

# Kwaliteit en macht: braaf of 'brave'?

Als kwaliteitsprofessional sta je in je organisatie bij uitstek bekend als iemand met een warm hart voor kwaliteit. Maar wat voor vrijwel alle collega's geldt, geldt ook voor jou: je kan niet alles bepalen, hoe graag je het ook zou willen. Soms worden er besluiten genomen waar je je niet comfortabel bij voelt.

Iemand die zich inzet voor thema's als duurzaamheid, veiligheid, ondernemerschap of kwaliteit kan vrijwel altijd op veel sympathie rekenen. Iedereen begrijpt bovendien dat er keuzes moeten worden gemaakt om die thema's verder te brengen. Keuzes maken betekent vooral prioriteiten stellen: wat moet anders, wat moet eerst, wat moet niet meer? Dat raakt natuurlijk aan belangen. En dan verdwijnt vaak de vanzelfsprekende sympathie naar de achtergrond. Er ontstaat een ingewikkeld samenspel rond macht: verschillende partijen gaan invloed uitoefenen om de prioriteitsstelling in hun voordeel te beïnvloeden. Dat is overigens volstrekt legitiem en kan bijdragen aan goede keuzes.

Macht wordt wel gedefinieerd als het vermogen om die prioriteiten te bepalen en gaat dus verder dan invloed

uitoefenen. Macht lijkt in eerste instantie voorbehouden aan degenen in een organisatie met formele bevoegdheden, verbonden aan een hiërarchie. Maar macht kan net zo goed gebaseerd zijn op status, charisma, senioriteit, kennis, expertise of kwetsbaarheid ('embarrassing power').

Als kwaliteitsprofessional werk je aan een goed uitgedachte systematiek en het bestaan daarvan in de praktijk, zodat er daadwerkelijk kwaliteit wordt geleverd. Dat is niet alleen een technisch-instrumentele kwestie, maar door het onvermijdelijke samenspel van belanghebbenden is het bovendien politiek.

Welke positie kies je zelf in dit samenspel? Blijf je wat braaf op de achtergrond of speel je het spel in jouw organisatie openlijk? Om mede te bepalen? De Amerikaanse hoogleraar en publicist Brené Brown introduceerde het begrip 'brave space': een organisatiecultuur waarin iedereen zich vrij voelt andere en merkwaardige ideeën te delen – en daar met elkaar naar te luisteren. Machtig mooi voor kwaliteit lijkt me dat.



Ouke Pijl, Lid Nederlands Netwerk voor Kwaliteitsmanagement (NNK). Zie ook het artikel van Lia de Vos en Ouke in het vorige nummer van Kwaliteit in Bedrijf. Contact over dit thema? Mail naar: [macht@kwaliteit.pro](mailto:macht@kwaliteit.pro).