

Borgen en verspreiden: enkele strategieën

Bron: 'Spread' lezing door Sarah Fraser, Zorg voor Beter bijeenkomst op 11 september 2007 in Amersfoort

Borgen en verspreiden in 5 Stappen

1 Bepaal wat je wilt gaan borgen/verspreiden

Je moet de verbetering op een kleine post-it kunnen schrijven.
Begin met een grote post-it, neem over op een middelgrote en eindig met de kleinste.

2 Laat aan de hand van cijfers en voorbeelden zien wat het je opgeleverd heeft

Factoren om good practices te beschrijven:

Relatief voordeel: waarom is dit beter dan de gangbare praktijk?

Compatibiliteit: in hoeverre komt het overeen met mijn belangrijke waarden?

Complexiteit: hou het simpel

Uitproberen: geef ideeën over hoe ik het kan uitproberen op kleine schaal

Voorbeelden: waar kan ik voorbeelden bekijken, bezoeken, filmpjes

Mogelijkheid om terug te keren naar de oude situatie als het niet bevalt

Onzekerheid: wie garandeert me dat ik de resultaten krijg die jullie me voorspiegelen

3 Bepaal waarheen / naar wie je wilt verspreiden

- Wie heeft behoefte aan deze verandering?
- Wie kan de leiding nemen bij het promoten van de verandering
- Wie heeft de nodige verantwoordelijkheid, macht en status om de verandering te maken of te breken?
- Wie wil meedoen met planning en implementatie?
- Wie kan de opinies over de verandering beïnvloeden?
- Welke groepen hebben ermee te maken?

4 Bepaal hoe groot de groep is van degenen die ermee aan de slag willen

5 Gebruik verschillende strategieën voor verschillende groepen:

De volgende groepen zijn te onderscheiden (het percentage tussen haakjes slaat op het gedeelte dat zij uitmaken van de totale groep mensen die met veranderingen aan de slag zijn).

- Enthousiastelingen (2,5%)
- Visionairs (13,5%)
- Pragmatici (34%)
- Conservatieven (34%)
- Sceptici (16%)

Enthousiastelingen: innovatoren; beginnen enthousiast, maar gaan er niet mee door; goed om in het begin te gebruiken

Visionairs: revolutionairen, gebruik hun invloed, maar ze kunnen zich teveel gaan identificeren en dan weinig flexibel worden

Pragmatici: willen eerst zien dat het werkt

Conservatieven: moeten nog meer overtuigd worden van het nut. Willen verandering langzaam in kleine beetjes

Sceptici: begin er niet aan, laat ze in hun sop gaarkoken

Hoe krijg je late adopters (deel van de pragmatici en de conservatieven) mee?

- Druk opvoeren: benchmarking, audits
- Niet te hard op oplossingen focussen
- Toon begrip voor behoeften en wensen van mensen
- Voer discussie op een veilige manier
- Deel de verandering op in kleine stukjes
- Maak gebruik van peer groups om het proces te beïnvloeden

Top Team Script

Laat het team het programma beschrijven aan de hand van:

Dit programma gaat over ...

Het is belangrijk voor ons omdat ...

De voordelen van dit werk zijn ...

Ik verwacht dat het resultaat zal zijn dat ...

Ons team kan ondersteund worden door ...

Van verspreiding naar gedragsverandering, face tot face en digitaal

	Face tot face	Virtueel
Informatie delen	<u>Algemene informatie</u> Flyers Video's Posters Artikelen Krantenberichten Berichten in nieuwsbrieven	<u>Algemene informatie</u> Eigen Website Op websites zetten
↓	<u>Persoonlijke uitnodiging</u> Brieven Berichten Ansichtkaarten	<u>Persoonlijke uitnodiging</u> Interactief web Online webtraining
↓	<u>Interactieve activiteiten</u> Telefoon E-mail Bezoek Workshops Leeractiviteiten Voordoelen	<u>Interactieve activiteiten</u> Telefonische vergaderingen
Gedrag veranderen	<u>Face tot face</u> Schaduwten	<u>Face tot face</u> Telefonisch coachen

	Coachen Bezoeken	
--	---------------------	--

Het SRI-model

Een goede implementatie kent de volgende componenten:

Send: cognitief: breng mensen op de hoogte, maak ze bewust van de verandering

Receive: affectief: bewerk/ga in op attitudes en gevoelens over de (nieuwe) situatie

Implement: gedrag: bewerkstellig besluiten om mee te doen, bewerkstelling anders handelen

SUCCESFACTOREN BIJ BORGING

Uit: "Wie streeft naar kwaliteit is op de borging voorbereid", Matthijs Oud en Loes Schouten, Kwaliteit in Beeld 2006

1. Medewerkers zijn overtuigd van het nut van het veranderingsproces.
2. Medewerkers geloven dat de verandering vastgehouden kan worden.
3. Leidinggevenden nemen verantwoordelijkheid voor het veranderingsproces en het vasthouden van de verandering.
4. Medische sleutelfiguren nemen de verantwoordelijkheid voor het veranderingsproces en het vasthouden van de verandering.
5. Vooruitgang wordt gemonitord en aantoonbaar gemaakt.
6. De organisatie onderneemt actie op de resultaten.
7. Een succesvol verleden ten aanzien van het vasthouden van de resultaten
8. Er zijn heldere taakomschrijvingen, procedures en communicatiesystemen en er is een helder beleid.