

The Oz Principle

Getting Results Through Individual and Organizational Accountability.

Roger Connors, Tom Smith and Craig Hickman

ISBN 1-59184-024-4

De hoofdkarakters uit het verhaal 'The Wizard of Oz' ervaren doorheen het hele verhaal gevoelens van angst en hulpeloosheid. Dezelfde gevoelens vinden wij ook terug bij individuen in organisaties.

Men gebruikt het gevoel 'ik ben een slachtoffer' als excuus voor ineffectiviteit of om slechte resultaten te verantwoorden.

In dit boek wordt aangetoond dat mensen die hun verantwoordelijkheid om zaken te verbeteren opnemen gemakkelijker obstakels overwinnen en met tegenslagen omgaan.

Een organisatiecultuur moet het opnemen van deze verantwoordelijkheid aanmoedigen en belonen.

Deel 1: Het Oz principe – Resultaten door opnemen van aansprakelijkheid.

De hoofdkarakters uit het boek 'The Wizard of Oz' leren stapsgewijze dat zij de kracht om de door hun gewenste resultaten te behalen, in zich hebben. Zij laten op het einde het idee dat zij slachtoffer zijn van omstandigheden achter zich en vinden de moed, de wijsheid en de middelen om succesvol te zijn.

De krachtigste lessen uit dit boek zijn: leg de schuld niet bij anderen, wacht niet op de tovenaars met een toverstokje en verwacht niet dat al je problemen plots verdwijnen.

Slechts een dunne lijn scheidt succes van mislukking en onderscheidt succesvolle bedrijven van falende bedrijven.

Onder deze lijn vinden we: excuses, anderen de schuld geven, verwarring en een gevoel van hulpeloosheid.

Boven deze lijn vinden we: realiteitszin, eigenaarschap, engagement, oplossingen en vastberaden actie.

Individuele en organisaties functioneren onder deze lijn wanneer zij bewust of onbewust vermijden om aansprakelijkheid op te nemen voor individuele of organisatorische resultaten.

Daarom moeten individuen en organisaties permanent zich volgende vraag stellen: 'Wat kan ik nog meer doen om boven deze lijn te functioneren en de gewenste resultaten te realiseren?'

Het is echter moeilijk niet onder deze lijn te vallen; zelfs de sterkste organisaties met hoog engagement kunnen niet vermijden op bepaalde ogenblikken onder deze lijn te vallen.

Indien met hier blijft hangen nl. verkiezen om zich het slachtoffer te blijven voelen start een cyclus met het ontkennen van aansprakelijkheid, 'het is niet mijn taak', de schuld bij anderen leggen, de zogezegde verwarring gebruiken om niet te ageren en het wachten op een mirakel.

Het is belangrijk voor een organisatie om snel te detecteren wanneer men zich onder de lijn bevindt.

Wij herkennen 6 basis fases:

1. Ontkennen/ negeren dat er een probleem is en dat medewerkers zich er niet van bewust zijn dat het ook hun probleem is.
2. 'Het is niet mijn taak': men wordt bewust dat er iets moet gedaan worden doch met ontvlucht verantwoordelijkheid.
3. Met de vinger wijzen: men legt de schuld bij anderen.
4. Verwarring / Zeg mij wat ik moet doen: men gebruikt de verwarring als een excuus of men verstaat het probleem absoluut niet.
5. Open je paraplu: medewerkers verzinnen uitgebreide en precieze verhalen waarom zij niet verantwoordelijk zijn voor zaken die verkeerd lopen.
6. Afwachten tot het beter loopt.

Het opnemen van verantwoordelijkheid en het zich aansprakelijk voelen begint met het duidelijk bepalen van gewenste resultaten.

Definitie van aansprakelijkheid: een persoonlijke keuze om boven de omstandigheden uit te stijgen en eigenaarschap te demonstreren nodig om de gewenste resultaten te bereiken – zien – zich eigen maken – oplossen en doen.

