

The Good Ones

The Good Ones

Ten Crucial Qualities of High-Character Employees

Bruce Weinstein

ISBN 978-1-60-868274-4 New World Library

Bedrijven besteden veel aandacht aan kennis en vaardigheden bij het rekruteren van nieuwe medewerkers. Occasioneel wordt karakter mee in overweging genomen.

Volgens de auteur is karakter echter de sleutel tot buitengewone successen in het bedrijfsleven.

Karakter is de ontbrekende schakel in het streven naar uitmuntendheid daar het refereert naar de belangrijkste kwaliteiten van onze identiteit.

De karakteristieken van 'hoog-karakter' medewerkers zijn: oprechtheid (eerlijkheid), aansprakelijkheid, zorg, moed, billijkheid, dankbaarheid, nederigheid, loyaliteit, geduld en tegenwoordigheid.

1. Oprechtheid (eerlijkheid)

Als werkgever is het belangrijk dat je medewerkers kan vertrouwen. Het verhaal van Brenda die een aanzienlijke som geld vond in een binnenbracht kostuum en dit overhandigde aan haar werkgever is een mooi voorbeeld. Moest Brenda het geld gewoon gehouden had zou niemand het ooit geweten hebben.

Waarheid staat centraal. Oprechte medewerkers tolereren geen leugens, gemanipuleerde cijfers of valse feiten. De kracht, invloed en integriteit van een bedrijf hangen af van de oprechtheid van de medewerkers.

Vragen die je helpen de oprechtheid te evalueren:

- Vertel mij over een moment dat je een leidinggevende een onaangename mededeling moest doen. Wat waren je uitdagingen? Hoe deed je dit? Wat waren de consequenties?
- Vertel mij over een moment dat je kon liegen tegenover een leidinggevende maar dat je koos dit niet te doen. Wat gebeurde er?
- Heb je ooit iemand 'bedrogen' en wat leerde je hieruit.

Deze directe vragen hebben echter twee nadelen:

- Schrik bij de geïnterviewde, zelfs als deze een eerlijk persoon is.
- Geeft de indruk van no-win. Geeft de geïnterviewde toe ooit reeds iemand bedrogen te hebben dan krijgt deze misschien de job niet; liegt hij dan hij betrapt worden en de job ook niet krijgen.

De slimme werkgever zoekt echter niet naar perfectie maar naar inzicht in hoe een bepaald gedrag invloed had op de (potentiële) medewerker.

2. Aansprakelijkheid.

Verantwoordelijke medewerkers:

- houden hun beloften;
- denken na over de gevolgen van hun acties;
- nemen verantwoordelijkheid op voor hun fouten;
- corrigeren hun fouten.

Vragen die je helpen aansprakelijkheid te evalueren:

- Hoe ziet (zag) een typische werkdag eruit voor jou?
- Beschrijf een situatie waarin je verantwoordelijkheid opnam voor een gemaakte fout. Wat waren de gevolgen?
- Heb je ooit verantwoordelijkheid opgenomen voor een fout van één van je teamleden?

3. Bezorgdheid (aandacht voor anderen)

Het bezorgd zijn om het welzijn en het ontplooiën van anderen en de passie om het verschil te maken voor anderen hebben een diepgaande invloed in een bedrijfsomgeving.

Deze karaktertrek maakt dat de medewerker werkelijk ten dienste staat van zijn organisatie, de klanten en collega's doch tegelijkertijd

aandacht heeft voor zichzelf. De medewerker is geëngageerd door hun emotionele band met hun werk.

Onderzoeken toonden aan dat in 2012 in de VS slechts 30% van de medewerkers geëngageerd zijn.

Vragen die je helpen bezorgdheid (aandacht voor anderen) te evalueren:

- Waarom wil je deze job?
- Geef mijn een voorbeeld van een situatie waarin je meer deed dan wat van je verwacht werd?
- Wat zou je als leidinggevende doen als een medewerker met griep of een zware verkoudheid kwam werken?

4. Moed.

Op 24 januari 1986 ontplofte de Space Shuttle Challenger en verloren 7 astronauten hun leven. Uit onderzoek nadien bleek dat deze ramp kon voorkomen worden. Een ingenieur probeerde dit. Hij wist dat bepaalde onderdelen niet getest waren bij lage lanceringstemperaturen. Hij signaleerde dit en weigerde het document te tekenen om de lancering te laten plaatsvinden. Doch zijn baas tekende met de gekende gevolgen.

