

Á internetinu má finna litla efnisgrein sem fjallar um hvatningu starfsfólks en efnisinnihaldið liggur einnig mjög nærri aðferðarfræði markþjálfunar og samningatækni. Við völdum að þýða og endursegja þessa stuttu grein eftir Danann Line Ullmann – Árni Jósteynsson fyrir Vinnuumhverfissetrið ehf 2015

Það sem IKEA getur kennt þér um að hvetja starfsfólkið þitt!

Margir stjórnendur geta vel skilið hugmyndina um að láta starfsfólkið sjálft finna lausnirnar á þeim áskorunum þau standa frammi fyrir í vinnunni en oft er eins og vanti tímann í daglegum öllum. Hér er fjallað um hvernig stjórnandi getur stýrt starfsmönnum sínum fram til nýrra lausnarhugmynda með einfaldri spurningaaðferð á fljótvirkan og hvetjandi hátt

Þegar starfsmaður leitar til stjórnanda síns til að ræða fyrirliggjandi vandamál getur það auðveldasta fyrir stjórnandann verið að segja „mér finnst að þú ættir að gera þetta svona og svona“. Við vitum að tíminn er knappur og mögulega hefur stjórnandinn lausnina á reiðum höndum. En það er oft þannig að það væri skilvirkara að styðja frekar starfsmanninn í að upphuga lausnina sjálfur.

IKEA - áhrifin

Af hverju væri það ávinningur að starfsmennirnir finni sjálfir sínar eigin lausnir ef menn eiga hina kjörnu lausn á takteinunum gætu menn freistast til að spyrja.

Það er vegna IKEA-áhrifanna. Mike Norton heitir einn af þeim Harvard fræðimönnum sem hafa uppgvötað þetta sálfræðilega fyrirbrigði sem gengur út á að fólk meti hluti meira hafi það sjálft verið meðvirkandi í að búa þá til. Þetta á m.a.við þegar fólk setur IKEA húsgögn saman sjálft í stað þess að kaupa fullbúin og samsett húsgögn.

IKEA-áhrifin eru lögmál sem gildir um hluti og líka um lausnirnar á vandamálum. Mannfólkið vill einfaldlega vera hetjur í þeirra eigin lífssögum –slíkt gefur aukna eignartilfinningu.

Það er vísindalegur stuðningur fyrir að meina að það borgi sig að stjórna þörfinni að gusa út úr sér eigin tillögur að lausnum og láta starfsmennina í staðinn finna lausnirnar að eigin frumkvæði. Það er einfaldlega meiri hvatning hjá þeim sem á að færa áætlunina út í lífið ef hann/hún hefur sjálf verið með í að upphuga lausnina.

Sparið tíma með góðum spurningum

Vandamálið getur verið að það er oft ekki tími til að koma með góðu spurningarnar sem stýra í áttina að eigin lausnartillögum starfsmannsins. En þrátt fyrir að þetta geti virkað sem tímakrefjandi framgangsmáti þarf slíkt ekki að vera tilfellið.

Það fyrirfinnst fljótleg og skilvirk leið til að markþjálfva starfsmennina fram að lausnarmiðaðri nálgun (þ.e. coaching) sem er innblásin af markmiðseinbeittu samræðuformi sem þróað var af félagsfræðistarfsfólkinu Steve de Shazer og Inzoo Kim Berg.

Lausnarmiðaða spurningartækni er aðferð sem allir geta lært og svo er hún skilvirk og auðveld í notkun. Þetta snýst um að hjálpa starfsmanninum hratt út úr þeim aðstæðum þar sem hann verður heltekinn af vandamálinu og beina í staðinn athyglinni að markmiðum og lausnartillögum. Þetta geta menn gert með aðstoð fáeinna vel tímasettra spurninga án þess að það þurfi að kosta sérstaklega mikinn tíma.

Fljótlegur og einfaldur spurningalisti

Hin lausnarmiðaða spurningartækni samanstendur af fjórum þrepum.

1. Snúið kvörtun upp í markmið

Aðstoðið á virkan hátt að snúa kvörtun yfir vandamáli yfir í markmið. Kjarni málsins er að lausnin finnst sjaldnast með því að tala um vandamálið. Hinar skapandi lausnir finnast annars staðar og

spretta fram af draumi um eitthvað annað. Ef starfsmaðurinn talar sem dæmi um verkefnafundi sem ekki virka svo vel segðu þá t.d. „Ok svo þú vilt gjarnan að verkefnafundirnir virki betur?“.

2. Rannsakið málið

Spurðu hvað það væri sem einkenndi aðstæðurnar ef vandamálið hefði verið leyst/horfið. Það er hér sem hvatningin liggur og það þarf að grafa hana fram í dagsljósið. Í daglegu tali spyrjum við oft „hvers vegna“ vandamál hafi orðið – spurningu sem oft leiðir til að vandamálið er upplifað ennþá stærra og ógagnsærra. Spyrjið í staðinn „hvað“ þarf að vera öðruvísi. „Hvað“ myndi einkenna aðstæðurnar ef kraftaverk yrði og vandamálið væri horfið. Hvað myndi það þýða? Spyrjið t.d. starfsmanninn hvernig verkefnafundirnir ættu að vera ef þeir virkuðu vel. Hvað einkennir góða verkefnafundi?

3. Finnið mögulegar lausnir

Þegar markmiðið er orðið skýrt er komin tími til að ræða lausnir. Spyrjið hvaða hugmyndir hann/hún hefur varðandi lausnir. Hvað þarf til að ná markmiðinu? Hvers myndi það krefjast? Hvaða möguleika hafa menn þegar fundið? Hvernig væri hægt að hagnýta þá? Og já þú mátt gjarnan styðja með eigin hugmyndum en passaðu þig að festast um of við þínar eigin lausnir.

4. Ákvörðun

Aðstoðið við að ákveða hvaða lausnartillaga verður valin. Þegar mismunandi lausnir liggja fyrir þá þarf að taka ákvarðanir. Hvaða lausn inniheldur mesta orku? Spyrjið starfsmanninn „Hvað gerir þú svo“? Hvenær? Með hverjum? Tryggið að ákvörðunin verði beinskeytt og að starfsmaðurinn skuldbindi sig til að gera eitthvað markvisst til að leysa vandamálið.

Kjarninn í þessu er að vandamálið er einn hlutur – lausnin er allt annar hlutur og hún þarf að gefa meiningu fyrir þann sem á að innleiða hana.

Ofangreint ferli þarf ekki að taka svo langan tíma. Þegar menn nota ekki tíma í að greina og grafa sig niður í úrlausnarefnið þá ná menn fljótar fram til þess áhugaverða þ.e. lausnanna.

Næst þegar þú villt spara tíma við að sinna starfsmanni – farðu þá hjáleiðina og settu fram fáeinar lausnamiðaðar spurningar. Það gæti sýnt sig að vera hjáleiðin að hvetjandi lausn.

Hér getið þið fundið grein Line Ullman á www.lederweb.dk – bein slóð er:

<http://www.lederweb.dk/personale/coaching/artikel/114020/hvad-ikea-kan-lare-dig-om-at-motivere-dine-medarbejdere>