

IN DE BOEKEN

RECENSIE - LEIDERSCHAP IN LUISTEREN

Ment Kuiper

Leiderschap in luisteren van Victor Pierau is geen boek om in een paar avonden uit te lezen. Dit is een compleet werk dat het verdient om aandachtig te worden bestudeerd.

Zeven jaar werkte Pierau aan dit boek, en dat is eraan af te zien! Het model dat hij introduceert laat niets aan de verbeelding over. Ik heb zelden een zo degelijk gestructureerd boek in handen gehad. Stap voor stap neemt Pierau de lezer mee in de zeven 'luisterniveaus' die hij onderscheidt. Dat doet hij zelfs zo gedetailleerd dat ik soms een waas voor mijn ogen kreeg – murw geslagen als ik was door de, ieder afzonderlijk overigens bijzonder boeiende, inzichten.

Leiderschap in luisteren is, kortom, geen boek om in één adem uit te lezen. Het is een boek dat uitnodigt tot reflectie, en daar ook de tijd voor te nemen. Het is, zoals gezegd, een boek om aandachtig te bestuderen. Of, om misschien wel het mooiste citaat uit het boek, ontleend aan de Dalai Lama, aan te halen: 'Wanneer je praat, herhaal je alleen wat je al weet. Maar als je luistert, zou je iets nieuws kunnen leren.' En leren kunnen we. Of beter: moeten we, willen we er nog beter voor onze medewerkers kunnen zijn.

Het voert te ver om hier de zeven 'niveaus van luisteren' van Pierau te benoemen en te bespreken. Dat zou zijn model ook tekort doen. Daarom beperk ik me hier tot zijn hoofdstuk over empathisch luisteren. Boeiend aan de opzet van het hele model van Pierau is dat luisteren op elk niveau begint bij luisteren naar jezelf. Empathisch luisteren start dan ook met te leren

luisteren naar de eigen gevoelens. Erkennen wij onze eigen emoties? Pas wanneer wij dit doen, kunnen we ervoor zorgen dat onze eigen innerlijke emotionele ruis ons niet blokkeert en we empathisch kunnen luisteren naar de ander.

Een mooie eye-opener – en een geweldig argument om leidinggevend ervaar te overtuigen echt in hun mensen te investeren – is dat empathische gesprekken juist minder tijd kosten. Uit onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat empathisch gevoerde gesprekken tussen artsen en patiënten niet langer duren en dat de patiënten ook niet vaker terugkomen op consult, aldus Pierau. Waarom? Omdat je je dan meer gehoord voelt en dus geen behoefte hebt jezelf nog eens extra te verduidelijken. Zo kom je eerder tot de kern van het gesprek. Tel uit je winst!

Ik zou iedere leidinggevende dan ook willen aanraden om zich te verdiepen in *Leiderschap in luisteren*. Neem er de tijd voor – want die verdient u dubbel en dwars terug. De lessen die Pierau aanreikt zijn te kostbaar om te laten liggen.

Henk Jan Kamsteeg is eigenaar van het trainingsbureau Proistamenos.



LEIDERSCHAP IN LUISTEREN

VICTOR PIERAU

PAPERBACK, 302 BLZ., NEDERLANDS,

BOOKLIGHT, 1E DRUK, 2019

9789492595164

€ 29,95

IN DE BOEKEN



STRATEGIE

CONCURRENEN OP KENNIS

ERIK ELGERSMA

PAPERBACK, 256 BLZ., NEDERLANDS,
BUSINESS CONTACT, 1E DRUK, 2020

9789047013327

€ 29,99

Erik Elgersma legt in *Concurreren op kennis* uit waarom er vaak wordt geroepen 'Data zijn het nieuwe goud' en waarom slechts enkele bedrijven dat goud daadwerkelijk weten te delven. Want hoe zorg je ervoor dat je de relevante data op het juiste moment tot je beschikking hebt? Hoe vertaal je data in bruikbare kennis en die kennis weer in betere beslissingen? In de praktijk blijkt werken met data nog niet zo eenvoudig.

In *Concurreren op kennis* zet Erik Elgersma, expert op het gebied van strategische data-analyse, uiteen hoe je data succesvol inzet om de strategie én tactiek van je bedrijf te verrijken en je concurrenten steeds weer een stap voor te blijven.



