

Redefining communicatie

Cynische vocabulaire voor Angelsaksisch georiënteerd management.

Door Sander Wieringa *

AANDEELHOUDER Strijdt met klant* om alleenheerschappij over het bedrijf. Uiteindelijk wint aandeelhouder en kan klant barsten.

AANMERKELIJK BELANG Belang van meer dan vijf procent in onderneming. Overheid heeft er aanmerkingen op, want het moet gemeld worden en opbrengst wordt bij verkoop belast.

ACCOUNTMANAGER managet alles behalve de klant* (= account), want die beschouwt hij als zijn baas.

ADVISEUR Aanduiding voor in de knel geraakte en na downsizing* uitgerangeerde werkzoekende professional*.

ARBEIDSDUURVERKORTING betekent dat je na je vijftigste geleidelijk uitgerangeerd wordt en betaalde arbeid verder kunt vergeten.

ARBEIDSNOMADEN Tijdelijke werknemers die met uw bedrijfsgeheimen van de een naar de ander lopen.

ASSESSMENT CENTER Proefstations voor sollicitanten bijbedrijven, die niet weten wie ze willen hebben.

ASSET Belangrijk bezit. Woord voor managers die activa(=assets) en passiva niet kunnen onderscheiden en het dan ook gebruiken voor wat nooit op de balans staat („Mensen zijn onze belangrijkste asset!“).

BENCHMARKING Het gras bij de burens is altijd groener. Managers willen prestaties bechmarken met de competetion*, maar roepen ook dat het bedrijf zich er juist van moet onderscheiden. Ga er maar aan staan.

BESCHERMINGSCONSTRUCTIE Heerlijk Nederlands strijdpunt over procedurekwestie. Constructies bestaan maar worden nooit gebruikt. Aandeelhouder* zit er niet mee. Topmanagement* twijfelt: constructies geven meer zekerheid; opheffen geeft meer inkomen.

BEST IN CLASS Jeugdtrauma van topmanagers die vroeger op school slecht mee konden komen en nu roepen dat alleen de beste speler in de branche overleven zal.

BEURSNOTERING a) mogelijkheid voor bedrijfseigenaren om binnen te lopen; b) mogelijkheid voor topmanagement* om betere stock option programs* te krijgen; c) moment waarop aandeelhouders* nu echt de baas zijn geworden.

BIDBOOK Staat alles in over te verkopen bedrijf. Nutteloos, want de serieuze bieder weet al lang wat hij voor de tent over heeft en de uiteindelijke koper biedt gewoon te veel (zie ook knockoutbod*).

BUIKGEVOEL Onpasselijkheid, waarna belangrijke beslissingenvallen.

BUSINESS LIFE-CYCLE Komt ter sprake als topmanagement* de zaak heeft laten versloffen c.q. argumenten zoekt waarom de zaak nog niet goed rendeert. N.b: verwijzingen naar natuurwetten of biologie worden nooit weergesproken, omdat niemand in bedrijf natuurkundige of bioloog is.

BUSINESS UNIT Voorzichtig! Topmanagement* wordt er mee om de oren geslagen door protesterende unit-directeuren („wij zijn een zelfstandige business unit!“); unit-directeur wordt er mee in het gareel gehouden als hij te zelfstandig wordt („Weet wel dat je een business unit bent binnen het concern*!“).

CAO Verliest C. Gebruiken in „CAO ... la carte" of „CAO opmaat". Wie gelooft nog in het collectief?

CHALLENGE Te gebruiken als: „de customer* / markt* / competition* plaatst ons voor een nieuwe challenge." Betekent: harder werken.

CHANGE MANAGEMENT Wordt gehanteerd op momenten dat topmanagement* niet meer weet hoe het verder moet. Ernstig onheil.

CHAOS Woord voor topmannen* die ernstig in de war zijn en tot filosofie vervallen. Zou orde uit voortkomen. Praktijk is andersom: wat eerst ordelijk was onttaardt door reengeneering* in chaos.

CO-MAKERSHIP Komt ter sprake als u uw onoplosbare problemen wilt neerleggen bij tot dan toe gerespecteerde zelfstandige toeleveranciers, c.q. als prijs omlaag moet.

COMMITMENT Als u te horen krijgt: „wij hebben / hadden een commitment" hangt u. Gaat over afspraken die niet goed zijn afgesproken.

COMMUNICATIE a) eenrichtingverkeer van boodschappen. Essentieel bij change management*. b) excuus voor manager om met secretaresse van collega te kletsen.

COMPANY Spreek uit: kumpenie. Bedacht door Wisse Dekker van Philips. Geeft aan dat er wat loos is met de (merk*-)naam van het concern*.

COMPETITION Veelkoppig monster. Als duvelstoeljager in te zetten bij elk organisatorisch probleem. „De competition dwingt ons tot...etc." Belangrijk is dat niemand precies weet wie ermee bedoeld wordt.

