

# UPDATE

*ervaringen en inzichten*  
juli 2021

*een onregelmatig kennisbulletin*

## ONTWIKKELINGEN - HET HYBRIDE WERKEN

Ik help organisaties met het opnieuw vormgeven van processen en gedragsverandering. Nu de versoepelingen rondom Covid-19 in een rap tempo doorzetten is de vraag 'hoe verder' relevant en urgent. Ik vertel in deze nieuwsbrief meer over hoe ik het ontwikkelen van een nieuwe manier van werken, in een hybride vorm, begeleid. En ik deel wat inzichten en ervaringen met specifieke ontwerpcriteria



### HYBRIDE WERKEN

Nu we steeds meer mogen, en ook meer naar kantoor kunnen, is de stemming onder werknemers duidelijk: fulltime terug naar kantoor is geen optie. We zijn met zijn allen niet alleen gewend geraakt aan thuiswerken en online samenwerken, we hebben ook duidelijke voordelen ontdekt. En die willen we niet meer kwijt. De (nabije) toekomst is dus 'hybride'.

Maar hoe ziet het hybride werken eruit? Dat is nog even de vraag want veel voorbeelden zijn er nog niet. En hoe de ideale mix eruit ziet zal van organisatie tot organisatie verschillen, en zelfs tussen rollen of functies en individuele voorkeuren en omstandigheden. Maatwerk dus. En dat maatwerk stel je samen vast: co-creatie.

### (A-)SYNCHROON CO-CREËREN

Net zoals in jouw organisatie kan samenwerking tegelijkertijd, met deelnemers (virtueel) aanwezig of juist op verschillende tijdstippen plaatsvinden. Synchron en a-synchron samenwerken noemen we dat.

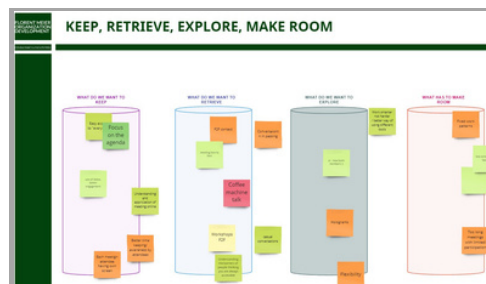
Ook in mijn begeleiding pas ik beide toe. Een goed voorbeeld van a-synchron co-creëren is de online dialoog (CircleLytics) die ik inzet. Deelnemers kunnen hier hun meningen en ideeën delen en reageren op die van anderen. Zo ontstaan nieuwe en bijgestelde inzichten. Dit is ook een goede vorm om tegen lage kosten en inspanning grotere groepen mensen te betrekken in het proces. In projecten hanteer ik dit vaak als parallel traject naast de interactie met het projectteam.

Als je benieuwd bent naar de toepassingen van een online dialoog in veranderingstrajecten of binnen jouw organisatie, [neem dan contact op met mij](#).

### BEGELEIDEN VAN CO-CREATIE

Hoe ziet een proces van co-creatie er uit? Hoe zorg je dat de uitkomsten niet alleen op draagvlak mogen rekenen maar ook praktisch toepasbaar zijn? En met wie co-creëer je eigenlijk? Mijn rol als change professional is niet alleen zorgen dat mensen met elkaar in gesprek gaan over hoe het hybride werken eruit ziet, het is ook mijn verantwoordelijkheid om te zorgen dat keuzen worden gemaakt op basis van de juiste inzichten. En dat die interactie leidt tot werkende oplossingen. Daartoe gebruik ik verschillende tools en benaderingswijzen om die rol waar te maken. Met uiteraard de nodige flexibiliteit want de praktijk is altijd weerbarstig.

In mijn begeleiding maak ik veel gebruik van Miro in combinatie met Zoom/Teams om creatieve processen en besluitvorming te stimuleren.



Hier gebruik ik Miro in een "Best-of-Both" workshop waarin deelnemers, op basis van hun eigen ervaringen nagaan wat voor hun waardevol is en welke factoren daar aan bijdragen.

