

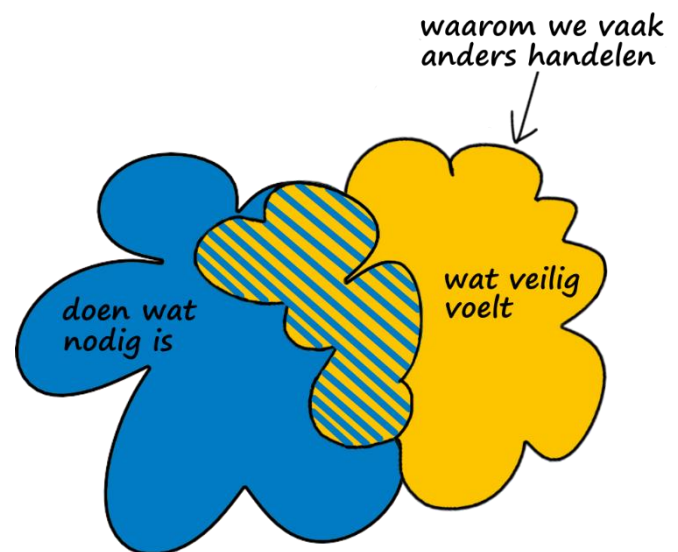
‘De momenten van  
de waarheid’ voor  
medewerkers.

# Het fundament om werkelijk te kunnen bouwen.

Het werkklimaat-onderzoek vult een belangrijke leemte in organisaties omdat het inzichtelijk maakt tegen welke handelingsdilemma's medewerkers in het werk aanlopen en hoe die dilemma's zijn op te lossen. Handelingsdilemma's gaan over werksituaties waarin gewenst en feitelijk gedrag gemakkelijk uiteen kunnen lopen.

Het onderzoek gaat in op wat voor medewerkers 'de momenten van de waarheid' zijn, werksituaties waarin ze met name duidelijkheid van de leiding verwachten. Het onderzoek draagt daarom bij aan vertrouwen en een veilig gevoel bij medewerkers om zich voor organisatiedoelen in te zetten en proactief te handelen.

Bovendien levert het de leiding dieper inzicht in hoe het werk werkelijk verloopt en hoe ze doelen duurzaam kan borgen.



## Waarom handelingsdilemma's onderzoeken

Handelingsdilemma's gaan over werksituaties waarin medewerkers niet op de gewenste manier handelen of samenwerken door - beleving van - tijdgebrek, onduidelijkheid over welk belang leidend dient te zijn of omdat ze anders keuzes moeten maken die hun eigen belangen kunnen schaden. Omdat handelingsdilemma's dagelijks spelen, draagt een aanpak die ze oplost daarom bij aan een werkklimaat waarin medewerkers gemakkelijker verantwoordelijkheid durven te nemen, het gesprek met elkaar aangaan en goed samenwerken.

## Wat ik ga doen

Er zijn verschillende typen handelingsdilemma's. Sommige zijn inherent aan het werkveld van de organisatie, andere hebben bijvoorbeeld te maken met de organisatie-inrichting.

## Ik onderzoek

- tegen welke typen medewerkers en de leiding aanlopen,
- wat de impact van deze typen dilemma's op de organisatie zijn,
  - wat praktische methoden zijn om dilemma's bespreekbaar en hanteerbaar te maken,
  - hoe deze methoden kunnen helpen om de effectiviteit van de organisatie te vergroten.

## Wat het onderzoek oplevert

Omdat handelingsdilemma's bij uitstek over werksituaties gaan waarin gewenst en feitelijk handelen uiteen kunnen lopen, helpen ze om beter zicht te krijgen op welke werksituaties - extra - belicht moeten worden. Als zodanig dragen ze eraan bij dat een organisatie transparanter en overzichtelijker voor medewerkers wordt. Dan kan het onderlinge vertrouwen gemakkelijker groeien en de effectiviteit toenemen.

Bovendien levert dit onderzoek de deelnemende organisatie praktische handvatten op die direct toepasbaar zijn om handelingsdilemma's bespreekbaar en beter hanteerbaar te maken.

## Tijd en inspanning

Om goed inzicht te kunnen krijgen in de handelingsdilemma's die in een organisatie spelen, is het nodig dat ik groepen medewerkers interview. Deze groepen dienen een dwarsdoorsnede van de organisatie te vertegenwoordigen.

Het aantal interviews is NIET afhankelijk van de grootte van de organisatie. In de afgelopen onderzoeken in organisaties variërend van 150 tot 2700 medewerkers, bleken telkens rond de 15 gesprekken voldoende te zijn. Dat geldt ook voor organisaties die meerdere primaire processen kennen zoals gemeentelijke organisaties. Het belangrijkste is dat de te interviewen medewerkers een goede mix van voorlopers, medewerkers die 'gewoon' hun werk willen doen en criticasters vormen.

Het aantal benodigde gesprekken ligt rond de 15. Per organisatie zal nader moeten worden gekeken wat nodig is. Elk gesprek duurt één uur. Omdat ook tijd nodig is om input uit de gesprekken te verwerken, ga ik uit van twee gesprekken per dagdeel. De verwachte doorlooptijd van het onderzoek inclusief bevindingenrapportage en handvatten is drie weken.

## Kosten onderzoek

Dit onderzoek levert een organisatie vernieuwende en bovenal praktische handvatten op om handelingsdilemma's hanteerbaar te maken en om de dialoog in het werk structureel te voeden. De kosten voor het onderzoek zijn 3.950 euro. Als meer dan 15 gesprekken nodig blijken, dan verandert dat niets aan de prijs.

## Info

+ 31 (0) 6 249 200 60 | paul@slimverbeteren.nl | www.slimverbeteren.nl

