpt je weer op pad.”

Narratief vermogen

“Het inlevingsvermogen van managers is bedroevend. Ze hebben prachtige papieren als ze komen solliciteren maar ik vraag altijd: ‘ben je een goede vader?’ Tijdens mijn loopbaan werkte ik bij een bemiddelingsbureau en daar keken wij altijd naar de praktische kant van de mensen, niet de formele. Hoe is het omgaan met elkaar? Neem een voorbeeld uit de medische sector. Het is verschrikkelijk hoe artsen hun patiënten te woord staan. Er zit een grote knik in het communicatieve- en narratieve vermogen van specialisten. Zij beseffen nog onvoldoende dat de intonatie van je boodschap een wereld van verschil maakt voor de patiënt en dus jouw klant. In de zorg wordt steeds meer gepleit voor invoering van de streektaal. Daar ben ik voorstander van. Als een dominee niet kan preken is de kerk leeg. We hebben invoelvermogen, spirit en sfeer nodig om ons communicatief en narratief goed te verwoorden.”

“Taal is een instrument. Eigen taal, het is ons ‘eigen’. We hebben veel hoog opgeleide, technische gladjanussen rondlopen in het Nederlandse bedrijfsleven. Soms kom je in een bedrijf waar de



directie nog gewoon op de werkvloer komt. Dat is een verademing. Zij weten wat er speelt, zij spreken de taal van de medewerkers. Daarvoor moet je over een soort radarinstrument beschikken. Hoe zeg ik wat, tegen wie? In welke omgangstaal spreken we. Wijffels is daar een prachtvoorbeeld van. Ook Wim Dik van KPN destijds verstond het vak. Eén dag per week was hij onder zijn mensen. Daarmee krijg je de spirit in je onderneming.

Managers moeten goed doordenken hoe het proces van hun communicatie verloopt. Dat is een gevecht met materie en vorm. Neem bijvoorbeeld de uitvaartdienst. Het is de intonatie die je kiest over hoe de verwerking voor de aanwezigen zal zijn.”

“Mijn wens is dat we naar een volledige erkenning van de onontkoombaarheid van de pluriformiteit gaan. We zijn namelijk niet allemaal gelijk. Maar we hebben elkaar wel nodig. In Nederland heerst verdeeldheid over de wenselijkheid van deze veelzijdigheid. Dat vind ik schadelijk. Ervaar het als een feit, een prachtig geschenk. In plaats van dat we ons afzetten tegen elkaar, zouden we moeten kiezen voor deze verschillende ingangen en mogelijkheden. Het is als een warm buffet; je proeft van alles een beetje, telkens een ander gerecht maar met evenveel liefde bereid geniet je iedere keer weer.”