

De nieuwe leiderschapsagenda

Betrokken en ethisch handelen worden het meest gemist

Door: Carlos Estarippa



Leiderschapscrisis

In dit korte artikel wil ik een nieuwe leiderschapsagenda voorleggen die invulling geeft aan nieuwe verwachtingen die er zijn met betrekking tot leiderschap. In de Edelman Trust Barometer van dit jaar (Edelman, 2013) wordt pijnlijk en haarscherp blootgelegd dat het vertrouwen in leiders wereldwijd tot een dieptepunt is gedaald en dat er een andere, nieuwe focus nodig is om dit gebrek aan vertrouwen te herstellen: er is sprake van een leiderschapscrisis.

Een paar samengevatte uitkomsten uit dit internationale onderzoek, gehouden onder 31.000 respondenten uit 26 landen, op een rij:

- Leiders zijn niet geloofwaardig als woordvoerder. Experts en Peers staan bovenaan de lijst van geloofwaardige woordvoerders, reguliere medewerkers, vertegenwoordigers van NGO's en bedrijfsanalisten volgen. Onderaan de lijst staan leiders en vertegenwoordigers van de overheid.
- Gebrek aan geloofwaardigheid van leiders. Op een geloofwaardigheidrating scoren leiders bij 18 van de 26 landen onder de 50%. Zowel leiders van de overheid als van het bedrijfsleven krijgen bij een meerderheid van de landen een dikke onvoldoende.
- Weinig ethisch en moreel handelen. Slechts 20% vertrouwt erop dat leiders uit bedrijfsleven en overheden ethisch en moreel zullen handelen.
- Breuk in vertrouwen in instituties versus vertrouwen in leiderschap. Het verschil tussen het niveau van vertrouwen in de overheid en het bedrijfsleven is zijn algemeen en het vertrouwen dat leiders van overheden en bedrijfsleven de waarheid zullen spreken is substantieel. Leiders worden structureel minder vertrouwd dan de sectoren zelf.

Niet mis te verstane uitkomsten, werk aan de winkel om dit vertrouwen te herstellen.

Nieuw vertrouwen

Er heeft een belangrijke verandering in waarden plaatsgevonden de afgelopen 5 jaar. Vóór 2008 was, om vertrouwen te winnen, het goed genoeg om goede bedrijfscijfers aan te leveren, een uitstekende CEO te hebben en om goede rankings te hebben in jaarlijkse industrie- en brancheonderzoeken. Anno 2013 zijn dit niet meer dan basisgegevens, onderaan de lijst als het gaat om het verkrijgen van vertrouwen. Waar nu naar gekeken wordt, is het goed behandelen van medewerkers, klanten boven de winst zetten en transparant zijn over wat je doet. Andere waarden om op te sturen en daarmee een nieuwe agenda voor ondernemingen om aan te werken.

De nieuwe leiderschapsagenda

De belangrijkste agendapunten voor nieuw leiderschap op een rij.

A. Organiseer betrokkenheid

1. Zet de klanten boven de winst. Winst is een korte termijn focus, duurzame klantrelaties zorgt voor een lange termijn winstgevendheid.
2. Luister naar de behoeften van klanten en vraag feedback. Klanten zijn actieve zelfsturende beslissers, deze nieuwe werkelijkheid vraagt om nieuwe invulling van de klantrelaties.
3. Behandel medewerkers goed. Medewerkers zijn belangrijke woordvoerders voor het bedrijf en met de komst van sociale media hebben zij een groot bereik. Slecht werkgeverschap wordt minder geaccepteerd en komt sneller naar buiten.
4. Communiceer frequent en eerlijk over de stand van zaken. Na alle schandalen, fraudes, bestuurlijke missers en misleidingen die de afgelopen jaren naar buiten zijn gekomen, is de boodschap wel helder dat verdoezelen niet meer van deze tijd is.

B. Handel ethisch en integer

1. Hanteer ethische werkpraktijken. De basis van geloofwaardig leiderschap is integer gedrag. Je wordt afgerekend op je daden, niet op je intenties.
2. Neem verantwoordelijke actie om issues en crisis aan te pakken. Zoek kwetsbare situaties juist op in plaats van ze uit de weg te gaan of te verdoezelen.
3. Hanteer een transparante en open manier van werken. Zowel binnen als buiten de organisatie is transparantie de nieuwe norm.

Nieuwe leiders; aan de slag!

Geraadpleegde literatuur

- ✚ Bernasek, Anna (2010). **The economics of Integrity**. New York: Harper Collins Publishers
- ✚ Edelman (2013). **Edelman Trust Barometer**. www.edelman.com
- ✚ Galford, Robert, Drapeau, Anne Seibold (2002). **The Trusted Leader**. *Bringing out the best in your people and your company*. New York: Simon & Schuster, Inc.



Carlos Estarippa is Organisatie Psycholoog en werkt actief aan het versterken van vertrouwen bij leiders.

Meer info: www.estarippaconsultancy.nl

Email: carlos@estarippaconsultancy.nl

