



*Voor Frits, die mij de basisregels
van de kantoortuin bijbracht.*

Bedankt man,

Ernst



JOUW
PROBLEEM
LOZE CARRIÈRE

Zelfhulpboek
VOOR PROFESSIONALS,
CARRIÈRETIGERS EN ANDERE
KANTOORTUINBEWONERS

Ernst van Dam / Bart Groenewoud

Lannoo
Campus

D/2023/45/52 – ISBN 978 94 014 9030 6 – NUR 800

Vormgeving omslag en binnenwerk: Hein van Putten, HendrikdeTiende.nl
Illustraties: Ernst van Dam

© Ernst van Dam Bart en Groenewoud & Uitgeverij Lannoo nv, Tielt, 2023.

Uitgeverij LannooCampus maakt deel uit van Lannoo Uitgeverij, de boeken-
en multimediodivisie van Uitgeverij Lannoo nv.

Alle rechten voorbehouden.

Niets van deze uitgave mag verveelvoudigd worden en/of openbaar
gemaakt, door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke andere
wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Uitgeverij LannooCampus
Vaartkom 41 bus 01.02
3000 Leuven
België

Postbus 23202
1100 DS Amsterdam
Nederland

www.lannoocampus.com



PROBLEEMLOZE INHOUD

VOORWOORD

Welkom bij dit boek

9
10

HOOFDSTUK 1

Problemen, waar gaat het eigenlijk over?

Introductie

Heb ik dat? Peter komt terug van vakantie

Kennismaken met 'problemen' (en kansen...)

Opdracht

Maar, er is meer...

15
16
17
18
21
22

HOOFDSTUK 2

Problemen oplossen

Heb ik dat? Peter en het probleem van Gerard

Hoe dan? Een aanpak met een stappenplan

Ten slotte

Gereedschap: het problemencanvas

Opdracht

25
26
28
55
56
60

HOOFDSTUK 3

Problemen voorkomen

Introductie

Heb ik dat? Peter ziet iets over het hoofd

Hoe dan? Een aanpak...

Het Keerpunt

66
66
66
67
90

*We cannot solve our problems with
the same thinking we used when we
created them*

Albert Einstein

*If you define the problem correctly,
you almost have the solution*

Steve Jobs

*If there is no solution to the
problem then don't waste time
worrying about it. If there is a
solution to the problem then don't
waste time worrying about it*

Dalai Lama

*A pessimist sees difficulty in every
opportunity; an optimist sees the
opportunity in every difficulty*

Winston Churchill

*When you struggle with a problem,
that's when you understand it*

Elon Musk

*The difference between what we do
and what we are capable of doing
would suffice to solve most of the
world's problems*

Mahatma Gandhi

*Problem, the problem is you
What you gonna do with your problem
The problem is you
I'll leave it to you
Problem*

Sex Pistols

No problem!

Alf



VOORWOORD

Mijn carrière was zeker niet probleemloos. Problemen die ik kreeg, had ik zelf veroorzaakt, werden door anderen aangedragen of hoorden erbij. Een probleemloos bestaan is een utopie. In de luchtvaart weet men dat als geen ander. Mensen maken fouten, vliegtuigen gaan stuk of erger: verongelukken. In mijn carrière maakte ik onder andere 911, de aswolk, de volgelgriep en de MH17-ramp mee.

Wat mij er altijd doorheen hielp was een simpele stelregel: bewaar altijd de rust! Verzamel de feiten en handel naar beste weten. Gezond verstand is de beste raadgever. Grote problemen waren op deze manier hanteerbaar. Er zijn zelfs handboeken voor waarin allerlei scenario's zijn uitgedacht maar juist de kleine problemen waren lastig te hanteren: een irritante collega, gebrek aan snelheid in de uitvoering van zaken, irrationele weerstand tegen verandering etcetera. Tot nu toe zijn is voor die problemen geen praktisch handboek voorhanden. Een handboek dat verder gaat dan alleen het advies om 'afstand te nemen', 'het niet zo zwaar op te vatten' of erger nog 'het is maar werk' te propageren.

Met dit boek komt daar verandering in. Het systematiseren van problemen en probleemoplossingen, het beseft dat door eigen handelen ook veel problemen kunnen worden voorkomen en het doorvertalen van problemen naar kansen zijn perspectieven in het boek die lezer verder kunnen helpen. Daarbij is het een zelfhulpboek. Je hoeft niet naar een coach of naar je baas. En aan collega's is het een boek om te geven. Immers, het is ook een probleem als je een collega ziet worstelen met een probleem.

