

## Happy Worker – Yolanda Eijgenstein

### Happy looker

De Happy Looker heeft een wijde blik en wil graag leren van anderen. Het vraagt een bewuste inspanning om verder te kijken. Om niet uit te gaan van wat je verwacht te zien.

#### **Luisteren**

*Als ik je vraag naar mij te luisteren  
en jij begint mij adviezen te geven,  
dan doe je niet wat ik je vraag.*

*Als ik je vraag naar mij te luisteren  
en jij begint mij te vertellen waarom  
ik iets niet zo moet voelen als ik het voel,  
dan neem je mijn gevoelens niet serieus.*

*Als ik je vraag naar mij te luisteren  
en jij denkt dat jij iets moet doen om  
mijn problemen op te lossen,  
dan laat je mij in de steek,  
hoe vreemd dat ook mag lijken.*

*Misschien is dat de reden waarom voor  
sommige mensen bidden werkt, omdat  
God niets terugzegt en hij geen adviezen  
geeft of probeert dingen voor je te regelen,  
hij luistert alleen maar en vertrouwt erop  
dat je er zelf wel uitkomt.*

*Dus, als je blijft, luister alleen maar naar  
me en probeer me te begrijpen.*

*En als je wil praten, wacht dan even en  
ik beloof je dat ik op mijn beurt naar jou  
zal luisteren.*

Leo Buscaglia

**Train jezelf in niet-oordelen.** Dit kan je doen door oprecht te luisteren. Geef ook toe dat het goede idee overgenomen is van iemand anders. Neem de tijd om van anderen te horen wat ze te vertellen hebben. Ook als wat de ander vertelt niet aansluit bij je eigen denkbeeld.

**Door je eigen overtuiging los te laten, is het eenvoudiger te zien wie je bent.**

**Als je oordeelt, stop je met kijken.** De Happy Looker ziet in dat mensen verschillende ideeën en gevoelens hebben en dat niemand is zoals jezelf.

**Autoritair zijn is onzekerheid verhullen.** Je kan best ruimte laten voor de ideeën van anderen.

**De grootste kracht zit tussen je oren maar daar zitten ook de grootste problemen.** Een manager moet het lef hebben om een idee van een ander tot zich door te laten dringen en serieus te kijken of het bruikbaar is, ook al lijkt het op het eerste gezicht niets. Immers, vaak gaan initiatieven verloren omdat een idee te snel van tafel wordt geveegd met als gevolg dat degenen die het opperde de volgende keer zijn mond houdt.

**Doe niet interessant maar wees oprecht geïnteresseerd.** Geef aandacht aan iedereen die met een idee bij je binnenstapt. Stop met de dingen waar je mee bezig was.

**Laat mensen hun eigen werkwijze hanteren.** De mensen hoeven geen kopieën van de manager te zijn. Het geeft vaak meer toegevoegde waarde als er ook andere werkwijzen gebruikt worden. Bovendien zullen die mensen zich er beter bij voelen.

**Laat mensen naar hun mogelijkheden kijken, niet naar hun beperkingen.** Observeer je medewerkers en probeer te weten te komen waar ze plezier in hebben. Daar liggen immers ook vaak hun talenten. Als je ze stimuleert in wat ze graag doen, zullen het gemotiveerde medewerkers worden die graag verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen handelen.

**Geef de mensen verantwoordelijkheid.** Als de mensen weten dat ze toch gecontroleerd zullen worden, dan zullen ze hun werk zelf minder nakijken. Als ze weten dat ze niet meer gecontroleerd zullen worden, dan zullen ze het zelf beter doen. Help de medewerker hetzelfde te doen. Er zullen fouten gemaakt worden in het begin maar die zullen langzaam verdwijnen.

**Angst verwijdert de pupil doch vernauwt de blik.**

**Deel als manager je twijfels.** Er is veel moed voor nodig en je moet goed in je vel zitten. Door je twijfels op tafel te leggen en te vertellen waarom je twijfelt, geef je de mensen de kans om je te helpen een beslissing te nemen. Accepteer hun hulp en bereidheid om mee te denken. Door eerlijk te zijn over je twijfels, stel je je op gelijke voet met je medewerkers. Je maakt vervolgens samen een proces door dat leidt tot een hechtere band.

