2019

#InternstukjeZON

Interventie

beschrijving en verantwoording

Conny van der Heul
Studentnummer 3001393

COLOFON

Ontwikkelaar	Conny van der Heul c.vanderheul@student.fontys.nl Fontys Hogeschool Tilburg
Referentie	
Organisatie	Eneco Consumenten BV Marten Meesweg 5 3068 AV Rotterdam
Contactpersoon	Myra Christiaanse-Roza Product Owner afdeling SME

Juni 2019

INHOUD

Colofon....2
Samenvatting....4
Beschrijving interventie....6
Probleemanalyse....6
Doelgroep....7
Doel....7
Aanpak....8
Uitvoering....10
Verantwoording....12
Voorbereiding....12
Theoretische onderbouwing....13
Determinantenanalyse....13
Pilot....15
Feedback....15
Evaluatie....15
Literatuurlijst....18
Bijlagen....21
Vervolgtraject....21
Link voor docent: video, eindevaluaties en Toestemmingsformulier HBO Kennisbank....22
Reflectie ethisch handelen....23
Materiaal....25
Posters....25
Voorlichtingsvideo....28
Video script....29
Draaidag Script....32
Infografics voor de video....35
Verantwoording....40
Presentatie conclusies en introductie interventie....40
Feedback n.a.v. Presentatie powerpoint....44
Vervangen posters....45
Teasermail d.d. 24 mei 2019....46
Feedback n.a.v. voorlichtingscampagne....47

SAMENVATTING

Uit onderzoek bij Eneco Consumenten BV naar de behoeften van medewerkers om tevreden en bevlogen te kunnen werken tijdens het organisatieveranderproces blijkt dat duidelijkheid en zekerheid belangrijke factoren voor hen zijn (Van der Heul, 2019). Zonder deze factoren ervaren ze gevoelens van stress en een tekort aan zelfeffectiviteit op het werk. Er ontstaat een vicieuze cirkel, aangezien deze gevoelens de behoefte aan duidelijkheid en zekerheid versterken. Deze ingrediënten blijken te ontbreken tijdens het organisatieveranderproces. Dit zorgt voor frustratie en onbegrip. Hierdoor kunnen medewerkers in een aanhoudende stresservaring terecht komen met lichamelijke en mentale klachten en het risico van een burn-out.

De nieuwe manier van werken van de referentieorganisatie, het agile werken, vraagt om flexibiliteit en kunnen omgaan met veranderingen. Het is voor de referentieorganisatie van belang dat de medewerkers veerkrachtiger omgaan met, en beter bestand worden tegen alle emoties waarmee ze worden geconfronteerd tijdens veranderingen. De huidige intern aangeboden training in het omgaan met veranderingen heeft zich gericht op het bewustwordingsproces dat 'veranderen' een blijvende factor is. Uit navraag blijkt dat het meer frustratie heeft opgeroepen dan dat het heeft gezorgd voor een positieve mindset ten aanzien van het omgaan met veranderingen. De kennis betreffende de eigen invloed op de sturing van gedachten en beïnvloeding van het brein door middel van training en focus ontbreekt.

De interventie #InternstukjeZON richt zich op het beïnvloeden van de determinanten kennis en bewustzijn bij het omgaan met veranderingen. Het geeft mensen inzicht in hun eigen effectiviteit en richt zich op het ontwikkelen van een growth mindset (Dweck, 2006 in Dweck & Yeager, 2019). Deze interventie zet aan tot nieuwsgierigheid naar de mogelijkheden tot persoonlijke ontwikkeling. Nieuwsgierigheid is volgens Busscher (2018) een fundamentele houding die je in staat stelt ontwikkelingen te registreren en te accepteren. Daarmee wordt een aanzet gegeven om ook de determinant eigen effectiviteit te beïnvloeden. Opties voor het vervolgtraject worden omschreven in de bijlagen van dit document. Deze zijn gericht op het vergroten van kennis, de mentale veerkracht en het lichaamsbewustzijn, om zodanig de determinant eigen effectiviteit verder te beïnvloeden. De basis voor dit traject is de positieve psychologie (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). Daarnaast richt het zich op het ontdekken van de persoonlijke zingeving, het intern stukje zon (Frankl, 1981).