CONCERN Lastig thema. A4tje met hokjes en lijntjes. Voegt niks toe, maar betaalt alle winst* uit aan topmanagement* en aandeelhouders*. Mag wel bediscussieerd worden, maar niet ter discussie staan.

CONSULTANT Adviseur* die zich bij de situatie heeft neergelegd.

CONVENANT Truuk om regelgeving even uit te stellen.

CORE COMPETENCE Wordt naar gezocht als topmanagement* niet meer weet wat te doen en producten niet meer lopen.

CORPORATE ANOREXIA Te ver doorgeschoten downsizing*. Irriteert als topmanagement* merkt voortaan tot het MKB* te worden gerekend. Dat was ook weer niet de bedoeling.

CORPORATE CULTURE Gevoel dat volgens topmanagement* bij workforce* moet bestaan, maar volgens workforce alleen bij topman* leeft. Was lange tijd topprodukt van goeroes* en congresbedrijven.

CORPORATE GOVERNANCE Alle macht aan de aandeelhouders*! Gezelschapsspel voor verveelde aandeelhouders* en angstige topmannen*.

COST CUTTING effectiever en sneller dan marktaandeel vergroten of kwaliteit* verbeteren.

CUSTOMER Toverwoord dat einde maakt aan managementdiscussies. „De klant* wil het zo". Bewijs is niet nodig en niet mogelijk.

CV Paspoort voor arbeidsnomade*. Men werkt niet voor een inkomen of voor het plezier, maar voor een c.v. Tot aan de VUT toe.

DECENTRALISEREN Proces waarin hoofdkantoor van concern* de touwtjes strakker aanhaalt omdat het vindt dat businessunits* meer performance* moeten leveren.

DELAYERING Is sprake van als u ook moet gaan doen wat uw ondergeschikte deed c.q. als u geen zin meer heeft in vervelend personeelsmanagement. Vaak in samenhang met empowerment*.

DEMOTIE Ontslag*-vorm voor medewerkers, waarvoor geen ontslag*-vergunning meer verkregen kan worden.

DEREGULERING Ideaal dat leidt tot vervanging van wetten door discussies, die uiteindelijk in commissies tot bindende afspraken of convenanten* moeten leiden. Levert ambtenarenjaren werk op.

DISCONTINUITEIT Woord wordt gebruikt door managers die de ene dag dit roepen en de andere dag dat. Conclusie is dat wereld sneller verandert dan managers.

DOWNSIZING Methode om meer winst aan minder topmanagers te kunnen uitdelen. Zorgt aanvankelijk voor instant-bevredigingen werkt dus zeer verslavend.

DUAL CARREER Persoonlijke leefwijze op basis van businessplan. Eindigt doorgaans na de ontdekking dat de onderlinge exposure* ontoereikend is.

DUE DILIGENCE ONDERZOEK Moment dat de koper van een bedrijf ontdekt dat zijn knockout-bod* voor hemzelf een klap is.

ELECTRONIC SUPERHIGHWAY Veilig argument voor managers bijinnovatie*-beleid. B.v. in: „we mogen de oprit naar de electronic superhighway niet missen!". Snapt niemand.

E-MAIL Instrument om gebrekkige communicatie* mee te verdoezelen: „Ik heb je daarover toch een E-mailgestuurd." Kan `zoekraken'.

EMPOWERMENT Middel om verantwoordelijkheid mee af te schuiven op workforce*, voor problemen die manager niet weetop te lossen. Nimmer voor bezigheden die gunstige exposure* opleveren.

EXPOSURE Glijmiddel voor high potentials*. Voorkom te veel exposure: topmanagement* ziet dan ook uw falen.

FIFTH GENERATION Aanduiding voor concepten die niet bestaan en dus vaak toepasbaar in change management*. B.v. „we willen fifth generation technologie". Suggestie: praat eens over een sixth generation iets.

FLEXCONTRACT Arbeidsovereenkomst waarin niets overeengekomen is.

FOCUS B.v. „focus op de customer*". Hoe vaker erover gepraat wordt, hoe minder ernaar gekeken wordt.

F&O-MARKT Fusies en overnames. Mooier: M&A-markt, want dan durft helemaal niemand meer te vragen waar u het over heeft. B.v.: „de F&O-markt biedt ons nu grote opportuniteiten*"; wordt nooit weersproken.

FUNCTIONERINGSGESPREK Moment waarop manager aan ondergeschikte communiceert* dat deze niet functioneert. Levert nuttig materiaal op voor bij downsizing*, delayering* en staff-cutting*.

GLOBALISERING Verwijt aan ondergeschikten dat ze geen Chinezen zijn.

GLOCAL Komt van „think global, act local". Gevaarlijk nationalistisch argument tegen globalisering*.