ORGANISATIE

AGILE TRANSFORMEREN

BAS VAN LIESHOUT, HENDRIK-JAN

VAN DER WAAL, ASTRID KARSTEN,

RINI VAN SOLINGEN

GEBONDEN, 192 BLZ., NEDERLANDS,

BOOM UITGEVERS AMSTERDAM,

1E DRUK, 2020

978902442760

€ 27,50

Steeds meer organisaties stappen integraal over op Agile. Dat is niet zomaar overschakelen op een andere werkwijze. Diepe wendbaarheid vraagt om een complete kanteling en dus een volledige transformatie van de hele organisatie. Hoe voer je zo'n transformatie naar Agile in de hele organisatie door? En wat zijn de randvoorwaarden voor een succesvolle transformatie naar Agile?

De auteurs van dit boek hebben de afgelopen jaren tientallen organisaties geleid en begeleid bij dergelijke grootschalige transformaties. Al doende is de aanpak ontstaan die zij in dit boek beschrijven.



LEIDERSCHAP

ONDERNEMEN MET IMPACT

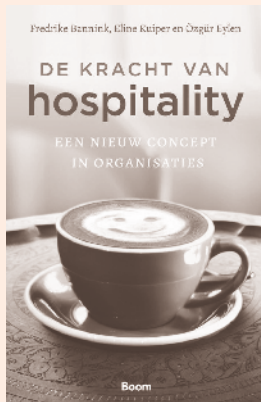
ARKO VAN BRAKEL

PAPERBACK, 282 BLZ., NEDERLANDS,
MANAGEMENT IMPACT, 1E DRUK, 2020

9789462763722

€ 27,50

Dit boek helpt je als leider en ondernemer om impact te hebben door aan je business te werken in plaats van erin te verzanden. Ook als die 'business' onderwijs, zorg of een sociale onderneming betreft. Het boek geeft je de handvatten om betere besluiten te nemen en een 'high-performance'-organisatie te bouwen. Bekende en minder bekende voorbeelden uit de praktijk worden afgewisseld met wetenschappelijke inzichten en de soms zeer persoonlijke ervaringen van de auteur. Arko van Brakel heeft dan ook maar één doel met dit boek: jou inspireren om te ondernemen met impact.



MENSEN

DE KRACHT VAN HOSPITALITY FREDRIKE BANNINK, ELINE KUIPER, ÖZGÜR EYLAN

PAPERBACK, 160 BLZ., NEDERLANDS,
BOOM UITGEVERS AMSTERDAM,
1E DRUK, 2020
9789024428809
€ 23,50

Dit is een boek over hospitality. Geen gewone hospitality, maar gastvrijheid gecombineerd met meer aandacht, meer verrassingen, en met een bredere glimlach. In dienstverlenende organisaties draait alles om die aandacht. Aandacht van de medewerker voor de gast en aandacht van de manager en leidinggevende voor de medewerker. Dit boek gaat over een nieuw concept in organisaties, niet alleen toepasbaar in de horeca, maar net zo goed in organisaties als de gezondheidszorg, scholen, luchtvaartmaatschappijen, winkels en verenigingen.



VERANDEREN

VERANDERPROGRAMMA'S
DIE WERKEN
HUGO MANS
GEBONDEN, 132 BLZ., NEDERLANDS,
MANAGEMENT IMPACT, 1E DRUK, 2020
9789462763647
€ 25,00

Met een uitgekiende aanpak worden de meest uitdagende veranderprogramma's een succes. Resultaat, verbinding, flexibiliteit, plezier, lef en doorzettingsvermogen: het zijn centrale begrippen voor een succesvolle aanpak. Hoe dat werkt? Daarover gaat *Veranderprogramma's die werken* van Hugo Mans.

Hugo Mans neemt je mee met kennis en inzichten die zich in de praktijk hebben bewezen. Voor alle negen fasen van een veranderprogramma, van start tot finish, worden de kernpunten van een trefzekere aanpak uiteengezet. Klip en klaar en eenvoudig toepasbaar. Om jouw veranderaanpak aan te scherpen en

te verrijken. Om beter te gaan begrijpen hoe een veranderprogramma professioneel kan worden bestuurd. Om doortastend toezicht te houden op een organisatie in verandering.