

IN 10 STAPPEN TEVREDEN MEDEWERKERS

Uitgebreidere opdrachten bij het boek

Jackles

In het boek vond je na elke stap een beknopte opdracht. Om meer richting te geven aan de opdrachten die in het boek staan, schreef ik iets uitgebreidere versies daarvan. Deze vind je in dit document.

Ben je op zoek naar meer duiding? Ben je benieuwd naar hoe een buitenstaander jouw organisatie in beweging zou brengen of kun je wel wat hulp of een onafhankelijke blik gebruiken? Neem dan contact met me op, zodat we kennis kunnen maken en kunnen kijken wat ik voor je kan betekenen:

Jacqueline van Wijk

Jackles

Verderkijker

Telefoon: 06 27 29 51 15

E-mail: hallo@jackles.com

STAP 1: ONDERZOEK WAT ER AAN DE HAND IS

Uitgebreidere opdracht

1. Bedenk hoe jouw organisatie kijkt naar ziekteverzuim. Heb je er grip op?
2. Vraag de medewerkers waarom ze hier werken. Vraag iemand die vertrekt waarom zij of hij weggaat.
3. Kijk eens als een buitenstaander naar je organisatie. Zou je er zelf willen werken? Waarom?
4. Stel deze vragen ook aan je medewerkers. Wat zeggen zij?

STAP 2: VAL OP ALS WERKGEVER

Uitgebreidere opdracht

1. Onderzoek hoe met merk van jouw organisatie als werkgever ervoor staat op de arbeidsmarkt. Is het duidelijk wat je bent en waar je voor staat?
2. Ga met je mensen om tafel zitten en pak je missie erbij. Stel de volgende vragen:
 - Waar komen wij ons bed voor uit?
 - Hoe past onze missie in de maatschappij?
 - Welke manieren van maatschappelijk verantwoord ondernemen passen bij ons?
3. Formuleer je hogere doel, ('purpose').
4. Verbind je doel aan een manier van maatschappelijk verantwoord ondernemen.
5. Maak een arbeidsmarktcommunicatieplan: doelstellingen, doelgroep, strategie, organisatie en planning. Voer uit en stuur bij wanneer nodig.

STAP 3: CREEËR EEN ORGANISATIECULTUUR DIE STAAT ALS EEN HUIS

Uitgebreidere opdracht

1. Betrek je medewerkers bij het vaststellen van de kernwaarden, missie en visie van je organisatie. Zorg ervoor dat iedereen een bijdrage levert. Zorg ervoor dat mensen gehoord worden.
 - Bedenk wat de missie en visie betekenen voor je medewerkers.
 - Lopen ze hier warm voor?
 - Bied je ze voldoende om ervoor te zorgen dat ze dit kunnen uitdragen?

2. Bedenk hoe je de dingen die je verwacht van je medewerkers handen en voeten geeft. Maak concreet wat je mensen moeten doen!

3. Vier successen! Heeft de organisatie een target bereikt? Is er een uitgebreid IT-project afgerond? Zorg ervoor dat iedereen het weet. Deel bijvoorbeeld een gebakje uit of organiseer een afsluitende borrel.

4. Zorg dat er een cultuurhandboek komt waarin je dit alles vastlegt. Op die manier heb je een document waarin je alle afspraken, verwachtingen en gedragingen vast hebt gelegd. Nieuwe afspraken kun je bijvoorbeeld op die manier langs een meetlat leggen.

STAP 4: BOUW AAN VERTROUWEN

Uitgebreidere opdracht

1. Bouw aan vertrouwen in 3 stappen:
 - Erken het belang van vertrouwen vanuit de visie en missie van je organisatie, dit is de eerste stap. Steek je kop niet in het zand.
 - Richt duidelijke werkprocessen in en verdeel verantwoordelijkheden helder. Neem de verantwoordelijkheid voor je acties.
 - Geef oprechte aandacht, ga lastige gesprekken niet uit de weg. Wees duidelijk over koers en gewenste acties.
2. Investeer in de bouwstenen van vertrouwen. In het boek en de tips in de toolkit noemde ik al geloofwaardigheid en respect, maar hou ook rekening met trots (op eigen prestaties en op de organisatie), rechtvaardigheid en kameraadschap. Zorg ervoor dat deze bouwstenen worden verankerd in het cultuurhandboek (zie de opdracht van stap 3).
3. Durf in te grijpen als het niet goed gaat. Toont een leidinggevende structureel te weinig respect voor je medewerkers? Blijkt bepaald beleid niet rechtvaardig? Corrigeer dat onmiddellijk en laat dat ook weten binnen je organisatie.

STAP 5: ZET MENSEN IN OP BASIS VAN TALENTEN EN STERKE PUNTEN

Uitgebreidere opdracht

1. Hou oriënterende gesprekken met de medewerkers van je organisatie. Daarbij wil je achter een aantal dingen komen:
 - Heeft de medewerker het idee dat zij of hij de talenten voldoende gebruiken?
 - Zijn er talenten of sterke punten die de medewerker heeft, maar niet gebruikt?
 - Wil de medewerker hier meer mee?
2. Als een medewerker talenten blijkt te bezitten die zij of hij meer zou willen gebruiken, moet je erachter komen of dit binnen jouw organisatie kan. En ook of jouw medewerker dat binnen jouw organisatie wil. Hiervoor kun je bijvoorbeeld een coach inzetten, niet alleen voor de medewerker, maar ook voor de leidinggevende of de organisatie. Zo kun je duidelijk krijgen welke kant jij en je medewerker op moeten.