**Twijfel is niet plezierig maar zekerheid is absurd.** Vraag feedback van je medewerkers. Als je een voorstel hebt en ze knikken alleen maar om je naar de mond te praten, dan is er iets verkeerd. Mensen werken immers niet graag aan doelstellingen waar ze niet achter staan. Dat zullen ze dan ook nooit goed doen. Wees dus blij met commentaar die je krijgt. Wees nooit zeker dat iedereen het eens is met wat je naar voor brengt. **Als je nooit weerwoord krijgt, wees dan maar zeker dat er iets verkeerd is.**

**Snel veranderen gaat veel langzamer dan traag veranderen.** Mensen zijn niet tegen veranderen wel tegen veranderd worden. Het is niet door nieuwe regels uit te schrijven dat alles zomaar verandert. Je kunt het de mensen niet kwalijk nemen als ze zich verzetten tegen veranderingen waar ze zelf nog niet het nut van inzien. Laat staan dat ze die met volle overtuiging uit kunnen dragen naar anderen. Mensen krijgen vaak het gevoel te moeten veranderen zonder dat ze er zelf achter staan. **Alle poorten naar verandering zijn langs de binnenkant gesloten.**

**De beste manier om een verandering door te voeren is zelf veranderen en de ander accepteren zoals hij is.** In een later stadium zal hij ook naar jou luisteren als je een bepaalde verandering voorstelt.

**Je mag je mening wijzigen.** Als je de aanpak van een ander beter vindt, waarom zou je jouw mening dan niet aanpassen. Een goed leidinggevende is bereid om zijn eigen mening te herzien. Als je duidelijk weet wat je wil, je bewust bent van je kwaliteiten, je goed voelt bij de

wijze waarop je leidinggeeft en dat ook bevestigd ziet, kun je ontvankelijk zijn voor andere meningen zonder in de war te geraken of in conflict te komen met jezelf. **The secret of great leadership is not the leader but the greatness.**

### **Happy Aimer**

*Op school stonden ze op het bord geschreven,  
het werkwoord hebben en het werkwoord zijn;  
hiermee was tijd, was eeuwigheid gegeven,  
de ene werkelijkheid, de ander schijn.*

*Hebben is niets. Is oorlog. Is niet leven.  
Is van de wereld en haar goden zijn.  
Zijn is, boven die dingen uitgeheven,  
vervuld worden van goddelijke pijn.*

*Hebben is hard. Is lichaam. Is 2 borsten.  
Is naar de aarde hongeren en dorsten.  
Is enkele zinnen, enkel botte plicht.*

*Zijn is de ziel, is luisteren, is wijken,  
is kind worden en naar de sterren kijken,  
en daarheen langzaam worden opgelicht.*

Ed Hoornik

**Kiezen is niet verliezen maar trouw zijn aan jezelf.** Het is goed na te denken over je doelen, wensen en dromen. De Happy Aimer heeft ze, kiest bewust en geniet ervan met volle teugen. **Hij denkt niet alleen in outputs, targets en deadlines maar ook in kwalitatieve doelen.**

**Getting what you want is success, wanting what you get is happiness.** Weten wat je wilt, maakt alert. Alert op wat je ziet, voelt en doet. Je staat open voor intuïtie en durft die te volgen. Je durft te kiezen voor een activiteit of bepaald werk waar je goed in bent en je je prettig in voelt, werk dat je plezier geeft en waarin je gewaardeerd wordt. Je stopt met dingen te doen die je niet goed kunt en je daardoor veel tijd kosten. Daardoor wordt je plezier in werken en leven groter.

**Alleen degenen die zich het heden ook anders kunnen voorstellen dan het bestaande, hebben toekomst.** Om een helder beeld te hebben waar je naartoe wil, moet je eerst weten waar je nu staat. Waarom twijfel je aan je huidige situatie ? Waar ben je goed in ? Wat vind je prettig ? Op die manier krijg je een scherper beeld van je eigen gevoelens, behoeften en capaciteiten. Het kan zijn dat je inziet dat je huidige situatie nog zo kwaad niet is. Wat je plezier geeft, kun je houden. Waar je minder plezier aan hebt, kun je aanpakken.