Doelgroep

De doelgroep bestaat uit alle medewerkers op de werkvloer van de referentieafdeling die te maken hebben met de terugkerende veranderingen die de referentieorganisatie doormaakt en daardoor stress ervaren.

Doel

Het doel is het ontwikkelen van een growth mindset ten aanzien van het omgaan met veranderingen en het in beweging brengen van medewerkers om te investeren in hun eigen ontwikkeling in het omgaan met alle veranderingen.

Aanpak

Om de medewerkers bewust te maken van hun eigen effectiviteit op het beïnvloeden van hun stresservaring is een korte voorlichtingscampagne opgezet. Deze bestaat uit posters met slogans die allemaal eindigen met #InternstukjeZON en een voorlichtingsvideo waarin een eerste kennisles wordt geïntegreerd. De slogans zijn gebaseerd op uitspraken van de respondenten van het onderzoek. Deze uitspraken zijn positief geformuleerd. De posters zijn verspreid over de afdeling van de referentieorganisatie waar ook het onderzoek heeft plaatsgevonden. Na een week is de video "#InternstukjeZON" geüpload naar het programma Yammer waar de referentieorganisatie mee werkt en dit is via een link in een mail aan alle medewerkers van de betreffende afdeling onder de aandacht gebracht. Aan het eind van de voorlichtingsvideo wordt gevraagd om een reactie achter te laten. Hiermee zal het vervolgtraject van het interventieprogramma in gang worden gezet, zodat maatwerk wordt geleverd.

Materiaal

Voor deze interventie zijn diverse posters met slogans om de medewerkers te bewegen de video #InternstukjeZON te gaan bekijken beschikbaar (bijlagen). Een video met informatie over de werking van het brein ten tijde van veranderingen is te downloaden via:

https://drive.google.com/file/d/1eJ_vXR2Wj_WhIGGPq8Qb131cYxsEgGCJ/view?usp=sharing

Met dit materiaal wordt het bewustwordingsproces in gang gezet en de ontwikkeling naar een growth mindset voorbereid.

BESCHRIJVING INTERVENTIE

PROBLEEMANALYSE

Uit onderzoek van Van der Heul (2019) blijkt dat medewerkers, zeker ten tijde van veranderingen, behoefte hebben aan duidelijkheid en zekerheid. De ontwikkelingen in de maatschappij gaan echter zo snel dat organisaties zoeken naar manieren hier zo vlot mogelijk op te kunnen inspelen. Een manier hiervoor is het agile werken. De term staat voor "lenigheid, wendbaarheid". Dit betekent een continu proces van veranderingen. Medewerkers zullen hierdoor veel vaker met veranderingen te maken krijgen en juist daar hebben ze moeite mee. Omgaan met veranderingen komt niet alleen voor op het werk, ook in de privésfeer heeft men hiermee te maken. Veertig jaar of meer werken voor één en dezelfde baas is steeds minder vanzelfsprekend. Slechts 1 op de 3 werknemers heeft nog een baan van 10 jaar of langer (CBS, 2018). Ook de zekerheid van een levenslang huwelijk is niet meer gegarandeerd. Het echtscheidingspercentage ligt de afgelopen jaren iets onder de 40% (CBS Statline, 2018). Het leren omgaan met veranderingen is hierdoor verworden tot een breed maatschappelijk probleem.