GOEROE Consultant* die het moet hebben van uw geloof in plaats van zijn verstand.

HAMBURGER JOBS Aangevreten baantjes voor arbeidsnomaden*.

HIGH POTENTIAL Manager die in de waan wordt gelaten dat hij ooit topman* wordt en daarom lange tijd workaholic* blijft.

HOMO ZAPPENS Klanten* die door accountmanagers* verweten worden geen keuzes te kunnen maken omdat ze niet voor hun product kiezen.

HUMAN CAPITAL begrip dat aangeeft dat downsizing* kapitalen oplevert.

HUMAN RESOURCES Term waarmee manager kan vermijden dat hij zijn medewerkers mensen moet noemen.

HYPERCOMPETITION Noodkreet waarmee topmanagement* aangeeft de competition* verloren te hebben en een markt* dus moet verlaten.

INNOVATIE Term waarmee management aangeeft dat het geen baanbrekende productverbeteringen wist te bedenken, maar bezig is.

INTUITIE Argument van topmanagement* om beslissingen te nemen die niemand snapt. Hoort buikgevoel* bij.

KLANT Veelvuldig te gebruiken bezwering, regelmatig af te wisselen door customer*.

KNOCKOUT-BOD Bespottelijke overnamesom, die overnemerspoedig aan het wankelen brengt.

KRITISCHE SUCCESFACTOR Bedrijfsaspect waarop management de meeste kritiek heeft, maar waar u het wel van moet hebben.

KWALITEIT Uitsluitend in financiële context gebruiken: b.v. „de kwaliteit van de winst* is nog niet goed“.

LEAN AND MEAN Argument voor downsizing*. Wordt door personeel als gemeen ervaren.

LERENDE ORGANISATIE Wordt door topmanagement* bepleit als het zelf niet meer weet wat te doen.

LEVEL PLAYINGFIELD Argument van overheid om winnaars van concurrentiestrijd kopje kleiner te maken.

LIFETIME EMPLOYMENT Betekent dat het leven eindigt bij veertig, omdat daarna kansen op arbeidsmarkt nihil zijn.

LUISTEREN Momenten waarop topmanagement* even nadenkt hoe de communicatie* hervat kan worden.

MAKE OR BUY Dreigement dat het werk voortaan goedkoper gedaan moet worden.

MANAGEMENT ACCOUNTING Cijferwerk voor managers, die niets begrijpen van boekhouden. Betreft toekomst. Cijfers zijn dus fantasie. Accountants laten dit daarom rustig aan managers over.

MARKT Is a) ondoordringend en al helemaal via marktonderzoek; b) in staat van chaos* omdat ze uit klanten* bestaat die discontinuïteit* vertonen.

MARKET-DRIVEN Strategie* gebaseerd op drijfzand; zie markt*. „Onze strategie is market-driven“ betekent dus dat strategie ontbreekt.

MARKET FOR CORPORATE CONTROL Mogelijkheid voor ondernemers* om na enkele jaren binnen te lopen.

MASS CUSTOMISATION Donkerbruin vermoeden dat geen enkel product meer aan de man gebracht kan worden, omdat het altijd anders moet zijn.

MERCHANTBANK Instelling waarin bankiers kooplieden spelen, hetgeen iedereen veel geld kost.

MERK Term die valt als duidelijk wordt dat het product niet meer deugt en de naam alleen nog iets waard is.

MINDSET Denktrant die het topmanagement* maar niet kan overdragen aan workforce*.

MINIMUMLOON Argument dat Nederland* het nooit van China* kan winnen.

MISSION STATEMENT Onbereikbaar ideaal, dat in Bilderberg-hotel na vele maaltijden door topmanagement* wordt opgeschreven.

MKB Voorbeeld voor grote concerns*; geeft aan hoeveel downsizing* er nog zal komen.

MOBILITEIT Signaal aan medewerkers dat ze beter kunnen ophoepelen dan blijven zitten.

MULTIPLE Mijmering van directeur/eigenaar, dat verkoop van de zaak hem rijker maakt dan doorwerken.

NEDERLAND Besloten vennootschap met open grenzen. Thuismarkt waar topmannen* zich niet meer thuis voelen. Helaas geen China.

NETWERKEN Aangename omgang met externe zakelijke relaties. Lijkt net werken.

NEW REALITIES Aanduiding van goeroe* Peter Drucker dat wat iedereen goed vindt niet meer deugt; machtig argument in strategie*-discussies.

OPPORTUNITY Kans die men laat liggen. In: „a problem is an opportunity“: excuus voor het veroorzaken van probleem.

OUTPLACEMENT Ontslag* dat nóg iets meer kost.

OUTSOURCING Signaal dat u moet solliciteren bij uw leverancier. Begin van corporate anorexia*.