Stappen die leiden tot het opnemen van verantwoordelijkheid/aansprakelijkheid:

- Vraag feedback over je prestaties.
- Laat niemand de waarheid voor jou verbergen.
- Erken de realiteit (problemen en uitdagingen).
- Verspil geen tijd aan zaken buiten je controle of invloed.
- Engageer jezelf altijd 100% .
- Wees steeds eigenaar van je resultaten zelfs als deze minder zijn.
- Herken wanneer jijzelf 'onder de lijn' terechtkomt en vermijd in de slachtoffercyclus terecht te komen.
- Vind genoegdoening in de dagelijkse opportuniteiten om zaken te realiseren.
- Stel je steeds de vraag: 'Wat kan ik nog doen om boven de omstandigheden uit te stijgen en de resultaten die ik wil te behalen?'

Deel 2: De kracht van de individuele aansprakelijkheid – jezelf boven de lijn tillen.

ZIEN : Het (h)erkennen van de realiteit is cruciaal. Dit vereist het bekomen van feedback van medewerkers, collega's, stakeholders.

Deze feedback kan pijnlijk zijn maar vergeet niet dat eerlijke feedback je helpt een duidelijk beeld van de situatie te krijgen.

EIGEN MAKEN : Begin met het vormen van een beeld van de situatie waarin je je 'een slachtoffer' voelt. Beschrijf wat je voelt als 'slachtoffer', waarom je jezelf een 'slachtoffer' voelt.

Kijk naar de andere zijde van het verhaal. Volgende vragen kunnen je hierbij helpen:

- Wat is het meest overtuigend argument van de 'anderen'?
- Wat zou jij iemand vertellen die zich 'slachtoffer' voelt.
- Welke feiten ontken je?
- Welke feiten moet jij aan jouw verhaal toevoegen?
- Wat kan je anders doen als je terug in een gelijkaardige situatie verzeild raakt?

LOS HET OP: de vraag 'Wat kan ik nog doen?' staat hier centraal.

- Blijf geëngageerd in het vinden van oplossingen. Focus niet op wat niet kan gedaan worden.
- Zet door
- Denk anders door het verstaan van de perspectieven van anderen.
- Creeër nieuwe koppelingen en relaties.
- Neem initiatief tot exploreren, zoeken en vragen zelfs als je denkt dat je reeds alles deed wat mogelijk was.
- Blijf bewust en stel veronderstellingen en overtuigingen in vraag.

DOEN: neem volledige verantwoordelijkheid op zowel voor acties, omstandigheden als voor toekomstige realisaties.

Deel 3: Resultaten door collectieve verantwoordelijkheid – help je organisatie 'boven de lijn' te presteren.

Organisaties eisen het beste van hun leiders. Ethiek, eerlijkheid en oog voor medewerkers staan centraal.

Effectief leiderschap houdt in dat men de beslissingsbevoegdheden zoveel mogelijk naar lagere niveaus doorgeeft. Dit vereist dan ook dat deze niveaus hun volledige verantwoordelijkheid opnemen en zich aansprakelijk voelen voor de resultaten.

Wees een voorbeeld, weet wanneer tussen te komen en wanneer een stap terug te zetten, focus op controleerbare zaken, coach je medewerkers om 'boven de lijn' leiders te zijn.

Volgende 5 tips creëren een cultuur van aansprakelijkheid in een organisatie:

1. Train iedereen op ieder niveau: zorg dat zij de link tussen aansprakelijkheid/verantwoordelijkheid en resultaten verstaan.
2. Coach de aansprakelijkheid door permanente feedback.
3. Stel 'boven de lijn' vragen zoals 'Wat hebben wij zelf onder controle?'
4. Beloon het aanvaarden van aansprakelijkheid.
5. Hoe je medewerkers steeds aansprakelijk.

De kernboodschap van dit boek: **je kan je lot/ toekomst alléén sturen wanneer je volledige aansprakelijkheid aanvaardt voor je denken, je gevoelens, je acties en je resultaten; doe jij het niet dan doet het iemand anders.**