

Luister **actief** en neem gericht actie.



De vier voordelen van een slim gesprek.

Het verhogen van medewerkerbetrokkenheid is cruciaal voor zowel het individuele welzijn als het succes van de organisatie als geheel. Wanneer medewerkers zich actief betrokken voelen, ontstaat er een diepere verbinding met hun werk en de organisatie, leidend tot betere prestaties, meer innovatie, verhoogde productiviteit, verminderd verloop, en een krachtigere bedrijfscultuur. Met Slimme Gesprekken van Plek is er op feiten gebaseerd inzicht om effectief te sturen en worden teams geactiveerd om te werken aan verbeteringen.

Mensen verschillen

De behoeften en verwachtingen van medewerker verschillen per persoon. Ze veranderen in de tijd, worden beïnvloed door nieuwe situaties, omstandigheden en persoonlijke groei. Voor inzicht in deze dynamiek is het nodig om een actueel, feitelijk begrip te hebben van de specifieke behoeften en verwachtingen van iedere medewerker afzonderlijk. Dit vraagt om een instrument dat efficiënt aansluit bij iedere individuele medewerker en snel de feitelijke prioriteiten kan identificeren. En een instrument dat je tevens op schaal kunt inzetten.

Slimme Gesprekken bieden daarom uitkomst

Nieuwe technologie biedt uitkomst. Een Slim Gesprek kun je zien als een *hybride onderzoeksmethode*. Het combineert het beste van twee werelden.

Aan de ene kant kent het standaardisatie ten behoeve van kwantitatief onderzoek. Via het gesprek wordt meetbare, numerieke data achterhaald op basis waarvan een diepgaande analyse kan worden gemaakt met behulp van statistiek en veilige algoritmen. Zo wordt standaardisatie bereikt.

Aan de andere kant biedt het dynamische flexibiliteit ten behoeve van kwalitatief onderzoek. Het gesprek biedt elk individu de ruimte om eigen behoeften en verwachtingen weer te geven. En in vervolggesprekken deze ook aan te passen. Zo wordt flexibiliteit bereikt.



Hoe werkt een Slim Gesprek?

Een Slim Gesprek gaat op een veilige, vertrouwelijke manier met elke medewerker een individueel open gesprek aan over wat voor deze medewerker belangrijk is. En zorgt er in vervolggesprekken voor dat het gesprek steeds verder wordt gepersonaliseerd en aan blijft sluiten bij het individu. Het is een persoonlijk gesprek dat voor iedere medewerker anders verloopt. Voor iedere medewerker betekent dat een unieke ervaring: zijn/haar eigen behoeften en verwachtingen zijn doorlopend de kern van het gesprek. Zo zet je de medewerker echt centraal en neem je iedereen serieus. Dankzij geavanceerde veilige data-analyse wordt de gespreksdata omgezet in heldere inzichten en worden verbeterpunten op teamniveau snel en objectief vastgesteld. Geautomatiseerd. Veilig. En eenvoudig.

De vier voordelen van een Slim Gesprek

Traditionele medewerkerbetrokkenheid onderzoeken via een enquête worden nog veel gebruikt, maar ze geven op vier belangrijke vragen geen of onvoldoende antwoord:

1. Hoe identificeren we de specifieke betrokkenheidsfactoren van individuele medewerkers? Dit gaat over **Individualiteit** en is cruciaal omdat elk individu verschillende verwachtingen en behoeften heeft die zijn/haar betrokkenheid beïnvloeden.
2. Hoe krijgen we een samenhangend beeld van de diverse doelgroepen binnen onze organisatie? Dit gaat over **Perspectief**. Het begrijpen van verschillende doelgroepen is essentieel voor een inclusieve en effectieve benadering van betrokkenheid en helpt het management en HR effectief en met impact te opereren.
3. Hoe blijven we grip houden op veranderende behoeften en verwachtingen? Medewerkers ontwikkelen zich voortdurend en hun behoeften en verwachtingen evolueren mee. Het is cruciaal om de **Dynamiek** van deze ontwikkelingen te zien en het beleid daarop aan te passen.
4. Hoe identificeren we snel de verbeterpunten met de grootste impact? Het snel herkennen en **Actiegericht** adresseren van deze prioriteiten is cruciaal voor meer betrokkenheid, groter vertrouwen en het verbeteren van de ervaring van medewerkers.