OVERHEID Instantie voor deregulering* en privatisering*. Wordt aangestuurd door VNO. Voor alle zekerheid regelmatig te ontmoeten tijdens congressen.

OVERNAME Vriendelijk voor eigenaren/aandeelhouders, vijandig voor workforce*: begin van re-engineering*.

PERFORMANCE Aanduiding dat het in het bedrijf alleen om winst* draait. Meestal: „onze performance laat te wensen over“.

PLATTE ORGANISATIE Bedrijf met weinig bazen, die zeer ver boven de rest uitsteken.

PRIVATISERING a) begin van talloze downsizingen*, cost-cuttingen* en delayeringen*; b) gelegenheid om aandeel te kopen van staatsbedrijf en dus te betalen voor wat al van u was c) specifieke vorm van cost-cutting* en downsizing* van BV Nederland*.

PRODUCT LIFE-CYCLE Argument om te gebruiken als kwaliteit*sverbeteringen van een product zijn verwaarloosd.

PROFESSIONAL Aanduiding waarmee manager met minimaal hbo-opleiding zich van anderen wil onderscheiden. Echte professionals werden reeds adviseur* of consultant*.

RE- In: re-engineering, re-defining, re-designing, re-inventing, etcetera. Betekent her-, maar wordt altijd gebruikt door topmanagers die voor het eerst ergens overhebben nagedacht.

RISICO Meestal tot middelmanagers: „we moeten meer risico durven nemen“; leidt er toe dat hún koppen rollen.

ROER Moet om.

SECRETARESSE Doet wat manager na downsizing* zelf kan. Is 'echtgenote' bij checkin van hotelbalie, terwijl echtgenote 'secretaresse' is voor fiscus.

SEGMENTERING Van doelgroepen. Argument voor verschijnsel dat er nog maar een fractie van een product wordt verkocht dan vroeger.

SHAREHOLDER VALUE Hoe vaker deze term in het bedrijf valt, hoe meer de aandeelhouder* er waard is.

STAFF-CUTTING Moment waarop doctorandussen in bedrijfsaccountmanager* danwel adviseur* worden, waarna topmanagement* op basis van intuïtie* i.p.v. onderzoek gaat beslissen.

STOCK OPTION PROGRAM Leerproces dat topmanagement* doet inzien dat het veel beter is om aandelen van eigen bedrijf te verkopen dan te houden.

STRATEGIE Beoogt verbetering van performance* en gaat dus over cost-cutting*.

TARGET Wordt tegen u gebruikt tijdens functioneringsgesprek*.

TEAM In: „het draait om teamwork“: geeft aan dat manager geen persoonlijke verantwoordelijkheid* neemt.

TELEWERKEN Argument voor managers om tijdens werktijd thuistelevisie te kijken.

TOEGEVOEGDE WAARDE Ontbrekende kwaliteit*skenmerken. In: „We willen alleen producten met veel toegevoegde waarde“: verwijt dat performance* te laag is.

TOPMAN a) Enige man in het bedrijf die overal iemand voor heeft. Voornaamste taak is luisteren*; b) woordvoerder van bedrijf die door pers* verkeerd geciteerd wordt; c) afkorting van topmanagement*.

TOPMANAGEMENT Hoort elke manager - naar eigen zeggen - bij. In werkelijkheid alleen topman*.

TRAINING Groeimarkt voor consultants*, die gedwongen werden om uit te leggen wat ze bedoelen.

UNIT MANAGEMENT Lastige bemoeienis van concern* met businessunits*. Proces waaruit blijkt dat topman van concern* terugverlangt naar de tijd dat hij nog wat uitvoerde.

UP OR OUT Dwangneurose van McKinsey-consultants. Rat-race welke vooral in platte organisaties* bestaat. Uitkomst is dus onvermijdelijk: out.

VAKBOND Organisatie die instemt met CAO*-wensen van ondernemers.

VECHTMARKT In: „we zitten in een vechtmarkt“. Geeft aan dat men het gevecht verliest.

VERANDERINGSPROCES Zie re-*; volgt daarop. Gaat erom dat performance* verandert.

VERANTWOORDELIJKHEID Wordt u persoonlijk aangerekend bij falen, draagt het team* in geval van succes.

VIRTUAL CORPORATION In: „met onze strategische alliantievormen wij een virtual corporation“. Activiteiten zijn een soort fata morgana.

WINST Performance* die verdeeld wordt tussen topmanagement* en aandeelhouders*. Target* van onderneming.

WORKAHOLIC Manager in roes, die hem doet vergeten dat hij zijn werk zeer slecht georganiseerd heeft.

WORKFORCE Richting waarheen topmanagement* communiceert* en waarnaar topman* luistert*.

*** Sander Wieringa schreef dit artikel als hoofdredacteur van FEM.
Hij is thans communicatietrainer en ghostwriter. Voor info: <http://www.bdrp.nl>**