Het is voor de referentieorganisatie van belang dat de medewerkers veerkrachtiger en beter bestand zijn tegen alle emoties waarmee ze worden geconfronteerd tijdens veranderingen. Ter ondersteuning biedt de organisatie trainingen aan. Eén van deze trainingen is door de organisatie verplicht gesteld: "Omgaan met veranderingen". Het effect van deze training is echter niet wat het beoogde te zijn. In de training werd gebruik gemaakt van een video "How wolves change rivers". Bij navraag bleek dat de medewerkers op zoek waren naar de verschillen tussen de video en hun eigen situatie, in plaats van de overeenkomsten te zien. Hierdoor is het bewustwordingsproces van de noodzaak te leren omgaan met veranderingen niet tot stand gebracht. Voor de effectiviteit van deze trainingen is het van belang dat de medewerkers een growth mindset en een interne locus of control hebben. Een growth mindset wordt door Dweck gedefinieerd als "de overtuiging dat de menselijke capaciteiten niet vast zijn maar in de loop van de tijd kunnen worden ontwikkeld" (Dweck & Yeager, 2019). Kennis over de werking van het brein helpt bij het ontwikkelen van een growth mindset (Peeters, 2016). Locus of control is het concept dat iemands perceptie van verantwoordelijkheid voor de gebeurtenissen in zijn of haar leven beschrijft. Een interne locus of control houdt in dat men het resultaat van het succes of het falen van acties toeschrijft aan zichzelf, ten opzichte van een externe locus of control waarbij dit wordt toegeschreven aan de omstandigheden, zoals het lot, geluk, of toeval (Larsen, Buss & Wismeijer, 2013).

De medewerkers leggen de oorzaak van de veranderstress buiten zichzelf. Een externe locus of control op het gebied van werk en geen gevoel van zelfeffectiviteit ten opzichte van het werk. Ze geven aan dat de communicatie niet goed verloopt en dat ze geen terugkoppeling krijgen over aangedragen verbeterpunten. Een enkele medewerker legt het naast zich neer, anderen ontwikkelen organisatiecynisme. Grama en Todericiu (2016) definiëren dit laatste als

een negatieve houding ten opzichte van de organisatie of een houding van uitputting met negativiteit als sleutelkenmerk. De houding van de medewerkers ten aanzien van veranderingen in de organisatie, zo stellen zij, wordt beïnvloed door ervaringen uit het verleden, beschikbare informatie en individuele cognitieve processen. De medewerkers hebben in het verleden tijdens veranderprocessen negatieve ervaringen opgedaan. Hierdoor is het probleem ontstaan dat zij geen eigen invloed ervaren op de processen. De informatie over de eigen effectiviteit op de sturing van hun gedachten en de beïnvloeding van hun brein is niet eerder met hen gedeeld.

Hebben de medewerkers en de referentieorganisatie dezelfde belangen? De overeenkomst van hun belangen ligt bij het voortbestaan van de organisatie zelf. Het probleem ligt in het uitgangspunt van waaruit dit wordt gerealiseerd. Daarin verschillen de belangen van beide partijen. De organisatie wil dat medewerkers zelfstandig, veerkrachtig en creatief meedenken met de ontwikkeling van de organisatie. De medewerkers willen duidelijkheid en zekerheid: kaders en doelen. Uit het onderzoek van Van der Heul (2019) blijkt dat communicatie ten behoeve van de noodzaak van en de resultaten uit de veranderingen te wensen over laat. De organisatie zal daarom moeten werken aan het aanscherpen van de communicatie betreffende de strategie die het bedrijf volgt. Het benadrukken van het gezamenlijk belang alsmede de visie en missie blijft belangrijk. De medewerkers zullen moeten werken aan hun eigen veerkracht. Op dit moment ligt de focus van de medewerkers op het willen hebben van duidelijkheid en zekerheid (Van der Heul, 2019). Door informatie beschikbaar te stellen over de eigen effectiviteit in het leren omgaan met het ontbreken van deze factoren wordt een eerste stap naar meer veerkracht gezet.