Moedige medewerkers:

- informeren hun leidinggevendenden correct, zelfs de zaken die zij liever niet horen.
- zetten zich volop in voor hun klanten en hun onderneming
- voeren onaangename doch noodzakelijke taken uit
- vragen tijdig om hulp.

Vragen die je helpen moed te evalueren:

- Beschrijf een moment waarin je het oneens moest zijn met een meerdere en dat je niet toegaf? Wat was de situatie? Hoe reageerde je meerdere? Wat deed jij?
- Geef mij een voorbeeld van een moment waarop een medewerker het oneens was met jou en bij zijn standpunt bleef?
- Vertel mij over een situatie waarin je voelde dat je bij je standpunt moest blijven doch dit niet deed? Waarom?

5. Billijkheid (redelijkheid)

Wat betekent dit in de praktijk?

- aanwerving: alléén op basis van 'is deze persoon geschikt voor de job?'
 - loonverhoging en promoties: als de evaluatie recht geeft op één van beiden, consequent zijn en geen redenen zoeken om deze niet toe te kennen.
 - bij het toewijzen van taken: geen bevoorrechte medewerkers.
- Vragen die je helpen billijkheid te evalueren:
- Wat zijn je vooroordelen?
 - Geef mij een voorbeeld van een situatie waarin je je gediscrimineerd voelde? Hoe voelde dit en wat deed je?

6. Dankbaarheid.

Dankbaarheid is zowel een manier om naar de ons omringende wereld te kijken als een wijze om erin te ageren.

Mensen die gemakkelijk de bijdragen van anderen erkennen en hier dankbaar voor zijn slapen beter, leven langer en zijn tevreden met hun leven. Werkgevers appreciëren dit.

Doch dankbaarheid is niet gemakkelijk te cultiveren en te uiten. Mensen hebben het gevoel zich kwetsbaar op te stellen als zij dankbaarheid tonen.

Dankbaarheid komt voort uit de overtuiging dat je alléén niet succesvol kan zijn.

7. Nederigheid.

De definitie van nederigheid 'een bescheiden of lage inschatting van je eigen belangrijkheid' geeft aanleiding tot het misverstand rond deze karaktertrek.

Nederigheid is het juist inschatten van je belangrijkheid.

Medewerkers die alle krediet naar zich toetrekken bij een succesvolle uitgevoerde opdracht hebben een verkeerde houding.

Vragen die je toelaten nederigheid te evalueren:

- Vertel mij over de verwezenlijkingen waarop je écht fier bent? Wat waren deze en hoe speelde je dit klaar?
- Beschouw je jezelf als een nederig persoon?

8. Loyaliteit.

Loyale medewerkers aantrekken en behouden genereren een enorme return on investment.

Karaktertrekken van loyale medewerkers:

- sterke emotionele band met onderneming
- vertegenwoordigen op een keurige wijze
- verdedigen hun organisatie tot op een bepaald punt. Bij onwettelijke of onethische acties komt loyaliteit niet ter sprake.

Vragen die je toelaten loyaliteit te evalueren:

- Hoe reageerde je wanneer een concurrent je benaderde met betere voorwaarden?
- Wat waren/zijn de aspecten die je werkelijk apprecieerde in je vorige/huidige job?

9. Geduld.

'Hoog-karakter' medewerkers blijven doorgaan tot zij resultaten hebben.

Elementen van geduld:

- aanvaarding: sommige zaken kunnen wijzelf veranderen; andere zaken niet.
- flexibiliteit
- doorzettingsvermogen
- uitstellen van beloning

Vragen die je toelaten geduld te evalueren:

- Vertel mij over een situatie die je zwaar frustreerde mar waarin je kalm bleef en je het probleem oploste?
- Wanneer verloor je je geduld en wat was het resultaat?

10. Tegenwoordigheid.

Definitie: engagement om zich te focussen op één enkele taak gedurende een redelijke periode.

(een dokter gaat zijn mails niet nakijken tijdens een hartoperatie!)

Luisteren is een belangrijke wijze om te tonen dat je werkelijk tegenwoordig bent.