

# Words are plentiful, but deeds are precious



column

Maandagavond. Het is 39 graden Celcius. De airconditioning maakt het 27. Het voelt klam aan. Ik ruik de zee. Schoten op straat. Een moeder met kind ligt in een diepe goot naast de fabriek. Ik ben op weg naar mijn hotel. Een escort met bewapende mannen volgt, zwaailicht en sirene aan. Dit is Lagos, Nigeria.

Ik ben uitgenodigd om een bijdrage te leveren aan een veranderingsproces in een groot bedrijf. Zelden heb ik zo'n krachtige visie gehoord van een chief executive over hoe persoonlijke doelen in dienst kunnen staan van zowel de individu als de organisatie. Een vervolg op vorige maand.

Ik heb een eerste ontmoeting met hem in de vroege ochtend. Klein van stuk, maatpak, gouden bril. Ibou is een invloedrijk man in Nigeria. Ik word uitgenodigd om in zijn executive committee te observeren: "geef me maar meteen aan wat ik beter kan doen om dit team te leiden". En met een grote grijns: "dan ben ik het voorbeeld, leren mijn teamleden dit ook en kan ik hen er op aanspreken. We willen de beste zijn en hebben geen tijd te verliezen. We willen dat je ons helpt manieren te vinden opdat onze mensen hun vaardigheden ontwikkelen terwijl ze werken. We introduceren hiertoe drie begrippen die elke medewerker kent en inzet:

I know, dat gaat over de ambitie van onze onderneming en het geloof er in

I am able to, ik bezit de vaardigheden om die doelen te halen

I will, ik wil het ook doen, beter nog, ik doe het."

"Begrijp je, ik wil graag dat we van ik naar we gaan. De toegevoegde waarde van mensen zit in samenwerken en voortbouwen op elkaars ideeën en competenties. En dat kunnen we in teams doen."

Deze indrukwekkende man stelt me die vraag in een omgeving waarin men meestal doet wat de baas zegt. Sterker nog als je dat niet doet dan beland je in de goot. Er zit spanning op zijn vraag aan zijn mensen hun talenten in te zetten voor zichzelf en de onderneming, terwijl velen voornamelijk bezig zijn met overleven. En hij bevestigt dit ook!

Ik vraag Ibou wat hem drijft. Hij zegt in eerste instantie: "hard werken is mijn plicht". Als hij even nadenkt, voegt hij eraan toe: "ik geniet van het stellen van doelen en deze ook te realiseren. Ik ben autonoom en dat gun ik mijn mensen ook."

We lopen langs het terrein terug, moeder en kind liggen er nog steeds. Ibou onderbreekt zijn woordenstroom, staat stil en geeft opdracht om hen naar een kliniek te brengen.

"Ik geloof dat we kunnen excelleren. Ik heb niet de behoefte vaardigheden te trainen om de vaardigheden. Want mensen gaan die pas inzetten en verder ontwikkelen als ze ook voor hén nuttig zijn, om hun persoonlijke doelen te bereiken. Zij kunnen dat pas wanneer zij niet alleen maar bezig zijn met overleven. Ik ben al druk in de weer een vorm van bestaanszekerheid te bieden door goede beloning en medische voorzieningen en ook door hen op te leiden. I offer them the whole package. En daarnaast moeten we werken aan het omvormen van de hiërarchische cultuur, opdat onze medewerkers hun eigen waarde toevoegen!"

Woensdagnacht. Ik werk aan deze column op het vliegveld. De airco maakt het denken mogelijk. CNN staat aan. Bush zoekt nog steeds naar Omar en Bin Laden. "I'm sure my reports do the best they can to find these terrorists". Hij moet eens gaan praten in Lagos. Zoals in één van hun kantoren op de muur geschreven staat: 'Words are plentiful but deeds are precious.'

**Robert van Noort**

*Verschenen in Leren in Ontwikkeling,  
(HRD magazine van NVO2) nr. 3,  
's-Gravenhage: Performa (2002)*

