

Het een of het ander? (5)

Volgeling

Laveren tussen uitersten – dat zeggen veel procesmanagers te doen, als we ze vragen naar de dilemma's waar zij in hun vak tegenaan lopen.

We hebben er in de loop der tijd een stuk of twintig verzameld, zoals: moet ik de inhoud of het proces centraal stellen in mijn werk?

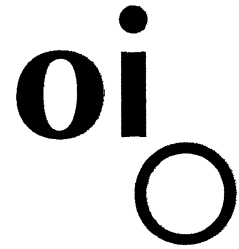
Concentreer ik mij op het probleem van mijn opdrachtgever, of op de oplossing die ik voor hem wil realiseren? Wanneer moet ik versnellen en wanneer juist langzamer gaan? Plaats ik doen voor denken, of denken voor doen?

In de praktijk blijkt het niet om het een of het ander te aan, maar om het vinden van de contextafhankelijke gulden middenweg. In die zin is iedere procesmanager een volgeling van Aristoteles.

Praten

Een dilemma dat we ook vaak tegenkomen gaat over luisteren en praten. Ben ik letterlijk en figuurlijk een prater: iemand die met woorden de ander bindt aan doelen en resultaten? Of creëer ik nou juist binding met en van de ander door goed te luisteren?

Praten lijkt goede papieren te hebben. Wie een probleem of oplossing kan framen, verhalen vertellen, pitchten, spinnen. et cetera, staat al met 1-0 voor als de wedstrijd nog niet is begonnen. Procesmanagement is een talig



www.oio.nl

vak, we vinden er mensen die van praten en schrijven houden, van woordkunstig bezig zijn en op die manier mensen verleiden zich te verbinden met de optocht die zij organiseren.

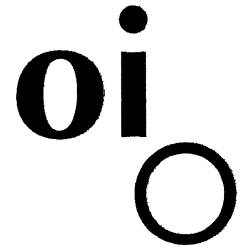
Luisteren

Anderzijds zijn er veel goede redenen om met luisteren te beginnen. Volgens Van Dale's etymologisch woordenboek komt "praten" van het Engelse "to prate", en dat betekent "wauwelen". Hoe voorkom je dat praten babbelen wordt, of kletsen, zwetsen, leuteren, kleppen, orenen, kakelen, snateren – het is beslist niet toevallig dat er zoveel negatief geladen synoniemen voor zijn. Een beetje professional wapent zich daartegen door naar zichzelf te *luisteren* terwijl hij praat. Zo voorkomt hij, dat hij zichzelf hoort praten.

En in die ogenschijnlijke tegenspraak schuilt een andere goede reden om met luisteren te beginnen. Hoe voorkom je, dat luisteren (aan)horen wordt? Door te luisteren naar jezelf terwijl je luistert. Waarom word ik enthousiast? Waarom chagrijnig? Waarom gaan mijn gedachten dwalen? Welke associaties dwarrelen door mijn hersenpan? Wat vertelt de ander me over zichzelf? En over mij?

Binding

Een slechte verkoper steekt zijn voet tussen de deur en walst de ander desnoods plat met alle argumenten die hij heeft – als de koop maar wordt gesloten. Deze aanpak leidt vaak tot teleurstelling, bij de klant die spijt



www.oio.nl

heeft van zijn meegaandheid en bij de verkoper door het uitblijven van een duurzame band.

Binding ontstaat als iemand iets heeft gekocht naar zijn eigen beeld en voorstelling – ook als het gaat om een idee, een oplossing of de route naar een complex besluit. Dat beeld en die voorstelling kom je niet op het spoor door zelf *unverfrozen* en met veel tekst van wal te steken. Het is de kunst de ander aan het woord te laten, te luisteren en onderwijl goed naar jezelf te luisteren om te voorkomen dat je luisteren anhoren wordt, en je praten ontaardt in babbelen.

(021313)