**Hoe voel ik me? Wat wil ik met dat gevoel?** Het is immers niet genoeg de eerste vraag te stellen. De moeilijkste vraag is de 2e waarbij je aan jezelf vraag een keuze te maken. Wil ik zo doorgaan of zet ik een nieuwe stap? Je zult daarbij twijfelen maar dat twijfelproces mag je niet uit de weg gaan. Kies geliefden, vrienden, familieleden als klankbord. Op die manier zul je de knoop beter kunnen doorhakken. Vlucht niet in de sleur. **We neigen de dagelijkse onrust te vermijden door te vluchten in de sleur.**

**Energie liegt nooit.** Als je bij een bepaald idee, een bepaalde actie of het gedrag van iemand anders een zekere energie voelt, wees dan zeker dat dit iets is dat je goed ligt. Als het goedvoelt, kun je langzaam verdergaan in die richting. Als je er bij het slapengaan opverheugt dat je de volgende dag verder kunt, dan voel je energie.

**Als je focust op het doel, vallen de barrières. Als je focust op de barrières, valt het doel.** Neem niet teveel hooi op je vork. Je zult ontgoocheld zijn omdat het niet lukt. Ook zal je initiatief niet kunnen doorgaan omdat het te ambitieus was. Bij gebrek aan resultaat zullen een aantal mensen afhaken en het geen goed idee vinden. Hecht meer waarde aan kleine doelen, haalbare verbeteringen en zichtbare veranderingen. Uiteindelijk is dat effectiever dan met grote sprongen thuis te zijn. Het lijkt meer tijd te kosten, maar op lange termijn levert het meer op.

**There is no way to happiness, happiness is the way.** De weg naar het doel is even belangrijk als het doel zelf. Ook tijdens het bereiken van het doel moet je plezier beleven. Ook moet je feest kunnen vieren als het doel gehaald is. Leun even achterover. Het geeft geen zin te denken dat later wel zult plezier beleven als een bepaalde situatie is bereikt. Want ook dan zul je terug aan een ander doel denken.

**Evalueer als het doel niet werd bereikt.** Wat ging er verkeerd? Het is goed om kort na de tegenslag te evalueren. Dan ligt alles nog vers in het geheugen en kun je de bijbehorende gevoelens gemakkelijk terughalen. Een onderkende fout zal niet snel meer voorkomen.

**Succes, geld, macht en prestige geeft ons het volgende :**

- # Eten maar geen trek;
- # Kleding maar geen schoonheid
- # Een mooi huis, maar niet per se een gelukkige 'thuis'
- # Boeken maar geen wijsheid
- # Medicijnen maar geen gezondheid
- # Bedden maar geen slaap
- # Partners maar geen liefde

Wellicht alle luxe in het leven, maar geen happiness!

**Neem onderweg de nodige rustpauzes.** Wie als een reizende achter zijn doel aanschiet, omdat hij zich een deadline heeft gesteld, gunt zichzelf niet de tijd om onderweg even te gaan zitten en te observeren waar hij nu eigenlijk is.

**Doelen zijn er om aangepast te worden.** Aangezien je bewust werkt aan een veranderingsproces, ben je ontvankelijker voor andere meningen en gedachten. Zelfs als deze haaks staan op je eigen mening. Wellicht veranderen je gedachten over bepaalde zaken, waardoor je je doelen in de loop van het proces wijzigt. **We moeten af van het idee dat een eenmaal genomen beslissing niet meer kan gewijzigd worden.**

**Als je het proces ter harte neemt, dan zorgt het doel wel voor zichzelf.** De Happy Aimer heeft geen haast en bewandelt zijpaden tijdens de weg naar zijn doel, gedreven door een visie, maar houdt de richting wel degelijk in de gaten. Aangekomen op de plaats van bestemming, kan hij terugkijken op een plezierige tocht en genieten van wat hij heeft bereikt. Door de tijd te nemen om te genieten van wat hij nu doet, kan hij met nog veel meer plezier het bereikte doel beleven. Het doel geeft richting, de weg er naar toe rechtvaardigt en bevestigt het doel.

## **Happy Blooper**

*If the heart is afraid of breaking  
it will never learn to dance*

*If the dream is afraid of waking,  
it will never take a chance*

*It is the one who can't be taken  
who never learns to give*

*And the soul afraid of dying  
that never learns to live*

Bette Midler – The Rose

**Fouten zijn een onmisbare fase in het proces.** De Happy Blooper ziet ook de voordelen van fouten maken. Hij stelt zich kwetsbaar op door zijn missers bespreekbaar te maken. Door deze open en eerlijke houding zal hij respect krijgen van zijn medewerkers. Zo open je de weg voor hen om bij hem aan te kloppen als zij een verkeerde beslissing hebben genomen.

