

Het positieve neveneffect van 'het Nieuwe Werken'

Bijdrage aan het boek: 'Het Nieuwe Werken' uitgegeven door KB@P, 2009 (© 2009 Associates van de Businesskring van KBenP)

Organisaties als duiventil waar de medewerkers af en aan vliegen, niet worden beoordeeld op hun aanwezigheid maar op output en die zich maximaal kunnen ontplooiën. Dat is zo ongeveer het beeld dat zich bij mij opdringt als het gaat om 'het Nieuwe Werken'. Een recent bezoek aan het Nederlandse hoofdkantoor van Microsoft, grondlegger van het concept, heeft mij ook nog geleerd dat loungend vergaderen met olijven behalve wat ongemakkelijk vooral ook heel hip is.

Vaak wordt 'het Nieuwe Werken' benaderd vanuit het perspectief van de moderne dertiger. Die heeft enerzijds behoefte aan meer flexibiliteit -nodig om vol mee te kunnen doen in onze drukke 24x7 economie met filedruk en kinderopvang- en anderzijds de behoefte aan maximale zelfontplooiing en -ontwikkeling, ook buiten het werk. Knellende hiërarchie en controlerende managers werken daarbij op de zenuwen. 'Het Nieuwe Werken' is dan als het ware een tegemoetkoming van de organisatie aan die medewerkers.

Naast de voordelen voor medewerkers zie ik dat het ook veel kan opleveren voor de organisaties zelf die 'het Nieuwe Werken' introduceren. Laten we dat maar een positief neveneffect noemen. Dat effect bestaat eruit dat door 'het Nieuwe Werken' kennis veel beter wordt vastgelegd en beschikbaar is, wat de organisatie slagvaardiger maakt. Hoe ontstaat dit effect?

Fysiek contact tussen medewerkers is ontzettend belangrijk (de communicatiewetenschap leert ons dat 70% van de boodschap non-verbaal wordt overgebracht :-), maar ook vluchtig. Daarom sturen we gemaakte afspraken en onderliggende documenten weer naar elkaar in e-mails. Dat gaat in de meeste organisaties zo ver, dat e-mail tot een van de meest belangrijke productiesystemen mag worden gerekend (wie kent niet dat gevoel van: nu Outlook eruit ligt, kan ik net zo goed een dag vrij nemen...). Maar ook e-mail is vluchtig. En teveel. En het is een persoonlijk middel: je moet het zelf opschonen en niemand kan er zomaar in rondneuzen. Kortom: belangrijke kennis en interactie (het 'geheugen' van de organisatie) blijft vluchtig en gebonden aan individuen.

Door 'het Nieuwe Werken' neemt de behoefte aan efficiëntere middelen om te communiceren toe. We zien elkaar fysiek minder vaak, dus wordt het belangrijk om virtuele plaatsen te creëren om elkaar te 'ontmoeten'. Bijvoorbeeld een groepsweblog waarop iedereen uit het team zijn update plaatst en waarop teamleden voor allen zichtbaar reageren. Een platform waarop een projectteamleden hun inhoudelijke bijdrage leveren en ervaringen uitwisselen. Een wiki waarop medewerkers de belangrijkste kennis vastleggen. Ter illustratie: nagenoeg alle kennis binnen het bedrijf Google is vastgelegd in wiki's die door alle medewerkers samen worden onderhouden, zeg maar een soort 'Googlepedia'.

'Het Nieuwe Werken' zorgt er op die manier voor dat vluchtige, individuele kennis en informatie vanzelfsprekend door iedereen wordt vastgelegd op 'corporate' systemen en dat deze kennis behouden en beschikbaar blijft, ongeacht het verloop onder het personeel. Het gebruik van deze 'groupware' vormt een praktische en laagdrempelige invulling van kennismanagement.

Er zal nog veel moeten gebeuren voordat de meeste organisaties op deze manier gaan werken, als het al gaat gebeuren. Ook ben ik best gevoelig voor bezwaren die tegen deze manier van werken kunnen worden ingebracht. Maar toch, tijden veranderen. Tegen e-mail bestonden destijds ook veel bezwaren. En hier zie ik een ontwikkeling waar zowel de medewerker als de organisatie, ieder op zijn eigen manier, veel profijt van kan hebben. De medewerker heeft de mogelijkheid tot maximale zelfontplooiing en ontwikkeling zowel binnen als buiten het werk. De organisatie krijgt als positief neveneffect een praktische invulling van kennismanagement.



Emiel Schoonhoven is werkzaam als zelfstandig adviseur en projectmanager bij De Bovenverdieping