## INZICHTEN EN ONTWERPCRITERIA

Hoewel het hybride werken nieuw is en dus door uitproberen getoetst moet worden, is er steeds meer duidelijk over de effecten van online (thuis)werken.

Enkele van deze, recente inzichten deel ik hieronder met daarbij implicaties voor te maken keuzes.

### inclusief samenwerken

Eén aspect dat voortkwam uit een klanttraject is de bewustwording dat online werken effectief is gebleken omdat iedereen het moest doen. Er was sprake van een bijzonder inclusieve situatie. De zorg is dat nu, met versoepelingen aanstaande, er een hybride vorm komt die juist weer bepaalde (groepen) medewerkers uitsluit. Belangrijk is dus in de stap naar het nieuwe, hybride werken dat zo veel mogelijk gezamenlijkheid wordt nagestreefd in gebruik van tools, overlegvormen en communicatiekanalen.

### flexibiliteit - zegen of vloek

De flexibiliteit die medewerkers hebben ervaren met 'working from home' was voor sommigen een boost van hun work-life balance: zij konden nu zelf hun tijd indelen en werk afwisselen met wat huishoudelijke of persoonlijke klusjes en zo wat recuperatie-tijd inbouwen. Voor anderen was het echter een achteruitgang. Hun work-life balance ging juist flink achteruit. Dat had vooral te maken met het gevoel niet in control te zijn over hun agenda. Veel te veel en veel te lange vergaderingen, geen tijd om hun werk te doen door storende telefoontjes of mails/Slack berichten/ etc. De sleutel ligt hier duidelijk in de zeggenschap over de eigen agenda en een heldere 'etiquette' over wie waarvoor uit te nodigen en hoe en hoe vaak te communiceren.

*"ik zit in zoveel vergaderingen, ... men vindt het blijkbaar gemakkelijker om iemand voor een Teams-meeting uit te nodigen dan een email te sturen"*

## EN VERDER

Naast de begeleiding van het ontwikkelen van hybride werken ben ik ook actief met het vormgeven en verbeteren van dienstverlening (gedragsverandering). De aanpak die ik hanteer zorgt ervoor dat er geen focus ligt op datgene dat 'fout gaat' maar laat betrokkenen juist op zoek gaan naar datgene dat eerder heeft gewerkt. Een groot voordeel hiervan is dat er veel meer openheid is en bereidheid tot verandering en dat de oplossingsrichtingen een praktische toepasbaarheid kennen.

De behoefte aan meer klantgerichtheid en een "outside-in cultuur" is vooral merkbaar in mijn werk voor accountancy en advocatuur.

Daarbij maak ik ook gebruik van "nieuwe" tools voor online samenwerking die juist in klantcontact meer interactie geven.

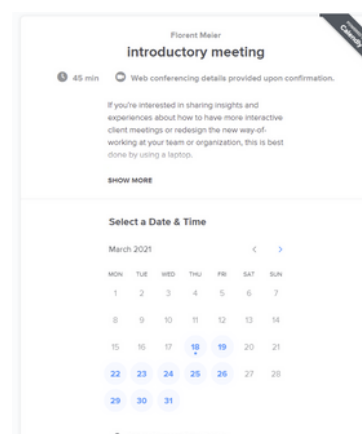
*"waar ik me het meest zorgen over maak is dat managers weer vaak op kantoor gaan zitten en van hun mensen verlangen 'ook te komen'. Dan ontstaat weer dezelfde aanwezigheidscultuur waar we juist van af willen."*

## BALANCING ACT



In de zoektocht naar nieuwe routines is er een duidelijke spanning tussen "ik" en "wij". Vanuit de gedachte om effectief te werken en 'je werk te kunnen doen' geven veel mensen de voorkeur aan vaste tijdblokken waarin ze niet gestoord willen worden. Samenwerking tussen mensen, en tussen teams is, naast de formele bijeenkomsten, juist gebaat bij spontane ontmoetingen en creatieve momenten. Zonder te veel vaste agenda's. Die balans hangt sterk samen met type organisatie en werkzaamheden.

## "DAT WIL IK OOK !"



Maak zelf een (vrijblijvende) kennismakingsafspraak. Klik op nevenstaande afbeelding.