DOELGROEP

De doelgroep bestaat uit alle medewerkers op de werkvloer van de referentieafdeling die te maken hebben met de terugkerende veranderingen die de referentieorganisatie doormaakt en daardoor stress ervaren. Bij een positieve evaluatie zal de doelgroep worden uitgebreid met alle medewerkers van de referentieorganisatie.

DOEL

Hoofddoel

Het doel is het ontwikkelen van een growth mindset ten aanzien van het omgaan met veranderingen en het in beweging brengen van medewerkers om te investeren in hun eigen ontwikkeling bij het omgaan met alle veranderingen
In een vervolgtraject wordt ingezet op het vergroten van de veerkracht van de medewerkers, met als doel hen te helpen zelfbewust en zelfverzekerd om te gaan met veranderingen op de werkvloer.

Subdoelen

- Medewerkers zijn zich bewust van de werking en flexibiliteit van hun hersenen en ontwikkelen een growth mindset;
- Medewerkers zijn zich bewust van de invloed van hun gedachten op hun handelen. Ze ervaren hierdoor invloed op het eigen welbevinden en ervaren meer grip en regie over hun werk;
- Medewerkers ontwikkelen een nieuwsgierige mindset naar de mogelijkheden zichzelf te ontwikkelen in het omgaan met veranderingen.

AANPAK

Opzet van de interventie

De organisatie wil de medewerkers motiveren zichzelf te ontwikkelen tot veerkrachtige mensen. Volgens Bandura's self-efficiency theory (1977) is het geloof in het eigen kunnen een belangrijke voorwaarde voor motivatie. Het gaat hierbij om het vertrouwen een taak succesvol te kunnen uitvoeren. Voorafgaand hieraan ligt de kennis van deze eigen effectiviteit. De opzet van de interventie richt zich daarom op de kennis van het brein, aangezien de eigen effectiviteit bij het veerkrachtig omgaan met veranderingen ligt in de growth mindset. Dit sluit aan bij de theorie van het breinleren van Sousa (2011), welke ervan uitgaat dat kennis over de werking van het brein het leren stimuleert. In deze interventie zou dat betekenen dat het de motivatie tot leren vergroot.

Kennis van het brein wordt steeds vaker ingezet. Zo maken de opleidingsadviseurs van de NS gebruik van het BreinCentraalLeren model dat een overzichtelijk handvat biedt voor de wijze waarop breinkennis vertaald kan worden naar de opzet en uitvoering van leer- en verandertrajecten. Met de kennis van neurale netwerken zijn de opleidingsadviseurs sterke gesprekspartners voor de managers. Ook hier is breinkennis een belangrijke factor in de communicatie gebleken (Lazeron & Van Dinteren, 2010).

Bij de opdrachtgever wordt de 70-20-10 leermethode gehanteerd (Jennings, 2011). De leermethode houdt in dat 10% van het leerproces bestaat uit het zenden van kennis, 20% bestaat uit leren door mee te kijken bij anderen en 70% bestaat uit het zelf toepassen en ervaren van nieuwe vaardigheden. Deze leermethode richt zich op het in staat stellen van mensen de controle over hun eigen leerproces te verwerven (Scott & Ferguson, 2014). Er wordt onderscheid gemaakt in kennis en vaardigheden. Kennis wordt aangeleerd via o.a. kennisclips, infosheets en infografics. De medewerkers doen deze kennis op via zelfstudie. Vaardigheden worden ontwikkeld via training en coaching. De interventie sluit hierop aan door de medewerkers aan te zetten tot het bekijken van een video over de werking van het brein bij veranderingen en zo zelf de kennis tot zich te nemen. Vaardigheden worden aangeleerd in het vervolgtraject.