Wim Kooijman

Voormalig EVP Human Resources and Industrial Relations
KLM en Air France/KLM

WELKOM BIJ DIT BOEK

Het huis ligt midden in het bos, als in een spannende Amerikaanse film. Het ligt prachtig aan de rand van een meer en heeft een adembenemend uitzicht. Over het meer kijk je zo naar de bergen aan de overkant waar waterplanten en struiken langzaam overgaan in bossen met eeuwenoude bomen. De bossen zijn dicht begroeid, het is erg groen. Over het meer vliegen vogels, eenden, ganzen en kleiner spul. Ze dansen over het water en doen luchtacrobatiek. Het water ruist zacht en af en toe zie je een vis snel boven water komen om een insect te vangen. Ik kom hier vaak, ik kom hier graag.

Ik zit op de steiger naast het huis, ik zit er als de zon opkomt achter de bergen aan de overkant van het meer. Ik zit er als de zon ondergaat, achter mij, lange schaduwen trekkend over het meer. Als het donker wordt wandel ik langs het meer en luister naar de stilte die alleen verstoord wordt door de vogels in de lucht, het gekabbel van het water en geritsel in de bosjes. Soms zit ik hier een kwartiertje, soms een uur maar ook wel eens een hele dag.

Er is hier niets ... 'no problem'.

Het is niet echt, dit huis aan het meer bestaat alleen in mijn fantasie. Het is mijn toevluchtsoord, mijn veilige haven in de hectiek van alledag. Als ik met een helikopterblik mijn leven beschouw dan zie ik een mierennest van activiteiten, verwickelingen en rompslomp. Het is een kakofonie van gedoe en soms een kaleidoscoop van verschillende issues en problemen die het beeld vertroebelen. Het staat een heldere blik in de weg. Daarom neem ik soms afstand en verplaats ik me in gedachten naar mijn huis aan het meer, om te komen tot mooie ideeën en nieuwe inzichten. Zoals: wat is eigenlijk een probleem, hoe kun je problemen prioriteren en oplossen? En, wát als je daarmee tijd overhoudt, kun je dan nieuwe kansen creëren en benutten?

Dit boek is bedoeld voor professionals die het beste uit hun carrière willen halen, met een gezonde work/life balance. Problemen zijn onlosmakelijk verbonden met het leven. Tegenwoordig lijkt iedereen meer en meer gebukt te gaan onder problemen en staan problemen, of gepercipieerde problemen, een gelukkig leven in de weg. Dat is jammer, het leven is al zo kort.

Dit boek helpt om bewust met problemen om te gaan en te focussen op belangrijke zaken. Het is praktisch van aard, het is geen psychologisch naslagwerk of een wetenschappelijk rapport. Met dit boek kun je als professional direct aan de slag om de problemen van vandaag op te lossen en die van morgen te voorkomen. We geven je ook een aanpak om kansen te benutten én te creëren zodat je uiteindelijk meer en meer probleemvrij door jouw professionele leven zult komen en misschien wel succesvoller en – nog belangrijker – gelukkiger zult worden.



In dit boek geven we standaard aanpakken, handvatten en tips die je direct kunt gebruiken. We starten – aan deze kant – met een aanpak om problemen op te lossen. En, omdat voorkomen beter is dan blussen, vervolgen we met een aanpak om problemen te voorkomen. Problemen vinden we vervelend, het is veel leuker om aan de slag te zijn met positieve zaken, zoals kansen. Daarom bieden we in het tweede deel van dit boek – de andere kant – een aanpak om kansen te benutten. En omdat vooruitzien regeren is, sluiten we af met een aanpak om kansen te creëren. Wij geloven er heilig in dat, als je je focust op het creëren van kansen, je zult merken dat je tegen minder problemen aanloopt.





Hoofdstuk

PROBLEMEN,

1

WAAR
GAAT HET
EIGENLIJK
OVER?

INTRODUCTIE

Vol goede moed en enthousiasme begin je aan jouw carrière. Jij zult vooral aan de prachtige mogelijkheden denken die je voor je ziet. Jij gaat een verschil maken, aan mooie projecten meewerken en op een bepaald moment wellicht een interessante leiderschapsrol bekleden. En gelukkig zullen veel van die zaken ook uitkomen. We leven nog steeds in een maatschappij waarin hele mooie mogelijkheden bestaan voor wie zich daar echt voor wil inzetten.

Als je voor een groter bedrijf start, heb je vaak het geluk om bij je eerste baan in een geweldig trainingstraject te komen waarin je van alles leert over het professioneel reilen en zeilen in jouw bedrijf. Vaak wordt je ook getraind door oudere collega's die door ervaring gepokt en gemazeld de mooiste verhalen uit de praktijk kunnen vertellen.