**Zoek niet naar schuldigen maar naar oplossingen.** Vaak heb je niet de tijd om eerst de schuldigen te zoeken maar moet je samen op zoek naar een oplossing.

**Het feit dat je een fout begaat omdat je risico's neemt en keuzes maakt, toont aan dat je groeit.** De oorzaak van fouten is immers verschillend. Fouten die iemand maakt omdat hij creatief en initiatiefrijk is en risico neemt, moeten gestimuleerd worden.

**Achter elke fout zit een reden.** Achterhaal ze. Het kan zijn dat mensen niet gemotiveerd of onzeker zijn. Fouten kunnen ook bewust zijn, uit sabotage. Daar moet je achter komen. Anders zul je die fouten niet voorkomen.

**De echte hoogleraar herken je aan de eenvoud van zijn taalgebruik waarmee hij de meest ingewikkelde materie uitlegt.** Als je iets niet hebt verstaan, vraag om verduidelijking. Het is geen oneer om iets niet te verstaan. Te veel mensen doen alsof ze het verstaan. Het is beter om je kwetsbaarder op te stellen en de spreker te confronteren met eventuele hiaten in zijn betoog.

**Doorvragen is de ander serieus nemen.** Durf de vraag te stellen. Er bestaan geen domme vragen. Als je het niet begrepen hebt, dan zijn er waarschijnlijk nog anderen die het ook niet verstaan hebben. Je zult spijt hebben als je het niet hebt gevraagd. Je zult gewaardeerd worden door anderen die ook de vraag hadden willen stellen.

**Als de mensen hun fouten wegmoffelen is er pas echt iets aan de hand.** Dit betekent dat je geen fouten toelaat of mensen daarop afstraft.

**Klachten zijn een bron van informatie.** Doe er wat mee. Ga er op af. Kijk wat je beter kunt doen. Wellicht zal die klant nadien meer tevreden zijn.

**Wie bang is om fouten te maken, schaamt zich om te leren.** Als je fouten maakt en ze ook nog durft toe te geven, beschik je over een eigenschap die slechts 15% van de managers bezit.

Als we echt om foutloos gedrag vragen, zullen we geen creatieve ideeën meer krijgen, omdat deze meer risico dragen. Dus ook meer kans maken om afgestraft te worden.

**Geef de mensen feedback over een mislukking.** Sta daadwerkelijk open voor je mensen als ze kleine of grote fouten hebben gemaakt. Want dat zijn juist de momenten waarop iemand je steun nodig heeft. Stimuleer mensen om hun fouten met je te bespreken en bekijk dit positief. Wat kunnen we hiervan leren? Geef regelmatig feedback.

## **Happy Lover**

**Creëer een inspirerende omgeving.** Richt de ruimte eens wat beter in. Maak het wat minder grijs. Laat de mensen hun eigen werkplek inrichten. Laat het een beetje meer op thuis lijken. Mooie posters i.p.v. technische overzichten. Af en toe een stukje taart of wat snoepgoed. Gezelligheid maakt dat de mensen liever komen werken. Creëer een omgeving waarin mensen zich prettig voelen, zich thuis voelen en graag willen werken.

**Pak iemand apart als hij iets goed heeft gedaan.** Het is niet alleen voor de negatieve punten dat je iemand binnen roept. Doe het ook eens bij positieve momenten. Herhaal dat daarna in het openbaar. **Door open en met oprechte aandacht met complimenten om te gaan, creëer je een plezierige sfeer.** Het zelfvertrouwen van de betreffende persoon groeit. Daardoor zal hij zich gemotiveerder voelen. Ook anderen zullen dit appreciëren en zullen zich zelf meer inzetten om ook eens in het zonnetje te komen. Als er geen aandacht is voor persoonlijke prestaties, durven mensen niet vertellen wat ze goed hebben gedaan, omdat ze schrik hebben als vriendje-van-de-baas te worden afgeschilderd. Probeer als chef niemand voor te trekken.

**Daar waar salaris de enige vorm van beloning is, weegt geld ontzettend zwaar.** Daarom is het benadrukken van het positieve zo belangrijk. Je moet geen vrees hebben dat mensen dit gaan gebruiken of op hun lauweren gaan rusten. Het tegendeel is waar.