Inhoud van de interventie

De interventie bestaat uit twee onderdelen: de posters met slogans en de voorlichtingsvideo. Er zijn vijf posters ontwikkeld en verspreid opgehangen op de afdeling van de referentieorganisatie. Deze hebben tot doel de nieuwsgierigheid aan te wakkeren van de medewerkers betreffende de slogan #InternstukjeZON. Voor de teksten op de posters zijn uitspraken van respondenten van het onderzoek van Van der Heul (2019) gebruikt, welke positief zijn geformuleerd. Om de nieuwsgierigheid verder aan te wakkeren wordt tussen het ophangen van de posters en het aanbieden van de voorlichtingsvideo een teaser via de mail verzonden. De kennis over de werking van de hersenen wordt aangeboden via een video, waarin gebruik wordt gemaakt van infographics. Op deze wijze kunnen medewerkers de stof auditief en visueel tot zich nemen. De inhoud van de video richt zich op het ervaren van stress door veranderingen. Er wordt kennis in gedeeld over de hypothalamus-hypofyse-bijnier-as (HPA-as) en de gevolgen hiervan, zowel positief als negatief (Kalat, 2009; Swaab, 2011; Nevid, Rathus & Greene, 2013) in combinatie met de rol van de hippocampus (Kalat, 2009; Hersenstichting, zj.). Tevens wordt er uitleg gegeven over een deel van de werking van de prefrontale cortex in combinatie met de amygdala (Nevid, Rathus & Greene, 2012). Vervolgens wordt er een link gelegd naar de HPA-as. Na de breinkennis wordt ingestoken op de eigen effectiviteit betreffende het positief beïnvloeden van deze hersendelen volgens Scherder (2014): bewegen, slapen en muziek. Door inzicht in de werking van de hersenen leren ze dat ze zelf invloed hebben op hun gedachten, gedrag en gemoedstoestand en ontwikkelen ze een growth mindset (Peeters, 2016).

Betrokkenheid van de doelgroep

De interventie is vooraf doorgenomen met de respondenten uit het onderzoek van Van der Heul (2019). Feedback is verwerkt in de montage van de video, zoals het laten terugkomen van de eigen invloed op het proces.

Uitvoerders van de interventie

Aan de hand van de ontwikkelde posters (bijlage) en het ontwikkelde videoscript (bijlage) met bijbehorende infographics (bijlage) is het mogelijk dat iedereen deze interventie kan uitvoeren. Het materiaal is al voorhanden. Als het materiaal wordt gebruikt als basis voor een aangepaste interventie, dan dient de uitvoerder te beschikken over de competenties presenteren en creativiteit. Voor het onderdeel filmen en monteren kan een externe partij worden ingehuurd, tenzij de uitvoerder zelf over apparatuur en kennis beschikt. Voor het vervolgtraject dient een professional te worden ingeschakeld, zoals een (toegepast) psycholoog, trainer of coach met kennis van het brein, mentale veerkracht en lichaamsbewustzijn.

UITVOERING

Materiaal

Voor deze interventie zijn vijf posters en een video beschikbaar. De posters zijn opgenomen in de bijlage en de video is te downloaden via:
https://drive.google.com/file/d/1eJ_vXR2Wj_WhIGGPq8Qb131cYxsEgGCJ/view?usp=sharing

Er is een videoscript en een draaidagscript beschikbaar, zodat het zelf creëren van een aangepaste video mogelijk is. De scripts en de infographics zijn afzonderlijk opgenomen in de bijlagen.

Planning

Voor de planning is een schema opgesteld:

Start	Onderwerp	Deadline
8-4-2019	Werken aan en presenteren van eerste voorstel ideeën interventie bij collega-studenten Fontys Hogeschool Tilburg	16-4-2019
22-4-2019	Werken aan en geven van presentatie conclusies en ideeën interventie bij de referentieorganisatie	6-5-2019
7-5-2019	Bespreken conclusie opzet voor interventie met begeleider en collega-studenten Fontys Hogeschool Tilburg en met contactpersoon referentieorganisatie	10-5-2019
10-5-2019	Contact leggen voor het drukken van de posters	13-5-2019
10-5-2019	Nabespreken conclusies en ideeën voor interventie met respondenten, inclusief bespreken wat de training “omgaan met veranderingen” heeft opgeleverd.	15-5-2019
13-5-2019	Ontwerpen posters (slagzinnen uit interviews en nabespreking)	16-5-2019
13-5-2019	Maken videoscript en draaidagscript; voorleggen aan familie en vrienden als pilot	20-5-2019
22-5-2019	Filmen	22-5-2019
20-5-2019	Posters drukken en ophangen	20-5-2019
22-5-2019	Video creëren incl. infographics en afmonteren	27-5-2019
24-5-2019	Versturen van teaser #InternstukjeZON via de mail	24-5-2019
28-5-2019	Video uploaden Yammer en link versturen #InternstukjeZON	28-5-2019
4-6-2019	Reminder versturen	4-6-2019
28-5-2019	Reacties verzamelen en evalueren	7-6-2019
7-6-2019	Dossier afronden en inleveren	11-6-2019

De planning is bij herhaling van de interventie afhankelijk van de keuze of men gebruik maakt van de bestaande materialen, of nieuw materiaal ontwikkelt met behulp van de posters en scripts als basis. Bij het gebruik van de reeds ontwikkelde materialen is de doorlooptijd van de interventie zoals hierboven beschreven drie weken, vanaf het drukken en ophangen

van de posters. Bij het ontwikkelen van nieuw materiaal zal hier een week aan toegevoegd worden voor het ontwerpen van posters en het filmen en monteren van de video.

Kosten

Onderdeel	Aantal	Per eenheid	Totaal
Inventarisatie	8 uur	€ 75,=	€ 600,=
Creëren posters	4 uur	€ 75,=	€ 300,=
Drukken posters	25 stuks	€ 2,=	€ 50,=
Creëren videoscript	**8 uur**	**€ 75,=**	**€ 600,=**
Creëren infographics	**8 uur**	**€ 75,=**	**€ 600,=**
Draaidag 2 personen	**8 uur**	**€ 150,=**	**€ 1.200,=**
Buy-out acteur		**€ 350,=**	**€ 350,=**
Montage video	**4 uur**	**€ 75,=**	**€ 300,=**
Totaal			€ 4.000,=

Bij gebruik van de reeds ontwikkelde materialen van deze interventie zijn de kosten te beperken tot het drukken van de posters. Voor het ontwikkelen van een vervolgvideo zijn de dikgedrukte kosten van toepassing.

Uitvoerbaarheid en randvoorwaarden

De interventie is goed uitvoerbaar. Al het materiaal is voorhanden. Randvoorwaarde is de factor tijd. De medewerkers dienen ruim de gelegenheid te krijgen de video te bekijken, zodat zij de inhoud goed tot zich kunnen laten doordringen en er een goede evaluatie mogelijk is. Voor het vervolgtraject is een randvoorwaarde dat de uitvoerder een professional is, zoals een (toegepast) psycholoog, trainer of coach met kennis van het brein, mentale veerkracht en lichaamsbewustzijn

Mogelijke obstakels

De medewerkers van de afdeling van de referentieorganisatie hebben een groot verantwoordelijkheidsgevoel voor het snel en correct helpen van de klant. Het tussendoor een video bekijken zorgt voor cognitieve dissonantie: een onaangename spanning, veroorzaakt doordat het handelen in strijd is met de eigen overtuiging (Brinkman, 2013). Dit kan worden aangedragen als een obstakel bij de implementatie van de interventie. Er is hiermee rekening gehouden door tijdens het creëren van de voorlichtingsvideo een maximum van vijf minuten aan te houden. De lengte van de video zou echter alsnog een obstakel kunnen zijn.

Het creëren van een video met gebruik van infographics is een kostbare zaak. Ook dit kan een obstakel vormen.