Maar ondanks die mooie start, zullen ze voor jou ook op een gegeven moment komen: problemen. Bijvoorbeeld een conflict met een lastige collega. Of een leverancier die te laat levert. Wat dacht je van een moeilijke klant die niet wil betalen, of een laptop die crasht – net voordat je op safe wilde clicken. En voor de oplettende lezers: dan wordt het pas leuk! Want zeg nou zelf, het zijn toch de uitdagingen die een baan leuk maken? Maar je zit er intussen toch maar mooi mee. Zodra je carrière groeit, zul je steeds beter in staat zijn om problemen op te lossen. Helaas zullen ook je problemen groeien, zowel in omvang als in aantal. De mensen om je heen

worden steeds meer senior (en er dus beter in om het jou moeilijk te maken) en de onderwerpen waar je mee werkt worden complexer.

Gelukkig is er licht aan het einde van de tunnel. Want uiteindelijk hebben alle problemen, groot en klein, een aantal gemeenschappelijke kenmerken. En als jij daar handig in wordt, krijg je vanzelf meer grip op je problemen. Met dit boek willen we je heel concrete handvatten geven om die grip op problemen te krijgen. Handvatten die niet alleen zullen helpen om te begrijpen hoe jij met die problemen kunt omgaan, maar ook hoe je zo'n situatie leert om te draaien om te kijken of je er zelfs een voordeel uit kunt halen.

In dit boek volgen we Peter. Peter is werkzaam bij Goodfood, een 'rising star' in de markt voor professionele catering en horecadienstverlening. Peter is verantwoordelijk voor alles wat met commercie te maken heeft. Hij heeft grote plannen met Goodfood én met zichzelf. Hij gaat een wild plan niet uit de weg en smult van stoere ideeën. Nogal wiesdes dat hij wel eens tegen problemen aanloopt. We hopen dat je je zult herkennen in de perikelen van Peter, dat hij je mogelijk inspireert en dat je van zijn fouten leert. Mogelijk zul je bij jouw problemen wel eens denken: Wat zou Peter doen?

Een laatste ding nog: we gaan je natuurlijk niet beloven dat je ieder probleem met dit boek kunt oplossen. Dat zou onzin zijn. Alleen jouw kennis, inzicht en doorzettingsvermogen zullen uitein-



delijk het verschil maken. Net als een timmerman alleen maar een mooie kast kan bouwen door puur vakmanschap. Maar het helpt natuurlijk wel als

je goed gereedschap hebt en een paar handige technieken kent. Als jij nou aan je vakmanschap werkt, willen wij je gereedschap en technieken aanbieden.

HEB IK DAT?

Peter komt terug van vakantie

In één woord: geweldig! Het is maandagochtend, Peters eerste werkdag na zijn vakantie. Hij ziet er gebruind en ontspannen uit. Enthousiast vertelt hij over zijn avonturen die hij heeft beleefd aan de Côtés d'Azur. Zijn collega's van Goodfood luisteren geamuseerd en met enige jaloezie naar zijn verhalen over de met uitstekende witte wijn besprenkelde exquise lunches, de tijdloze dagen op zonovergoten stranden en het eindeloos slenteren door-, en winkelen in de straten en steegjes van Cannes. Door de coronacrisis van de afgelopen twee jaar was Peter niet veel verder gekomen dan 'Hintergarten', 'Place a la Maison', 'Front Yard city' en 'La Balconia'. Een echte vakantie naar een heus buitenland heeft hem duidelijk goed gedaan. 'Fijn dat je weer terug bent Peter', zegt Sandra - zijn directe leidinggevende - 'en ook fijn dat je weer helemaal opgeladen bent, we hebben je hard nodig'. Iets in de blik in haar ogen en de toon van haar stem maakt dat Peters aanvankelijke enthousiasme als sneeuw voor de Franse zon verdwijnt. Het lijkt iets kouder te worden.

'Nou, dan zal ik maar snel aan de slag gaan, en kijken hoe groot de schade is!', grapt Peter. 'Dat lijkt me verstandig', zei Sandra, zonder enige vorm van humor en serieuzer dan Peter comfortabel vindt. Met een verse kop dampende prut die zich in de verste verte niet kan meten met de voortreffelijke franse cappuccinos, van de afgelopen weken neemt Peter plaats aan een bureau, opent zijn laptop en haalt zijn e-mails binnen. Met het binnenkomen van de e-mails voelt hij de moed al in zijn schoenen zakken. Aan de titels van de e-mails alleen al kan hij zien dat er gedurende zijn vakantie, terwijl hij nietsvermoedend genoot van de franse keuken, cultuur, zon en strandleven, grote problemen waren ontstaan. Saint Tropez lijkt verder weg dan ooit, hij krijgt het gevoel in Mordor te zijn aanbeland. Hij neemt een slok van de nepkoffie met een bedenkelijke schuimkop, zucht diep en werpt zich met gezonde tegenzin op de eerste mail: 'Re: Fw: Re: Leveringsproblemen - URGENT' was de titel, dat belooft weinig goeds.

