



Fabia Hooykaas is partner in ServiceCultuur en eigenaar van Verhip!

Actief als trajectbegeleider, adviseur, trainer en coach.



Lastig om te veranderen of om iets aan te passen? Begin klein

CBRKO erkend en gecertificeerd G-coach.

Freelance-trainer bij ISBW.

Sinds 2005 bestuurslid van de NOVW (Nederlandse Organisatie voor Wondverpleegkundigen).

Expertise:

“Het samenvoegen van mijn kennis op bedrijfskundig- en coachingsgebied en de juiste competenties maken dat ik sinds 2002 actief individuen, teams en organisaties begeleid, coach en train op het gebied van communicatie, service, klantgerichtheid, efficiënt en effectief werken. Mijn werk is geslaagd als er nieuwe inzichten zijn ontstaan en processen weer op gang zijn gekomen”

Kernwaarden:

Nieuwsgierig, integer en plezier.

Informatie:

ServiceCultuur
info@servicecultuur.nl
06-51759308
www.servicecultuur.nl
www.cultuurbarbarenspeel



Afgelopen jaar hebben we een grote klus gedaan, een cultuurtraject. Een hartstikke leuk traject, met een aantal gedragselementen erin. Een ervan was feedback geven en ontvangen. Bij het feedback geven en ontvangen, ging het er met name om een aanspreekcultuur te creëren waarmee het gewenste nieuwe organisatiegedrag kan worden geborgd.

Bij het trainingsonderdeel ‘aanspreekcultuur’ zaten alle medewerkers door elkaar. Dat maakte dat mensen los waren van hun team en daar geen bevestiging konden zoeken op onze vragen. Je ziet namelijk vaak, dat als er een paar collega’s nogal stellig zijn, de anderen volgen en het als een blok wordt neergezet. Je krijgt dan te horen: “Zo doen wij het altijd”, met een stelligheid die niet prettig voelt. Jammer, want het belemmert teamgedrag met een open blik en de vrijheid om feedback te vragen.

“Zo doen wij het altijd” betekent niet meer dan dat we al jaren doen wat we doen en ons niet meer afvragen of we nog wel goed bezig zijn, of dat het misschien anders of beter kan, of dat we het misschien helemaal niet meer moeten doen. Zonder feedback en of toetsing gaan we gewoon door. Dat is het gevaar van routine. Routine is niets anders dan een vaardigheid zo vaak uitvoeren dat het vanzelf gaat.

Als iets als vanzelf gaat, dan vergeet je feedback te vragen over je werk. Tijdens de trainingssessie aanspreekcultuur hebben wij dat getest. We waren nieuwsgierig hoeveel mensen feedback vragen over hun werk. We hebben dat gedaan, door in iedere groep een line-up te maken en dan twee vragen te stellen. De eerste vraag was: **hoe vaak vraag je iemand feedback over je eigen werk?** De tweede vraag was: **hoe vaak geef je ongevraagde feedback?** We gaan in op de eerste vraag, al waren de antwoorden op de tweede vraag ook erg interessant.

Bij een line-up maak je een denkbeeldige lijn met aan de ene kant het cijfer 1 en aan de andere kant het cijfer 10. Bij 1 doe je het nooit en bij 10 doe je het altijd. Alle cijfers die ertussen zitten, zorgen voor de nuancering. Het gaat als volgt. Je stelt je vraag en alle deelnemers kiezen voor zichzelf waar ze op de lijn gaan staan. Waar ze gaan staan is het cijfer dat zij zichzelf





» geven. Verrassend was bij de vraag: hoe vaak vraag je iemand feedback over je eigen werk, hoe iedereen klitte rond de 6 en lager. Natuurlijk waren er uitschieters richting de 10 maar de tendens was toch 6 en lager.

Wat we bij deze klant hoorden, gaf het beeld van een soort tweedeling. De mensen die nieuw zijn en wat onzeker, die projectmatig werken of direct klantencontact hebben en niet bang zijn om feedback te vragen, die staan ruim boven de 6. De mensen die alleen werken, zichzelf als professional of expert zien en die al jaren hetzelfde doen en het lastig vinden om een ander iets te vragen, die plaatsten zichzelf op 6 of lager.

De mensen in de line-up met het cijfer 6 en lager heb ik gevraagd of ze al langere tijd werk doen zonder dat ze er echt bij na hoeven te denken. Bij het antwoord ja, volgde de vraag of ze wel eens feedback over hun routinewerk vragen. Dat bleek niet het geval. Het antwoord was opvallend vaak dat het werk al jaren prima gaat.

En daar schuilt het gevaar dat er in veel ondernemingen langzaam insluipt. Routine is prettig en maakt dat je niet meer kritisch bent over je eigen werk. Het gaat toch goed?

Ja, dat klopt, maar wat is er mis mee om regelmatig kritisch naar je werk te kijken en collega's te vragen hoe zij vinden dat het werk gaat. Het houdt je scherp!

Wat voor vragen kun je stellen?

Denk aan:

- ◆ Is het werk nuttig en levert het een bijdrage aan het werkproces?
- ◆ Zitten er nodeloze handelingen in het werkproces?
- ◆ Zijn er inmiddels nieuwe inzichten die het werk handiger, makkelijker of juist kwalitatief beter maken?
- ◆ Past de manier waarop we werken in de huidige tijdgeest?
- ◆ Stemt het werk nog overeen met de wensen van de klant?

En de belangrijkste vraag: *kan het beter of kan het anders!*

Zonder **feedback** en of **toetsing** gaan we gewoon door

Wendbaarheid zit in je hoofd. Of je kunt schakelen of je vast zit, geldt niet alleen voor personen, maar zeker ook voor ondernemingen. De huidige tijdgeest vraagt veel van ons en zeker van onze flexibiliteit. Lastig om te veranderen of om iets aan te passen? Begin klein, begin gewoon bij jezelf. Je zult zien dat jij en je werk verbindingen hebben met anderen en dat kleine veranderingen vaak al grote gevolgen hebben.

Blijf altijd feedback vragen over je werk! ◆