De tekortkomingen van traditionele surveys - Modellen in plaats van feiten

Traditionele surveys, hoewel vaak gebruikt, geven slechts een beperkt inzicht in deze vier kernvragen. Surveys zijn meestal gebaseerd op algemene (wetenschappelijke) modellen, wat leidt tot een generaliserende benadering. Dit betekent dat ze vaak niet nauwkeurig aansluiten bij de unieke behoeften en voorkeuren van individuele medewerkers op specifieke momenten.

Het resulterende beeld is een reflectie van wat het model voorschrijft en de prioriteiten worden bepaald door de 'drivers' die het model benadrukt. Hierdoor ontbreekt het vaak aan een ware, feitelijke weergave van individualiteit, perspectief, een goede grip op dynamische veranderingen en een actiegerichtheid die écht aansluit bij de actuele behoeften binnen de organisatie.

Je ziet een overzicht van onderwerpen.

Deze zijn in vier categorieën ingedeeld.

- Welzijn,
- Je werk,
- De organisatie, &
- Collega's.

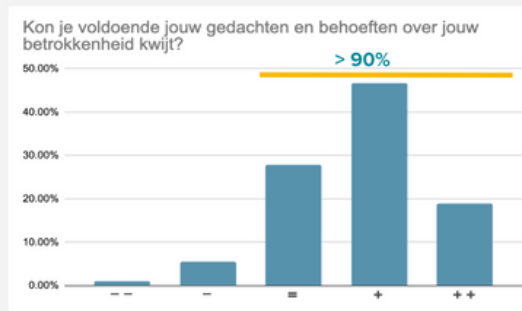
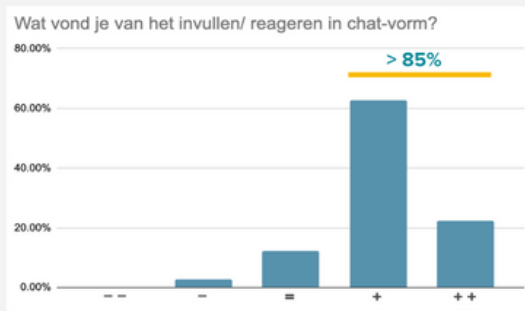
Deze lijst die we hebben samengesteld is gebaseerd op jouw input.

| Welzijn | Organisatie | Collega's | Werkzaamheden |
|--|--|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Gehoord worden | Balans tussen: <input type="checkbox"/> Informatie die vinden | <input checked="" type="checkbox"/> Conflicten durven bespreken | <input checked="" type="checkbox"/> Efficiënte werkprocessen |
| <input type="checkbox"/> Gevoel zinvolle bijdrage leveren | <input checked="" type="checkbox"/> Kernwaarden centraal | <input checked="" type="checkbox"/> Continu kijken naar verbetermogelijkheden | <input type="checkbox"/> Goede kwaliteit/regelmaat werkoverleg |
| <input type="checkbox"/> Gewaardeerd worden door organisatie | <input type="checkbox"/> Kleine afstand RVB - werkvloer | <input type="checkbox"/> Efficiënt samenwerken & beslissen | <input type="checkbox"/> Invloed indeling eigen werkzaamheden |
| <input type="checkbox"/> Goede balans werk-privé | <input checked="" type="checkbox"/> Leidinggevende informeert over belangrijke zaken | <input checked="" type="checkbox"/> Elkaar aanspreken op gedrag/ verantwoordelijkheden | <input type="checkbox"/> Motiverende/uitdagende leidinggevende |
| <input type="checkbox"/> Juiste persoon, juiste plek | <input type="checkbox"/> Luisteren naar werkvloer | <input type="checkbox"/> Elkaar helpen | <input type="checkbox"/> Ongestoord kunnen werken |
| <input type="checkbox"/> Mogelijkheid voor pauzes | <input type="checkbox"/> Ontwikkelingsmogelijkheden | <input type="checkbox"/> Elkaar vertrouwen | <input checked="" type="checkbox"/> Passende |
| <input type="checkbox"/> Mogelijkheid vrije dagen te nemen | <input type="checkbox"/> Serieus nemen werkvloer | <input type="checkbox"/> Goede samenwerking binnen | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Passen binnen team | <input checked="" type="checkbox"/> Top-down communicatie | | |
| <input type="checkbox"/> Plezier | | | |

Beter aansluiten op de behoefte en feitelijk inzicht met een Slim Gesprek

Met de beperkingen van traditionele surveys in het achterhoofd, wordt het duidelijk dat er behoefte is aan een innovatieve oplossing om adequaat in te spelen op de complexe en veranderlijke aard van medewerkerbetrokkenheid. Slimme Gesprekken zijn speciaal ontworpen om recht te doen aan de unieke behoeften en uitdagingen die zijn geïdentificeerd in de vier kernvragen over medewerkerbetrokkenheid.

