



U P T I O N

Medarbejdertilfredshed 2010

- Den gode tilbagemelding til dine medarbejdere

Klassiske udfordringer

- Ved du hvordan du skal gribe tilbagemeldingen an?
- Viser undersøgelsen dårlige resultater om dig som leder?
- Vil dine medarbejdere være skeptiske overfor om målingen fører til forbedringer?
- Er du i tvivl om, hvordan dine medarbejdere vil reagere?
- Oplever dine medarbejdere at du går i forsvar?
- Kan du bevare anonymiteten og samtidig få en dialog om forbedringer?

Hold tanken mod målet... Og ikke mod besværlighederne

Så hvorfor er det lige, at vi er vilde med medarbejdertilfredshedsundersøgelser?

Jo – det er talrige gange blevet påvist, at glade medarbejdere påvirker bundlinien direkte – og ikke mindst kundertilfredsheden. Fastholdelse af dygtige medarbejdere er altid aktuelt.

Derfor vil både du som leder – HR og direktionen gerne vide, hvordan medarbejdertrivslen ser ud.

Flere og flere aktionærer og bestyrelser ønsker også denne information – og lader den indgå i deres vurdering af organisationens robusthed.

OG ansøgere til organisationen ønsker også denne information, så de kan se at der er tale om en organisation, der har fokus på trivsel og tilfredshed.

De store generelle målinger gennemføres derfor for hele organisationen, men det behøver ikke at afholde dig fra at lave lokale undersøgelser.

Et møde før du måler

Det kan lyde som snyd, men hvis du kan få fat i spørgeskemaet før der er deadline på besvarelse, kan det være en god idé at gå spørgeskemaet igennem sammen med medarbejderne. Uklarhed på spørgsmålene kan ryddes af vejen på forhånd, så selve målingen bliver mere præcis.

Du kan også vælge at gennemføre et afdelingsmøde, hvor du inviterer til at alle skriver på gule post-it, hvad de synes der kunne forbedres i deres hverdag – så deres trivsel blev bedre. Når alle har lavet gule post-it (gerne i 2-3 personers grupper), sættes de op på væggen og de sorteres i emner. Dubletter sættes ved siden af hinanden. Til sidst gennemfører i en prioritering, hvor der må sættes kryds på max. 3 gule post-it.

- Fordelen er, at du nu har mulighed for at påbegynde forbedringsaktiviteter – før målingens resultater kommer. Der kan af og til gå lang tid mellem målingen og resultatdata ligger hos dig.
- Du sender et signal om at du ønsker at lytte og tager deres input alvorligt.
- Du tager aktuelle forbedringsønsker frem i lyset – så målingen måske kan blive en anelse mere langsigtet og generel.



Møder du modstand...

Måske vil medarbejderne lægge afstand til målingen fordi spørgsmålene var for abstrakte – i så fald er det ekstra vigtigt, at du forinden opfølgingsmødet har lyttet til de indvendinger, der har været omkring målingen.

Læg ikke låg på indvendingerne. Tag dem frem på bordet og tag dem alvorligt.

”Ja – der har været nogle af spørgsmålene, som ikke lige vedrører vores afdeling, men husk at undersøgelsen skal ramme hele organisationen. Hvis I ønsker det kan vi supplere med vores egen lokale måling om 6 måneder. En måling I selv er med til at designe.”

”Ja – der var mange spørgsmål, men der er også mange ingredienser i den suppe der hedder medarbejdertilfredshed.”

”Ja jeg kan godt forstå, hvis der er nogen der har dårlige erfaringer med manglende opfølgning på målingen, men jeg har tænkt mig at få forbedringsforslagene frem på bordet. Nogle forbedringsområder ligger ikke kun i vores egen afdeling. Men så må vi tage fat i personaleafdelingen og give dem input til forbedringer.”



Hvor er dit fokus – på det røde eller grønne?

Mange ledere siger hurtigt tak for de grønne dele af målingen. Fint her er folk tilfredse – ergo må jeg vise handlekraft og fokusere på de 3 mest røde områder!

MEN det er nok ikke den allerbedste taktik. Jo – dine medarbejdere ønsker, at du tager hånd om det der skal forbedres. Men du ønsker som leder også at sætte fokus på alle de områder, hvor folk er meget tilfredse.

Du bør være nysgerrig og de bør være nysgerrige, hvad er hemmeligheden bag? Hvad gør du/vi der virker? Hvad skal vi gøre mere af? Hvad kan vi lære?

Du bør altså tage både det røde og grønne alvorligt. Hvad skal konkret gøres anderledes? Hvad skal vi konkret fortsætte med at gøre?

Det du sætter lys på – forstærker du

DU får røde tal

Uha det er ikke sjovt at få UG minus til eksamen! Og sådan føles kritik af egne medarbejdere. Nu står det sort på hvidt, at DU ikke evner at

Alle i hele organisationen kan se det – cheferne ser det og HR ser det!!!

Men ærlig talt – smag og behag er forskellig. Dine medarbejdere ønsker jo en super afdeling, hvor alle trives. Så din melding tilbage må helt naturligt være, at det er vigtigt, at du får konkrete forslag til, hvad du skal gøre anderledes.

Hvilken adfærd ønsker de? Hvad lægger de helt konkret mærke til?

Nu har vi jo lige lavet en anonym måling, for at få folk ud af busken. Derfor skal dette opfølgingsmøde også være et trygt rum.

Du må være indstillet på, at skabe en proces på mødet, hvor det bliver muligt at skjule sig. Ergo må du lave gruppearbejde, hvor der er 4-5 personer i pr. gruppe. Og både om konkrete ønsker til dig som leder.

Lad dem sætte ord på, hvad de konkret kunne ønske sig anderledes. Hvilke forslag de har? Lyt – lyt – lyt. Og begynd endelig ikke at forsvare dig. Spørg ind for at forstå deres perspektiv.

Du kan eventuelt tage en HR konsulent med til mødet – så du har en sparringspartner efter mødet. MEN du bør guide mødet.

Gør noget!

En måling uden opfølgning er ikke meget værd. Medarbejderne vil helt naturligt lægge mærke til om ledelsen tager målingen alvorligt. Bliver der ageret på tallene?

“Det skriger til himlen på handling!”

Sig hvad du/l vil gøre!

Oplis på mødet, hvad der vil ske.

Send en mail ca. 14 dage efter – opsummér, hvad du vil gøre.

Vis tydeligt, at du har ageret.

- Fortæl hvad du helt konkret har gjort.
- Tag fat i alle de små ændringer du nemt kan iværksætte.

- Genbrug ordlyden fra tilfredshedsskemaet spørgsmål – så du laver en tydelig kobling
- Gennemfør 6 måneder efter et opfølgingsmøde – hvor du igen laver en mini-måling
- Fortæl, hvad der ikke kan gøres lige nu – men som du har liggende på bordet.



Dialog om trivsel – køb "Grow UPTIONS" dialogkort

Dialog om samarbejde – køb "Team UPTIONS" dialogkort

<http://uption.dk/materiale.html>

Kortene kan købes hos

FISH Danmark <http://www.fishdanmark.dk/butikken.html>

og Ticket2learn.dk <http://www.ticket2learn.dk/shop/samarbejde-13c1.html>