

Seminar Secretaresses

13 november 2012

“De rol van mijn Hofnar”

Karel Noordzij

INLEIDING

Wat heeft een hofnar met servant leadership te maken?

Welnu mijn stelling is dat iedereen, ook diegene die op weg is naar servant leadership, één of meer hofnars in z'n leven nodig heeft.

IEDEREEN HEEFT EEN HOFNAR NODIG

Wat is een hofnar?

We denken vaak aan een **clown, of een carnavaleske figuur**; nu heb ik wel enige ervaring met carnaval, maar ik bedoel met een hofnar een persoon in de oorspronkelijke betekenis:

Iemand die onafhankelijk genoeg is van de leider, in wie de leider vertrouwen heeft, iemand die het beste voor heeft met de leider, maar die toch durft te zeggen dat de keizer geen kleren aan heeft. Die de leider met z'n beide beentjes op de grond houdt.

Er zijn vele soorten hofnars: het kan je partner zijn, een coach, een vertrouwde vriend, een goede collega op je werk, en zeker ook je secretaresse!

Waarom is een hofnar zo belangrijk?

-mijn ervaring is: **concurrentiestrijd gaat naar aantrekken en behouden menselijk talent**

-om dat succesvol te kunnen doen moeten we in de toekomst niet zozeer **meer naar een superieure strategie streven , maar naar een integere cultuur**. Als we dat in onze organisaties niet gaan doen verliezen we de race; onze beste mensen lopen weg.

-ik heb ondervonden dat je, om zo'n integere cultuur te krijgen, **drie op zich wat vergeten elementen weer zou moeten toepassen. Ik noem ze in mijn boek: De Box; Fair Process; Integraliteit en Consistentie**. Daar ga ik nu niet verder op in. Maar het zijn drie aloude tamelijk simpele principes

-Maar ik heb ook moeten **constateren dat wij als leiders kennelijk niet zo goed zijn gebleken in het toepassen van die drie principes**; want in de meest bedrijven is zo'n cultuur er nog niet.

Hoe komt dat dan? Als dat zo simpel is, waarom doen we dat dan niet? 3 redenen

1. We ontkennen de noodzaak.

Sommige leiders en managers hebben op geen enkele wijze het gevoel dat er iets aan de hand zou zijn. Die zitten nog op command en control, op macht door hiërarchie en hebben niet door dat het meer en meer gaat om invloed door persoonlijk gezag. Ze krijgen nooit te horen dat er onvrede zou zijn. Nee want dat durven mensen niet tegen ze te zeggen.

Dus als je geen probleem hebt hoeft je het ook niet op te lossen

2. We kunnen niet tegen de druk

Telkens weer blijkt dat managers en leiders die wél geïnspireerd zijn en die wél inzien dat verandering nodig en gewenst is, en die graag zelf ook een nieuwe kant op willen, toch doodleuk in de valkuilen van het eigen ego stappen en de tot zich genomen waarden weer vergeten, zodra ze onder druk komen te staan. Dan gaan ze weer (onbewust) het overlevingsgedrag vertonen uit hun jongste jaren. Dat was toen effectief, maar past nu niet meer en kan zelfs contraproductief worden.

En natuurlijk staan we onder druk: van onze aandeelhouders, van onze commissarissen, van onze kiezers, van onze collega's, van onze medewerkers, van onze vakbonden, van de OR, van onze vrienden, soms zelfs van onze eigen levenspartners. We moeten voldoen aan winstdoelstellingen en bezuinigingsdoelen voor de korte termijn, aan ingewikkelde verantwoordingsprocedures, dwingende deadlines en urgente en suggestieve vragen van de pers. Bovendien moeten we voor onszelf ook nog vaak voldoen aan zaken waarvan we slechts *vermoeden* dat ze door de ander of door de omstandigheden van ons worden geëist. Nog meer om ons druk over te maken!

3. Ons ego wil meer gsm

Vaak verwaarlozen we de nieuwe waarden en de goede elementen van het Bossche carnaval, zodra geld, status of macht (gsm) in het geding zijn. De Indiaas-Amerikaanse schrijver, dokter en filosoof Deepak Chopra stelt dat we ons op zo'n moment als mens laten leiden door 'object referral' in plaats van 'self referral'. Mensen met 'object referral' ontlenen hun identiteit en welbevinden aan objecten en omstandigheden buiten henzelf, zoals de meningen van anderen over hen, het bezit dat ze hebben vergaard, de status die ze denken te (moeten) hebben, gunstige opiniepeilingen en het imago dat ze denken in stand te moeten houden.

Mijn eigen vertaling van zo'n situatie is dat het ego van de manager dan last heeft van een onbedwingbare behoefte aan het verkrijgen en behouden van gsm, of zelfs gssm (geld, seks, status of macht). Die manager wordt geblokkeerd door z'n ego, z'n 'control-drama-uit-

angst', z'n vals gevoel van 'macht-door-hiërarchie'. Zo'n attitude zorgt er niet alleen voor dat zo iemand die nieuwe waarden verwaarloost, maar het zuigt op den duur tevens alle energie uit hem weg, omdat hij continu in de weer moet zijn om de omgeving en de daarbij behorende personen te manipuleren en te controleren, om het ego maar van het gewenste resultaat te voorzien. Tot overmaat van ramp blijkt op den duur ook nog dat al die inspanningen uiteindelijk niet werken.

Daartegenover staan dan de mensen met 'self referral'; die ontlene hun identiteit niet aan hun ego, maar aan hun ziel (geïnspireerd door God, 'het hogere', of een andere diepe bron). Hun geluk, hun referentiepunt is innerlijk verankerd, zij zijn 'empowered'. Ze hoeven niets te bewijzen, niets te zeggen of ter verdediging aan te voeren; ze hoeven niets uit te leggen.