'Slimme Gesprekken' bieden niet alleen een dieper inzicht, maar ook een grotere flexibiliteit en relevantie in vergelijking met traditionele methoden.



* Data uit trajecten bij onze klanten

Voordeel 1: Diepgaand Begrip van Individualiteit

'Slimme Gesprekken' bieden een diepgaand inzicht in de werkelijke verwachtingen en behoeften doe organisatiebreed spelen. Dit is mogelijk omdat de unieke verwachtingen en behoeften van elke medewerker als basis worden genomen, iets wat onmogelijk is met standaard surveys. Dat komt omdat de essentie van de vraagstelling anders is. In plaats van te vragen "Wat vinden jullie van xyz?" in de vorm van stellingen/ vragen zoals bij een traditionele survey, is bij Slimme Gesprekken de essentiële vraag "Wat is voor jou belangrijk?". Op deze manier sluit je per definitie beter aan bij elke individuele medewerker, achterhaal je wat relevant is in de organisatie en -belangrijk als het gaat om betrokkenheid- geef je medewerkers de gelegenheid om hun behoeften en verwachtingen te uiten.

Bovenstaande cijfers tonen aan dat de ervaring (het hoe) en de manier (het wat) goed aansluiten bij wat medewerkers verwachten: meer dan 85% is positief over de vorm van het gesprek en meer dan 90% is tevreden tot zeer positief over de mate waarin zij hun individuele gedachten en behoeften kwijt kunnen.

Voordeel 2: Inzicht in Diverse Perspectieven

Slimme Gesprekken' onthullen de verschillende perspectieven binnen een organisatie door geavanceerde data-analyse op basis van alle gespreksdata, waardoor een rijker en genuanceerder beeld ontstaat dan wat surveys kunnen bieden. Door de gespreksdata automatisch door een algoritme te laten clusteren op basis van de "onderlinge afstand" tussen medewerkers. Niet enkel op één aspect, maar op alle aspecten. Zo worden automatisch 'totaal-beelden' vergeleken en niet enkel deel-aspecten. Dit geeft een feitelijk, integraal beeld op van de verschillende perspectieven in jullie organisatie.

Het algoritme optimaliseert vervolgens het aantal clusters (oftewel persona's). Enerzijds wil je zo weinig mogelijk clusters (persona's) vinden, anderzijds worden statistisch significante verschillen onderscheiden. Het aantal gevonden persona's varieert normaal gesproken tussen de 2 en 6.

De resultaten worden via deze medewerkerpersona's zichtbaar. Direct is zo duidelijk waar zich de organisatie-persona's zich in de organisatie bevinden en in welke verhouding. Het kennen van de persona's/ doelgroepen is essentieel voor een inclusieve en effectieve benadering van betrokkenheid en helpt het management en HR effectief en met impact te opereren.



Voordeel 3: Dynamische Afstemming

'Slimme Gesprekken' is ontwikkeld om een goede relatie met de medewerkers te faciliteren. In een relatie heb je -uiteraard- meerdere betekenisvolle, constructieve gesprekken. Slimme Gesprekken faciliteert dit door:

- **Voort te bouwen op wat mensen eerder hebben gezegd.** Dit is essentieel voor een constructief gesprek. Het toont aan dat je luistert en waarde hecht aan de input van de ander. Slimme Gesprekken begint waar het vorige gesprek is geëindigd. Het gesprek krijgt vorm door vragen als "Vorige keer gaf je aan weinig vertrouwen te hebben in verbeteringen?" Hoe is dat nu?" en daar vervolgens op door te vragen.
- **Actief te luisteren.** Dat betekent niet alleen horen wat de ander zegt; het betekent de informatie verwerken, begrijpen en reflecteren. Slimme Gesprekken faciliteert dit door medewerkers in het gesprek te vergelijken met anderen. Het gesprek krijgt vorm door vragen als "Als we je vergelijken met mensen overeenkomstige behoeften, dan zien we vaak dat zij ook xyz aangeven. Jij hebt dat niet geselecteerd. Hoe denk je hierover?"
- **Feedback op verbeteringen te vragen.** Slimme gesprekken berekent automatisch tot op teamniveau de belangrijkste verbeteringen met de meeste impact. Aan ieder individuele medewerker wordt vervolgens de team-agenda voorgelegd en gevraagd of en waarop verbeteringen zijn geweest. Deze worden automatisch verwerkt in een dynamisch teamoverzicht. Zo blijft het gesprek relevant en connectie houden met de praktijk.



