

# MANAGERSINFORMATIE

## Feedback

Veel managers hebben een secretaresse of persoonlijke assistente. Die neemt vaak een groot deel van het administratieve werk uit hun handen. Toch gaat de communicatie tussen hen beiden uit van impliciete veronderstellingen. Zelden wordt nagegaan of wensen, eisen en verwachtingen juist en nog steeds actueel zijn. Zo vroeg ik eens aan een lid van de Raad van Bestuur het volgende: “Hoe vaak stem je de criteria met je secretaresse af op grond waarvan zij informatie naar jou doorlaat?” Hij begreep direct de bedoeling van mijn vraag. Bij mijn volgend bezoek bedankte die secretaresse mij. Ze wisten nu beter van elkaar welke informatie ze beiden echt nodig hadden voor hun werk.

## Informatiedichtheid

Een van de meest waardevolle adviezen die ik van een klant heb gekregen, ging over de informatiedichtheid. Deze manager had al heel vroeg in zijn carrière in de gaten dat hij ooit te veel informatie zou krijgen als hij niets zou doen. Hij selecteert informatie op basis van twee criteria: informatiedichtheid en belang. Met het eerste criterium bedoelde hij dat een informatiebron vooral zijn gewenste informatie moest brengen en vooral niet te veel overbodige gegevens. Dus geen algemene dagblad maar een online, gepersonaliseerde nieuwsbrief. Of gespecialiseerde tijdschriften in plaats van ‘general interest’-bladen. Het tweede criterium zou voor iedereen moeten gelden, vond hij. Alleen informatie en bijbehorende bronnen die aansloten bij zijn belang en noodzaak van dat moment.

## De werkvloer

Een van de beste manieren om slimmer informatie te verzamelen is de zogenoemde walk about: rondlopen en praten met mensen om te weten komen wat er speelt. Het is goed voor ons fysieke gestel, een goede manier om nieuws te vergaren en goed voor onze cognitieve vermogens. Onze hersenen moeten de informatie namelijk ontvangen, ordenen en evalueren.

Walk abouts zijn een van oorsprong Australische traditie: jongvolwassenen ontdekken zichzelf tijdens een lange reis door onbekend gebied. Wanneer een manager zich op de werkvloer begeeft, is deze voor hem vaak ook onbekend terrein. Een walk about kan helpen om weer contact te krijgen met de werkvloer en is sterk aan te raden in tijden van crisis binnen een organisatie.

## Reverse mentoring

In de middeleeuwen kenden we de combinatie meester-gezel. De ervaren leermeester onderwees aan de jongeling de kneepjes van het vak. Met praktische werkzaamheden en een steeds grotere vrijheidsgraad voor de leerling.

Bij reverse mentoring leren jonge, gedreven en deskundige medewerkers ervaren managers de mogelijkheden van IT en het internet. Je traint managers op de feitelijke inzet van de technologie en waar informatie zich bevindt op het internet. Deze medewerkers moeten natuurlijk wel goed op de hoogte zijn van de bedrijfsprocessen. Een dergelijk mentorschap is een win-win situatie, want op hun beurt ervaren deze medewerkers wat een (top)manager allemaal doet en waarvoor hij verantwoordelijk is.