**Complimenten kunnen geven en ontvangen is een kunst.** Het heeft natuurlijk met onze cultuur te maken. Het kan altijd beter, het is nooit goed genoeg, je mag niet genieten en je goed gevoelen. Het effect van een complimentje is nochtans niet te onderschatten.

**Ga er vaker eens op uit met de groep.** Het is meestal tijdens informele contacten dat de sfeer sterk verbeterd wordt, omdat mensen elkaar dan eens op een andere manier leren kennen.

**Wees oprecht geïnteresseerd.** Ga regelmatig bij je medewerkers langs en vraag hoe ze het stellen. Iedereen is gevoelig voor aandacht en affectie.

**Stuur een verjaardagskaart, een presentje of pleeg een telefoontje als iemand jarig is.** Doe het alleen als je het echt meent.

**Als je je medewerkers niet vertrouwt, heb je er geen.** Door je medewerkers bij zaken te betrekken, door jouw verwachtingen uit te spreken over hun input, door ze echt serieus te nemen, feedback aan ze te vragen door ze met respect te behandelen, krijg je vertrouwen terug. Daarom is het belangrijk tussen je medewerkers te staan, niet erboven en ook je zwaktes laten zien.

**In de verhouding tussen leidinggevende en medewerkers** ligt de macht bij de medewerkers. Medewerkers zijn pas bereid volledig achter je te staan en hun eigen verantwoordelijkheden te nemen als er wederzijds respect bestaat.

**Maak jezelf overbodig.** Het is de taak van de manager om een klimaat te scheppen waar de medewerkers goed kunnen in gedijen. Dit heeft veel te maken met het loslaten van verantwoordelijkheden in plaats van ze angstvallig vast te houden. Zichzelf overbodig maken zou het ultieme genieten van een manager moeten zijn.

**Leven is het meervoud van lef.** Maak keuzes waar je je gelukkig in voelt. Durf iets anders te kiezen en daarvoor te gaan. Hoe moeilijk dat ook is. Wees steeds eerlijk met jezelf en blijf niets doen omdat je dat beloofd had. Als je lichaam er verkeerd op reageert, ben je beter dat je wat anders gaat doen, zodat je weer kan glimlachen.

### **Happy Voice**

*Spreek.*

*Het is niet zo erg als je denkt.*

*Het is erger als je niet spreekt.*

*Dus spreek.*

De **Happy Voice** is de bindende factor tussen de 4 Happy's. Als je hebt ingezien dat je groeit (**Happy Looker**) door kiezen (**Happy Aimer**) en te falen (**Happy Blooper**), durf je de volgende keer gemakkelijker te kiezen en te falen, waardoor je sneller groeit. Als je kiest voor jezelf, kom je in een liefdevolle spiraal, omdat je jezelf het beste gunt (**Happy Lover**) en het daarna ook anderen kunt gunnen.

Volgens de **Happy Looker** kun je benoemen wat je ziet, voelt en denkt. Missers kun je bespreekbaar maken zoals de **Happy Blooper**, hoe moeilijk dat ook lijkt. Spreek uit waar je wilt staan, wat je verlangens zijn, zoals de **Happy Aimer** dat doet. De **Happy Lover** vertelt wat hij waardeert en waarom.

**Feedback laat iemand de keuze.** Goede feedback is opbouwend in plaats van afbrekend, waardoor mensen in de organisatie blij zijn met de aanvullende informatie die je ze geeft. Feedback is een van de mooiste manieren om te laten zien dat je om iemand geeft.

**Kritiek is verkeerd. Feedback is goed.** Kritiek is altijd pijnlijk voor de ontvanger van de boodschap. Die heeft gedaan wat hij op het moment, gezien de omstandigheden, het beste vond. En dan kom jij als leidinggevende en zegt dat het verkeerd is. Heb jij daar eigenlijk wel het recht toe? Feedback geeft aan hoe je de ander ervaart. Dit houdt niet in dat hij moet veranderen. Als hij dat wil zal hij dat wel doen. Hij moet het zelf willen.

**3-G boodschappen.** Goede en effectieve boodschappen zijn niet gemakkelijk. Ze bestaan uit gedrag + gevoel + gevolg en een controle van je waarneming bij de ander.