

Telegraaf 070707

Goede spirit op de werkplek maakt bedrijf winstgevender

***gelukkige medewerkers productiever en minder vaak ziek
waarden en normen organisatie steeds belangrijker***

Patricia Boon

DOORN – Bedrijven waarvan de medewerkers gelukkig zijn, groeien jaarlijks fors meer dan organisaties waarbij de werkenden niet goed in hun vel zitten. Gelukkige werknemers zijn productiever, werken makkelijker samen met collega's en zijn minder vaak ziek. Bovendien doen bedrijven met gelukkige mensen het beter op de beurs, zo bleek tijdens het congres: Spirit op de werkplek dat Gelling Management en Bart van Baarsen dit jaar voor het eerst organiseerde.

De cijfers liegen er niet om. Uit onderzoek blijkt dat 'ongelukkige bedrijven' in de periode 1996-2005 de omzet jaarlijks zagen groeien met 0,1%. Wordt gekeken naar 'gelukkige bedrijven' dan blijkt dat in die zelfde periode een jaarlijkse omzetgroei van 15,1% werd behaald, zo meldt Onno Hamburger, senior trainer en coach bij Van Harte en Lingsma en de ontwikkelaar van Happiness at work 's middags tijdens een van de workshops die worden aangeboden.

Die ochtend zijn de deelnemers tijdens de plenaire bijeenkomst van het congres al helemaal op scherp gesteld wat betreft spirit of geluk op de werkplek. „De klant merkt het wanneer een medewerker echt plezier heeft in zijn werk en bereid is om binnen de situatie datgene te doen wat nodig is, ook als het wat extra's is”, zo vertelde Lennette Schuijt, schrijfster van onder meer 'Met Ziel en Zakelijkheid, Paradoxen in Leiderschap'.

Door jezelf vier vragen te stellen kom je al snel te weten of je op de juiste plek zit, aldus Schuijt. Kun je je roeping kwijt in je beroep, zo luidt de eerste. De tweede vraag die je je als werknemer hebt te stellen is: kan er een oprechte ontmoeting plaatsvinden tussen jezelf en de klant? „Vaak voelen mensen zich beknot in het leveren van kwaliteit door de richtlijnen van een bedrijf. Is er ruimte voor een echte ontmoeting?”, licht Schuijt toe. Hoe goed kun je in een beroepsmatige situatie menselijk handelen? luidt vraag drie. Kun je de tijd nemen om iemand te helpen, al is het maar eens een luisterend oor bieden aan een klant? En tot slot: mag je feilbaar zijn?

Wie al deze vragen met ja kan beantwoorden, werkt met hart en ziel. En als er bezieling is, aldus Allerd Stikker, is er een enorme 'drive' in een bedrijf om ergens voor te gaan. Stikker is de oprichter van Ecological Management, waarvan het uitgangspunt is dat ecologie en de economie van een bedrijf gelijk opgaan. „Mensen vinden het fantastisch dat hun bedrijf winstgevend is, maar op het moment dat een bedrijf ook dingen beter maakt voor de mens, dan gaat daar een bezielende werking van uit.”

„Hoe het komt dat gelukkige mensen productiever zijn? Dat heeft te maken met het feit dat de hersenen van die werknemers beter functioneren. Positieve emoties maken je slimmer door een verbeterde doorbloeding van de neo-cortex. Hierdoor ontstaat een betere communicatie

tussen de hersendelen.” Simpel gezegd, het werkt nu eenmaal fijner op moment dat er geen of weinig gevoelens van angst, boosheid of frustratie zijn, allemaal factoren die remmend werken.

„Een supermarktketen in Denemarken, Irma, was zo’n ongelukkig bedrijf,” legt Hamburger uit. „Opgericht in 1870 kon het rond 1990 de concurrentie met andere supers niet meer aan. Het bedrijf maakte al tien jaar verlies – advertentiecampagnes werkten niet, goedkopere producten als concurrentiemiddel behaalden niet het gewenste effect, enzovoorts - toen ze voor een totaal andere strategie kozen.”

Alfred Josefsen, de net aangestelde CEO, ging er van uit dat gelukkige mensen het verschil zouden maken. „Alle leidinggevenden kregen een opleiding waarbij het ging om de persoonlijke ontwikkeling. De communicatie werd opengegooid, onder meer tussen management en medewerkers en er kwam een interne nieuwsbrief die vertelde hoe de zaken er voor stonden. Tot slot werd elk goed resultaat gevierd met alle medewerkers. Binnen een jaar na deze nieuwe strategie werd Irma weer winstgevend en februari vorig jaar presenteerde het bedrijf het beste financiële resultaat sinds 130 jaar.”