Voordeel 4: Snelle Identificatie van meest relevante Actiepunten

Als gevolg van de eerste drie voordelen ben je met Slimme Gesprekken in staat zowel organisatiebreed als voor elk team/ rol/ locatie specifieke prioriteiten te genereren die de meeste impact hebben op het verbeteren van de medewerkerbetrokkenheid. Zo kun je organisatiebreed veranderen, maar alleen waar het relevant is, en specifiek voor ieder team op maat.

Verbeter organisatiebreed, maar alleen daar waar relevant

Persona's zijn eigenlijk de representatieve medewerkers binnen jullie organisatie. Elke persona vertelt je wat hij/ zij belangrijk vindt. Daarbij is ook bekend hoe de persona's over de verschillende teams zijn verdeeld. De verdeling van de persona's over de organisatie verschilt per team en bijna altijd komen er meerdere persona's in een team voor.

Op basis van de onderlinge verhouding tussen de persona's die in een organisatie voorkomen krijgen de verbeterpunten een bepaald gewicht. In een organisatie met drie Persona's: Ares (25%), Icarus (46%) en Argus (29%) telt de mening van Icarus bijna even zwaar als de mening van Ares en Argus gezamenlijk. Zo wordt een ranking bepaald van de verbeterpunten die in de hele organisatie in voldoende mate voorkomen.

Het voordeel van deze methode is dat je hiermee garandeert dat alle teams ook aan verbeteringen werken die organisatiebreed - dus collectief- van belang zijn. Je gebruikt de 'wisdom of the crowd' om tegelijkertijd als organisatie én als team te verbeteren. Vaak zien we dat het leiderschap en HR specifieke verbeterprogramma's om deze organisatiebrede thema's te verbeteren en teams te helpen om

Verbeter team/ rol/ locatie specifiek

Naast de organisatiebrede verbeteringen spelen er uiteraard per team/ rol/ locatie ook specifieke zaken die moeten verbeteren. Op dezelfde manier als bij de organisatiebrede aanpak wordt er ook per team via het onderling wegen van de verbeterpunten een ranking gemaakt van de verbeterpunten die niet organisatiebreed aandacht behoeven maar wel binnen dat specifieke team belangrijk zijn. Ook van deze verbeterpunten wordt de top-3 meegegeven in het overzicht.

Het voordeel hiervan is dat 'lokale' verbeteringen ook worden geadresseerd. Vanuit verbeterperspectief is dit ook logisch: als organisatie verbeter je als collectief én als team. Tegelijkertijd. De variatie in teamspecifieke verbeterpunten is altijd erg groot en dat is ook logisch. Mensen verschillen, teams verschillen en juist daarom moet je inzicht hebben in de variatie aan behoeften en verwachtingen en tegelijkertijd weten wat moet verbeteren op collectief en op teamniveau.

Onderstaande figuur geeft een overzicht van de prioriteiten die organisatiebreed spelen (🌐) en de factoren die teamspecifiek spelen. Er is duidelijk te zien dat bepaalde thema's bij de meeste teams voorkomen, terwijl er veel spreiding is in de teamspecifieke verbeterpunten. In de tabel is tevens toegevoegd wat er goed gaat.



Ook klaar voor een Slim Gesprek?

'Slimme Gesprekken' vormen een beter passende aanpak in de wereld van HR en medewerkersbetrokkenheid. Deze methodiek biedt niet alleen feitelijk inzicht in de unieke behoeften en perspectieven van medewerkers, maar stelt organisaties ook in staat om dynamisch en effectief te reageren op veranderende omstandigheden en behoeften.

Ben je klaar om de transformatie in uw organisatie te beginnen en de voordelen van 'Slimme Gesprekken' te ervaren? Wacht niet langer.

Neem vandaag nog contact op met ons team voor een vrijblijvende demonstratie en ontdek hoe 'Slimme Gesprekken' jouw organisatie kunnen transformeren.

Samen zetten we de stap naar een meer betrokken en dynamische werkomgeving.

Benieuwd naar de mogelijkheden?

Eén van onze adviseurs vertelt je graag meer over wat Plek voor jouw organisatie kan doen. Voor meer informatie ga je naar plek.co



Adres

Rokin 81-83
1012 KL
Amsterdam



E-mail

info@plek.co



Telefoon

020 369 7577



Community

plek