Aan de slag met latente kansen.

OPDRACHT

We dagen je uit om op zoek te gaan naar latente kansen. Dit betekent dat je in gesprek moet met anderen om te praten over iets wat belangrijk voor je is. Dat kan best spannend zijn. Het is zaak om dus goed te bepalen wie je om hulp gaat vragen en waarover.

Stap 1: Bepaal een onderwerp dat belangrijk voor je is.

Stap 2: Identificeer drie mensen bij wie je je licht gaat opsteken.

Stap 3: Leg contact, vertel wat belangrijk voor je is en vraag of jouw gesprekspartners kansen zien.



Ten slotte

We zeiden het al eerder: het onderscheid tussen latente en onbekende kansen kan flinterdun zijn. Wellicht heb jij via een techniek in dit hoofdstuk een kans ontdekt die voor jou onbekend was. Maar het kan altijd zijn dat deze alleen voor jou niet bestond, en ook in jouw omgeving nog niet onderkend was. Doe altijd even goed onderzoek als je denkt op iets unieks te zijn gestuit. Het zou zonde zijn als je voor niets hard aan de slag gaat. Maar heb je echt een mooie kans gevonden: ga door naar Kansen benutten!

ment om te kijken wat je daarvan kunt opsteken.

De essentie is: inspiratie komt soms uit onverwachte hoek. De manier waarop je moeder een ei bakt kan jou op een idee brengen voor een geweldig boek. Blijf altijd nieuwsgierig, en beperk die nieuwsgierigheid niet tot het voor de hand liggende gebaande pad.

2 Zij weten het wel maar zeggen het niet.

Dit is een situatie waar deze kans voor jou ook een kans voor de ander is. Er is mogelijk sprake van concurrentie of competitie. Het kan bijvoorbeeld zijn dat ik een kans zie die zowel een kans voor mij als voor jou is. Als de winst maar een keer te vergeven is dan kan ik ervoor kiezen jou niet op deze kans te wijzen. Je hebt dan twee keuzes: samenwerken, of je eigen pad kiezen.

Samenwerken heeft zin als de competitie uiteindelijk destructief is: er is duidelijk een verliezer, en de prijs die de strijd heeft is hoog. Denk hierbij aan een situatie waarbij je met een collega wedijvert om als grootste guru te worden beschouwd op een bepaald vakgebied. Het risico van jullie strijd is potentieel dat je daar zoveel energie in steekt, dat het je innovatie verlamt en een concurrent er met de eer vandoor gaat voordat jullie je gevecht op de apenrots hebben afgerond.

Je eigen pad kiezen heeft zin bij kansen waarvan anderen jou zeker niet gaan vertellen dat ze voor jou bestaan is het ook goed om de aanpak van onbekende kansen te kiezen. Daar gaan we in het volgende hoofdstuk op verder. Dat geldt ook voor kansen waarvan anderen ook niet weten dat ze bestaan: dan is in jouw omgeving op dat moment die

kans niet latent aanwezig, en zul je hier achter moeten komen als een onbekende kans.

Het kan ook zo zijn dat de kans voor jou een bedreiging voor mij is. Denk bijvoorbeeld aan een teamleider die een vacature voorbij ziet komen die prima zou passen voor een zeer gewaardeerd teamlid. Als die de kans zou zien dan zou hij of zij mogelijk het bedrijf verlaten. Dat zou een probleem zijn voor desbetreffende teamleider. Die kan er daarom voor kiezen om het teamlid niet op de vacature te wijzen.

Het kan ook zo zijn dat iemand jou de kans niet gunt. Ze vinden je misschien niet zo aardig of er is sprake van een conflict of oud zeer.

3 Zij weten het ook niet

Dit klinkt misschien als iets waar je niets aan hebt, en deels is dat ook zo: dit feit op zich gaat jou geen kans opleveren. Maar wat je er wel van mee moet nemen is dat dit maar een van de drie opties is, en dat deze maar voor een deel van de mensen geldt met wie je zult spreken.

Het punt is: sommige gesprekken zullen op niets uitlopen. Dat betekent alleen maar dat je meer gesprekken moet houden met een bredere variatie van mensen. Want een kans die voor een persoon onbekend is, is voor een ander wel bekend. En met een beetje geluk willen ze het je ook best vertellen.