Wat je dan nodig hebt is:

-een van de dingen die je dan nodig hebt is het hebben van een **hofnar**; zo niet dan val je op den duur toch door de mand, speciaal als je **heel erg veel succes hebt gehad. En als mensen in de loop van de tijd te veel jaknikkers om zich heen hebben verzameld.** Kijk naar gen. Petraeus; naar Enron, naar Albert Heijn, naar het Rotterdams havenbedrijf, naar de wethouder in Roermond, naar de Provincie Noord-Holland;

WAAROM BEN IK ZO BLIJ MET MIJN HOFNARS

Ze zeggen wel eens dat achter elke succesvolle manager een stevige partner staat; dat geldt zeker ook voor de secretaris en secretaresse.

Hier komt het gedachtengoed van de leider als dienaar, maar veeleer nog de dienaar als leider naar voren.

Ik heb gelukkig in mijn leven vele hofnars gehad, en ik heb ze nog; in mijn geval hard nodig! in mijn persoonlijk leven, en in mijn professionele leven; soms bewust, soms zonder dat ze het wisten.

Voor mij zijn m'n secretaresses altijd belangrijke hofnars geweest, twee van hen zitten op dit moment in de zaal, dus ik moet nu oppassen wat ik zeg!:

1. Ik heb geweldige steun aan jullie gehad

ik heb een hekel aan administratie, komt door mij jeugd: op 14 jarige leeftijd moest ik als oudste reeds de belastingformulieren van mijn moeder invullen

a.heerlijk te realiseren dat jullie weten waar alles is opgeborgen, en het terug weten te vinden

b.heerlijk als je verzoeken en opdrachten, toch aanvaard worden met een glimlach en een "komt voor elkaar" houding

c.heerlijk als er vooruit gedacht wordt en meegedacht wordt, en alles klaar ligt op nette stapeltjes

d. dank voor jullie geduld!

2.Jullie behoeden me voor uitschieters, alleen al door mijn agenda te beheren

a.Ik herinner me nog in de eerdere tijd het **gevecht om mijn papieren agenda**. Secretaresses kunnen heel streng zijn, daarom zie je vaak op recepties dat mensen elkaar rechtstreeks aanspreken, om zo de secretaresse te omzeilen!

b.het is goed om te horen te krijgen dat **sommige van je verzoeken of opdrachten gewoon niet kunnen**. Ik weet het , het is moeilijk om tegen je baas in te gaan, maar toch doen. Dat kan best!

c.jullie zijn **loyaal**. Is ook wel eens **lastig** als twee collega-bazen ruzie met elkaar hebben.

d jullie **beschermen ons** tegen al te veel voornemens tegelijk. In mijn geval heel nodig!

e.jullie **kennen ons immers vaak net zo goed of soms beter dan onze eigen levenspartners**

In alle nederigheid denk ik niet dat ik het zonder jullie zou hebben gekund

Om jullie nog wat **ruggensteun** te geven, heb ik nog wat **tips**. Doe er mee wat je wilt, sommigen zullen meer aanspreken dan andere

ENIGE TIPS VOOR DE SECRETARESSE ALS 'HOFNAR'

1.**Durf als het nodig is tegen je baas in te gaan**, als je vind dat dat nodig is: toch doen. Kan best met een glimlach! Maar doe het tevoren, niet in het midden van de strijd.

2.Neem daarbij de wijsheid mee dat je **beter een ik-boodschap kan geven dan een jij beschuldiging**

3.Bedenk: **mannen komen van mars, vrouwen van venus: mannen** hebben behoefte aan **vertrouwen en ondersteuning**; **vrouwen** hebben behoefte aan **aandacht en begrip**; mannen kunnen nu eenmaal niet twee dingen tegelijk doen; vrouwen zijn veel beter in multitasken

4.**Het beste medicijn voor veel kwalen is: drie keer daags een compliment**. Besef echter dat een **compliment niet altijd een compliment is**. Daar kan een vorm van arrogantie in zitten.

Bovendien als je zelf altijd geprezen wordt moet je gaan opletten (denk aan de gevallen leiders die ik hiervoor heb genoemd)

5. Geef aandacht, en tijd aan je zelf; lijkt vanzelfsprekend maar is het niet. Denk na over het verschil tussen een opoffering en een gift. Bedenk ook dat de wereld niet vergaat als je eens een keer onbereikbaar bent.

6. Weet dat je criticus je beste leermeester is, mits je je ego thuis kan laten

7. Help je baas met de gedachte dat er **overall watchers van het Kremlin in de organisatie zijn.**

8. Vraag twee keer per jaar een functioneringsgesprek aan. Ik bedoel niet een salarisgesprek of een promotiegesprek aan het eind van het jaar, maar echt een wederzijds functioneringsgesprek. Neem een uur de tijd om in alle openheid met elkaar te praten over 'hoe het gaat': wat de wederzijdse wensen zijn, wat goed gaat, en wat er anders zou kunnen.

9. Als laatste: Help je baas met het volgende feit: **in elke kantoortuin bloeit wel een narcist.** Daar moet natuurlijk tegen opgetreden worden, maar laat je baas beseffen dat zo iemand toch een "kind van God" is, en geef ook hem of haar een hofnar.

TOT SLOT

Hopelijk zijn vanmiddag de begrippen 'servant leadership' en 'hofnar', en speciaal het belang van jullie rol in dit kader, een beetje naderbij gekomen.

Ik hoop dat jullie je serieuze en belangrijke werk morgen met iets meer lichtvoetigheid kunnen uitvoeren dan daarvoor. Want als de boog altijd gespannen is komt er immers geen pijn meer uit.

-0-0-0-0-0-0-

Karel J. Noordzij

13 november 2012