STAP 6: GEEF VRIJHEID EN VERANTWOORDELIJKHEID

Uitgebreidere opdracht

1. Ga na hoe taakvolwassen je medewerkers zijn. Waar kun je ze plaatsen in de matrix die je vindt in de extra tips?
 - Kun je minder gemotiveerde medewerkers motiveren?
 - Kun je minder bekwame medewerkers bijscholen?

2. Bied ondersteuning aan medewerkers die zich onzeker voelen.
 - Zorg voor duidelijkheid: wat wordt er van mensen verwacht?
 - Zorg voor coachende leidinggevendenden.

3. Kijk met zorg naar alternatieve organisatievormen (zoals zelfsturende teams).
 - Creëer draagvlak: gezamenlijke visie en doelstellingen zodat er duidelijke afspraken kunnen worden gemaakt over de rolverdeling.
 - Geef ruimte voor ontwikkeling en stimuleer het delen van kennis.

STAP 7: STIMULEER GROEI

Uitgebreidere opdracht

1. Inventariseer de behoefte van je medewerkers aan ontplooiing. Stel daarvoor bijvoorbeeld een enquête samen.

2. Ga op zoek naar manieren om aan die behoefte te voldoen:
 - Zijn er intern al mogelijkheden?
 - Welke mogelijkheden zijn er extern?

3. Zorg dat je mensen regelmatig feedback krijgen over hun gedrag en de bijdrage die ze leveren aan je organisatie:
 - Wees bereid om eerlijk te zijn tegen je medewerkers en hen open, duidelijke en genuanceerde feedback te geven, over zowel de dingen die goed gaan als de dingen die beter kunnen.
 - Laat medewerkers zichzelf feedback geven.
 - Zorg dat medewerkers feedback krijgen uit verschillende hoeken. Daarvoor kun je bijvoorbeeld een jaarlijkse 360° feedback instellen.
 - Zet een buddysysteem op zodat medewerkers permanente feedback krijgen.

STAP 8: INVESTEER IN DIVERSITEIT

Uitgebreidere opdracht

1. Neem je personeelsbestand onder de loep. Is er een gelijke verdeling tussen mannen en vrouwen? Tussen jong en oud? Autochtoon of met een allochtone achtergrond?
2. Brainstorm met een zo divers mogelijk samengesteld team over hoe je meer diversiteit kunt aanbrengen in je organisatie.
3. Bedenk wat je medewerkers met verschillende achtergronden kunt bieden zodat iedereen zich inclusief voelt.

STAP 9: BIED EEN LUISTEREND OOR

Uitgebreidere opdracht

1. Stel een coachpool samen met (oud-)medewerkers. Zij kennen de organisatie en kunnen daarom snel aansluiten bij medewerkers die moeilijkheden op het werk ervaren.
2. Zorg dat je medewerkers op de hoogte zijn van het feit dat ze hulp kunnen inroepen.
3. Laat medewerkers die eerder hulp hebben gezocht bij een vertrouwenspersoon, coach of psycholoog hierover vertellen. Zo zorg je ervoor dat het taboe op het zoeken van hulp verdwijnt.

STAP 10: LAAT MENSEN GOED AFSCHEID NEMEN

Uitgebreidere opdracht

1. Plan exitgesprekken in. Doe dat bij voorkeur iets van een week voordat een medewerker daadwerkelijk vertrekt. De medewerker is dan nog betrokken bij je organisatie, maar toch vrij om te praten (het vertrek is immers dichtbij).
2. Stel een protocol op waarin je aangeeft wat de regels zijn voor een afscheidsfeestje of -ententje. Zorg dat duidelijk is wat het budget is en wie er uitgenodigd mogen worden (mag er familie komen? Wie?).
3. Maak binnen je organisatie duidelijk dat iedereen recht heeft op een leuk afscheid, en dat het bijvoorbeeld niet uitmaakt hoe lang iemand in dienst is geweest. (Neem ook dit op in het cultuurhandboek uit de opdrachten bij stap 3.)

AFSLUITEND

Ik hoop dat je dit document een mooie aanvulling vindt op mijn boek *In 10 Stappen Tevreden Medewerkers*. En ik reken erop dat je er onmiddellijk mee aan de slag kunt.

Maar om echte veranderingen bij mensen teweeg te brengen is het vaak nodig om ook precies te kijken wat de verhoudingen zijn op de werkvloer en om persoonlijke gesprekken te voeren met medewerkers en managers. Daarbij kan ik je van dienst zijn.

Met mijn kennis van toegepaste bedrijfspsychologie en van mensen en gedrag bied ik inzicht in hoe de keuzes die jij en je medewerkers maken je organisatie beïnvloeden en hoe je daar verandering in aan kunt brengen.

Hogere medewerkers- en klanttevredenheid? Betere samenwerking tussen medewerkers en teams in jouw organisatie? Met mijn diepe inzicht in mensen en hun intenties geef ik maatwerk in de vorm van advies en coaching, zodat jouw medewerkers jouw klanten beter kunnen bedienen.

Denk je dat ik jouw organisatie verder kan brengen? Neem dan contact met me op. Ik bied een gratis adviesgesprek om te zien of we een goede match zijn en geef daarin gelijk waardevolle tips cadeau waarmee de organisatie onmiddellijk aan de slag kan.

Jacqueline van Wijk

Telefoon: 06 27 29 51 15

E-mail: hallo@jackles.com