Een laatste aandachtspunt is dat bij het veranderen van gedrag altijd een bepaalde weerstand wordt ervaren. Deze weerstand is te onderscheiden in reactance, scepsis en inertie. Reactance is de weerstand tegen de poging van beïnvloeden zelf, scepsis is de weerstand tegen de gewenste gedragsverandering en inertie is de weerstand tegen de te bereiken situatie (Brug,

van Assema & Lechner, 2012). Om hier zoveel mogelijk rekening mee te houden is het van belang dat de interventie zich richt op kleine stappen in de richting van de beoogde gedragsverandering. In eerste instantie wordt er daarom gericht op het beïnvloeden van de mindset. Ten tweede dient er voortdurend gefocust te worden op de eigen effectiviteit waarmee de te bereiken situatie binnen handbereik van de medewerkers komt te liggen. In de video is hierop ingespeeld door de tekst op te nemen "*Net als de keuze om naar de sportschool te gaan om je spieren te trainen, kun jij er voor kiezen je hersenen te trainen. Daar kun je zelf mee aan de slag, of je helpt jezelf door het volgen van trainingen of coachings.*"

Evaluatieplan

In de video wordt gevraagd om een reactie achter te laten. Tussendoor wordt een herinnering gemaild met een herhaling van het verzoek om feedback. Tot slot wordt er persoonlijk feedback opgehaald en hiervan wordt bij minimaal een medewerker de feedback op film vastgelegd. Aan de hand van de feedback volgt een evaluatie met aanbevelingen voor het vervolgtraject. Dit wordt gedeeld met de contactpersoon van de referentieorganisatie.

VERANTWOORDING

VOORBEREIDING

Op 6 mei jl. zijn de conclusies en aanbevelingen van het onderzoek breed gepresenteerd bij de referentieorganisatie. Hierin zijn ook de eerste ideeën voor de interventie geopperd. Uit de feedback bleek dat er vooral gezocht wordt naar manieren om medewerkers te bewegen en te motiveren richting zelfontwikkeling. Er is tijdens de grote reorganisatie tussen november 2018 en januari 2019 een training aangeboden in het omgaan met veranderingen. Hier kwam geen respons op. Daarom is de training verplicht gesteld. Naar aanleiding van de presentatie en de feedback is in overleg besloten te starten met het richten op bewustwording via een korte voorlichtingscampagne. Deze interventie richt zich op het aanzetten tot een growth mindset en het beïnvloeden van gedrag via de determinanten "kennis en bewustzijn" en "eigen effectiviteit". De titel is gekozen naar aanleiding van de slogan "Stukje Zon" van de referentieorganisatie. In de interventie #InternstukjeZON staat ZON voor Zelfbewust Omgaan met veranderingen door Nieuwsgierigheid te vergroten. Nieuwsgierigheid is volgens Busscher (2018) een fundamentele houding die je in staat stelt ontwikkelingen te registreren en te accepteren.

De doelgroep voor deze interventie, de medewerkers van de afdeling SME van Eneco Consumenten BV, wijst voornamelijk naar de zaken die de organisatie niet goed doet. Zo zijn er verbeteringen op het gebied van communicatie aangedragen. De organisatie heeft deze opgepakt. Dit is teruggekoppeld aan de medewerkers en de meerderheid beaamt verbeteringen te ervaren. Aan de medewerkers die hebben meegedaan aan het onderzoek is de interventie voorgelegd. De meerderheid had wel oren naar de interventie. Daarom is half mei de knoop doorgehakt en is er gestart met het ontwikkelen van de interventie.

