

Juist in luisteren ligt de waarde

„Het moet anders, maar hoe?” Herkent u die vraag ook? **Jan Hut** van Gastgever in Leek wordt regelmatig met die vraag geconfronteerd. Door directeuren, door eigenaren van bedrijven, door mensen die voelen dat hun bedrijf 'vast' zit en die toch graag een stap naar verandering willen zetten.



„Ga met elkaar in gesprek”, zegt Jan Hut die na 30 jaar ervaring bij grote ondernemingen zeven jaar geleden startte met zijn bedrijf Jan Hut Advies; twee jaar geleden is hij samen met Ursula Appolt het initiatief Gastgever gestart. „Door de tijd te nemen, met elkaar te praten en te luisteren, kun je de prestaties van je bedrijf sterk verbeteren. Wij nodigen mensen uit met hart en ziel aanwezig te zijn en deel te nemen aan het voeren van goede gesprekken. Dat is zowat de moeilijkste oefening voor ons als mens. Als je gesprekken in groepen analyseert, hoor en zie je dat de conversatie vaak wordt gedomineerd door maar een paar mensen. Het lijkt dat de mensen die het meest aan het woord zijn, het grootste gelijk hebben.”

Gezamenlijk belang

„Wij denken daar anders over. Juist de mensen die minder aan het woord zijn, weten vaak precies hoe de verhoudingen zijn. Zij luisteren immers meer dan ze spreken. Wij willen graag die mensen uitnodigen om deel te nemen aan het gesprek door hun kennis in te brengen. Zeker als het gaat om onderwerpen die van ons allemaal, van het bedrijf, van de vereniging of van een project zijn.”

Jan Hut benadrukt dat het voor bedrijven van groot belang is dat medewerkers met elkaar in gesprek te gaan; het omgekeerde is ook het geval. „Vaak wordt vergeten dat medewerkers een groot belang hebben bij

een gezond bedrijf.” Met elkaar in gesprek gaan, heeft dus een gezamenlijk belang om verder te komen. Om de gesprekken met de groepen optimaal te kunnen voeren en in goede banen te kunnen leiden, werkt Jan samen met collega Ursula.

Jan Hut gelooft in de grote waarde van „gesprekken die ons verder brengen. De kennis zit in mensen, dus als je een nieuwe weg in wilt slaan met je bedrijf of vereniging of wijk, als je verandering wilt, als je wilt begrijpen hoe mensen denken, als je wilt weten wat mensen beweegt, als je mensen plezier wilt laten hebben in hun werk, dan moet je met elkaar in gesprek. In mensen zit kennis, zit de kracht om verandering tot stand te brengen. Betrek je mensen bij je bedrijf, bij je vereniging, bij je organisatie. Pas als mensen samen een verandering dragen, komt die tot stand.”

Kunst van het luisteren

Jan Hut kan de boodschap niet vaak genoeg vertellen en herhalen: hoe meer en beter je mensen betreft bij wat ze doen, hoe meer je aan ze hebt. „Door met elkaar in gesprek te gaan, leer je van elkaar wat mensen bezig houdt, wat mensen drijft.” De inhoud is voor Jan Hut niet van belang, het gaat om het proces. „Of het om de mensen van een garage gaat, een automatiseringsbedrijf of de dorpswinkel, dat maakt niet uit. Het gaat om de kunst van het luisteren, leren luisteren naar elkaar.”

Bij een net overgenomen en nog zieltoegende dorpswinkel werden klanten uitgenodigd om in de winkel te komen praten en hun verwachtingen te komen vertellen. De ondernemer wist op die manier te hebben nu dertig mensen een goed gesprek te hebben en heeft nu dertig ambassadeurs, een lekker lopende winkel en een goede samenwerking met het dorp, met steeds meer klanten die waardering hebben voor de dorpswinkel. De eigenaar van een partybedrijf liet Jan en Ursula met stijgende verbazing naar zijn eigen mensen luisteren. De man wilde dat Jan het begrip 'klantvriendelijkheid' beter onder zijn personeel zou brengen en had daarvoor tien tips van internet gehaald. Een uitgebreid gesprek met alle werknemers leverde net zo veel tips op, maar die kwamen nu uit de mensen zelf en waren niet van bovenaf opgelegd. „En dat is veel waardevoller dan het aan je mensen voorlezen van die tips vanaf papier.” De groepen waarmee Jan Hut aan de slag gaat, zet hij als het even kan graag in een cirkel bij elkaar. „Als je mensen naar elkaar wilt laten luisteren en met elkaar in gesprek wilt laten gaan, is het het beste als ze elkaar kunnen aankijken op ooghoogte, een cirkel creëert gelijkwaardigheid en dat is de beste basis om samen gesprekken te voeren.”

Het argument telt

Mensen meer bij het bedrijf of een organisatie betrekken, gaat wat Jan Hut betreft veel verder. „Geef mensen de kans om zelfsturend te worden.” Het is de keus voor een meer Rijlands model in plaats van het veel gehanteerde Angelsaksische model. „Het gaat uit van de kennis en de kracht van mensen binnen het bedrijf.” Uitgaan van gelijkwaardigheid brengt mensen verder; net zoals het sociocratische principe dat stemmen in een groep niet gaat op basis van meerderheid, maar op basis van het recht dat iedereen het recht heeft ergens tegen te zijn, zo lang het maar op basis van argumenten is. En een besluit, vervolgt Jan „neem je als iedereen akkoord is, iedereen heeft een vetorecht.”

Gastgever Jan Hut, het klinkt mooi, maar waar komt dat vandaan? „De term gastgever komt eigenlijk uit Duitsland, iemand die mensen uitnodigt om gastvrij te zijn...” Kennis maken met Jan en Ursula betekent in gesprek gaan. En luisteren naar elkaar „want dat zijn we vergeten. En juist in luisteren ligt de waarde van iemands woorden.”



Gastgever
Gesprekken die ons verder brengen