

Het écht goede gesprek

Medewerkers positief meenemen in verandering en verbetering



Programma

Medewerkers meenemen in verandering	3
Humor	7
Een écht goed gesprek	10

DIKKE PLUIM.NL

Medewerkers meenemen in verandering



Doel van de module:

weerstand beter begrijpen;
medewerkers actief betrekken;
enthousiasme creëren voor verbeteren;
omgaan met kritische reacties;
een cultuur bouwen waarin mensen zelf met ideeën komen.

Waarom werkte een verandering niet? Vaak hoor je: we zijn niet gevraagd; niemand legde uit waarom; het werd opgelegd; het maakte het werk moeilijker.

Je kunt niet aan een plant trekken om hem sneller te laten groeien. Je zorgt voor water, licht en goede grond. Zo werkt veranderen ook. Je kunt mensen niet dwingen enthousiast te zijn. Je kunt wel zorgen voor: duidelijkheid; vertrouwen; betrokkenheid; ruimte voor eigen ideeën.

Medewerkers meenemen in verandering

Waarom mensen weerstand laten zien, weerstand zegt vaak iets positiefs. Achter weerstand zit vaak een goede bedoeling.

Weerstand kan betekenen: betrokkenheid; zorg voor kwaliteit; angst voor fouten; slechte ervaringen uit het verleden; onzekerheid.

De grootste veranderfout:

Het komt voor dat managers dit doen: probleem analyseren. Oplossing bedenken. Oplossing presenteren.

Maar medewerkers willen vaak eerst antwoord op drie vragen:

Waarom veranderen we?

Wat betekent dit voor mij?

Mag ik meedenken?

De gouden vragen:

Wat gaat er nu goed? Waar lopen jullie tegenaan? Wat zou jij veranderen? Wat moeten we vooral behouden? Wat zou deze verandering makkelijker maken?

Medewerkers meenemen in verandering

Mensen steunen wat ze zelf bouwen.

Betrek medewerkers bij de verandering en verbetering.

Omgaan met de criticus.

In elk team zit iemand die overal iets van vindt. Is dat lastig of waardevol? Vaak ziet de criticus risico's die anderen missen. Vraag eens: *Wat zou er moeten gebeuren om jou wél enthousiast te maken?*

Vertrouwen is de motor van verbeteren & veranderen.

Medewerkers delen ideeën als ze weten dat ze niet worden afgerekend. Durven medewerkers bij jullie te zeggen:

Dit werkt niet.

Ik heb een fout gemaakt.

Ik heb een beter idee.



Medewerkers meenemen in verandering

De beste ideeën ontstaan zelden in de vergaderkamer. Ze ontstaan op de werkvloer, bij de mensen die het werk iedere dag doen. Geef ze een stem en je krijgt niet alleen betere processen, maar ook sterkere teams.

Praktijkopdracht: vraag deze week drie medewerkers : *Welke ene verandering zou jouw werk echt makkelijker maken?*

Belangrijk: doe daarna ook echt iets met minimaal één idee.



Een écht goed gesprek

Vraag naar oplossingen; niet blijven hangen in problemen.

Wat zou helpen?

Wat hebben we nodig om dit beter te laten werken?

Welke eerste stap zie jij?

Door deze vragen te stellen wordt iemand mede-eigenaar van de oplossing. Doen!

Erkennen zonder gelijk te geven

Bijvoorbeeld:

Ik snap dat dit onzekerheid geeft.

Ik begrijp dat je daar vragen over hebt.

Dat klinkt alsof je eerder slechte ervaringen hebt gehad.

Dat is iets anders dan zeggen dat iemand gelijk heeft.

Vertrouwen is het allerbelangrijkste. Een medewerker zal niet het achterste van haar/zijn tong laten zien als er geen vertrouwen is in de manager. Logisch natuurlijk. Vertrouwen bouw je op door:

de medewerkers serieus te nemen

- over jezelf te vertellen
- laat zien dat je wat doet met hun zorgen,
- complimenteer ze,
- doe wat je zegt,
- luister zonder meteen te repareren,
- wees eerlijk als je iets niet weet,

Zie de mens achter het gedrag

Achter irritatie, weerstand of terugtrekken zit vaak iets anders.

Vraag jezelf af:

Wat probeert deze medewerker mij eigenlijk te vertellen?

In plaats van:

Waarom doet hij zo lastig?

