

## Ontwikkelingstraject bij een toonaangevende organisatie in de zakelijke dienstverlening

### Aanleiding

De directie constateert dat het optimale resultaat niet wordt behaald. Om medewerkers te boeien en binden en de resultaten te verhogen, is een omgeving waarin medewerkers worden uitgedaagd tot optimale prestaties en zich gestimuleerd voelen om zich te ontwikkelen en kwaliteit te leveren, essentieel. Dit vraagt om ondersteuning door proactieve, ondernemende leiders die op basis van hun onderlinge samenwerking een voorbeeldrol kunnen vervullen. Dit klinkt logisch maar hoe kan deze theorie worden toegepast in de praktijk?

Leiderschap en het nemen van verantwoordelijkheid zijn hierbij de sleutelwoorden. Om deze visie door te vertalen naar de praktijk heeft de directie Ranger Human Capital in de arm genomen waarbij het professionaliseren van het management en het versterken van leiderschap de kern vormt.

### Het resultaat

Na een evaluatiegesprek met onze opdrachtgever blijkt dat er aanzienlijke resultaten zijn geboekt.

Op de volgende gebieden zijn mensen in beweging gekomen:

- In de organisatie heerste weinig betrokkenheid bij verandering. Het idee bestond dat veranderingen werden doorgedruwd en afgedwongen. Er zijn inzichten in verandermanagement geboden waardoor men beter ging begrijpen waarom en hoe veranderingen plaatsvonden met als resultaat dat men zich gemakkelijker kon verbinden aan de veranderende organisatie.
- Er werd weinig inspirerend gecommuniceerd in de organisatie. Door focus op doelgerichte communicatie heeft men geleerd om in de verticale organisatiestructuur meer dezelfde taal te spreken. Dit heeft een positief resultaat gehad op de verbondenheid met de organisatiedoelen.
- De verantwoordelijkheden lagen, in beleving van de medewerkers, hoog in de organisatie en er werd erg operationeel aangestuurd. Deelnemers hebben geleerd zich niet te richten op de excuses maar op eigen verantwoordelijkheid. Hierdoor is het eigen ondernemerschap versterkt, alsmede het zelfbewustzijn van medewerkers.
- Medewerkers voelden weinig verbondenheid met de organisatie. Men vond de organisatie onpersoonlijk en voelde zich anoniem. Daarbij was er sprake van veel ongewenste interne concurrentie en weinig onderlinge openheid. Het traject heeft sterk bijgedragen aan het saamhorigheidsgevoel, het ervaren van steun van elkaar en heeft zo een nieuw 'wij-gevoel' gecreëerd, wat de organisatie sterker maakt.

De verbeterde afstemming, samenwerking, proactiviteit en persoonlijk leiderschap merkt de klant nu duidelijk in servicegerichtheid en heeft geleid tot meer tevreden medewerkers en bovenal meer werkplezier. Medewerkers, gevraagd naar de bijdrage van het traject van Ranger aan hun persoonlijke ontwikkeling, gaven dit traject gemiddeld een mooie 8!

### Onze aanpak

Elke verandering begint met een bewustwording op strategisch niveau. Tijdens een strategiesessie met het management is een eenduidige visie geformuleerd die doorvertaald dient te worden naar de praktijk. Medewerkers moeten immers overtuigd raken en het belang van de verandering inzien. In het kader hiervan heeft een tweetal intervisiebijeenkomsten plaatsgevonden waarin diverse thema's rondom het veranderingstraject zijn besproken met als doel de medewerkers bij de organisatieverandering te betrekken, draagvlak voor de verandering te creëren en van elkaar te leren. Als vertrekpunt voor de interne marketing is een kick-off bijeenkomst georganiseerd waarbij op een inspirerende manier de aandacht is gevestigd op het veranderingstraject.

Het managementteam speelt in dit proces een belangrijke rol. Zij zijn de motor en de olie van het veranderingsproces, maar zijn ook het voorbeeld voor de rest van de organisatie. Tijdens een tweetal teamsessies is een gedegen basis gelegd voor een goede samenwerking tussen de managers, zodat zij de gevraagde voorbeeldrol kunnen vervullen, medewerkers kunnen stimuleren en zij de gewenste resultaten kunnen bereiken.

Daarbij is het van belang om ook kritisch naar jezelf te kijken. Wie ben ik, waar liggen mijn kwaliteiten en wat zijn belangrijke ontwikkelpunten? Middels een assessmentonderzoek is hier meer inzicht in verkregen en zijn concrete ontwikkeladviezen opgesteld die als basis hebben gediend voor de inhoud van zowel de leiderschapscoaching als de groepstraining.

Tijdens de leiderschapscoaching lag het accent op inzicht, attitude en zelfbewustzijn, met als doel zicht te krijgen op blokkerende overtuigingen en (gedachten)patronen, en de weg vrij te maken om als leidinggevende proactief te functioneren en ondernemerschap te tonen. Daarnaast hebben verschillende managers de groepstraining 'Effectief Leidinggeven' gevolgd waarbij de focus lag op het eigen maken van leiderschapsvaardigheden, zoals het coachen van medewerkers, confronteren met ongewenst gedrag en effectief communiceren.

Wilt u meer informatie over onze referenties of onze dienstverlening? Neem dan contact op met Eddie Siebers (024-3882299 of 06-12509925)!

**ranger human capital, Powering your Potential!**