THEORETISCHE ONDERBOUWING

Neurowetenschappen tonen aan dat gedrag gestuurd wordt door het centrale (en autonome) zenuwstelsel (Vandermeulen, 2018). De interventie richt zich op het delen van kennis van neurologische processen om daarmee het bewustwordingsproces van de eigen invloed, de growth mindset, te stimuleren. Via dit bewustwordingsproces wordt getracht de intrinsieke motivatie aan te wakkeren. In een artikel van Betsy Ng (2018) worden de theorieën van de growth mindset en intrinsieke motivatie samengebracht met de hedendaagse ideeën binnen de neurowetenschap. De mindset-theorie wordt ondersteund door recente empirische neurowetenschappelijke studies over de neuroplasticiteit van de hersenen. Neuroplasticiteit verwijst naar het vermogen van onze hersenen om gedurende ons hele leven te blijven veranderen. De hersenen zijn continu in ontwikkeling en door te oefenen en door fouten te maken, wordt de groei van de hersencapaciteit positief beïnvloed. Het artikel stelt dat een growth mindset in relatie staat tot hersenprocessen en deze processen staan weer in relatie tot de intrinsieke motivatie (Ng, 2018). In combinatie met de theorie van het breinleren van Sousa (2011) lijkt het van toegevoegde waarde de medewerkers kennis over de werking van het brein te verschaffen. Twee relevante pijlers van het breinleren zijn:

1. Hersenen zijn plastisch en dit vormt de basis voor leren.
2. Kennis over de werking van het brein stimuleert het leren.

De tweede pijler komt overeen met onderzoek van Dweck (2019). Dweck heeft meerdere onderzoeken gedaan naar de growth mindset en uit een van deze onderzoeken blijkt dat leerlingen die kennis opdoen over de plasticiteit van hun hersencapaciteiten, gemotiveerder zijn om leeractiviteiten op te pakken (Dweck & Yeager, 2019).

In de Theorie van Gepland Gedrag van Ayzen (2005) wordt kennis beschouwd als een onderdeel van de attitude. Het gaat om kennisaspecten die gekoppeld zijn aan gedragingen, ook wel uitkomstverwachtingen genoemd. Een voorbeeld hiervan met betrekking tot omgaan met veranderingen kan het besef zijn dat men zonder actie het risico loopt op een burn-out. Dit kan de attitude ten opzichte van de gedragsverandering positief beïnvloeden (Brug, van Assema & Lechner, 2012). Eigen effectiviteit is volgens de Theorie van Gepland Gedrag een voorspeller van gedrag, naast attitude en sociale omgeving (Vonk, 2013).

DETERMINANTENANALYSE

Deze interventie richt zich op het bewustwordingsproces van de eigen effectiviteit bij het omgaan met veranderingen met het doel mensen in beweging te krijgen richting gedragsverandering. Om dit te bereiken wordt ingezet op het beïnvloeden van de determinanten kennis en bewustzijn en eigen effectiviteit.

Kennis en bewustzijn

Een voorwaarde om gedragsverandering teweeg te brengen bij mensen is het beschikken over kennis en informatie. Het gaat in dit geval om kennis welke te maken heeft met de

capaciteiten en vaardigheden die men heeft om het gewenste gedrag uit te voeren. Kennis over de flexibiliteit en werking van de hersenen is zodoende een belangrijke determinant van gedrag. Voor het omgaan met veranderingen gaat het om het vergroten van het bewustzijn van de eigen effectiviteit. Kennis over capaciteiten en vaardigheden vergroot de eigen effectiviteitsverwachting. Kennis alleen is echter zelden voldoende voor een gedragsverandering. Wanneer mensen beschikken over de nodige kennis betekent dit niet dat ze automatisch hun gedrag aanpassen. Het zorgt wel voor een bewustzijn van het gedrag. Naast dit bewustwordingsproces, het besef dat men zelf in staat is de eigen hersenen te trainen, is ook de drive van mensen van belang. Wil men ook echt veranderen, weet men vaak niet hoe dit aan te pakken. Dit weerhoudt hen ervan hun gedrag te veranderen (Brug, van Assema & Lechner, 2012). Het inzetten op een vervolgtraject waarbij vaardigheden worden getraind is hierdoor van essentieel belang.

Eigen effectiviteit

Eigen effectiviteit is de mate waarin een persoon vertrouwen heeft te beschikken over de vaardigheden om een specifieke taak te kunnen volbrengen (Bandura, 1997 in Schaufeli & Bakker, 2013). Gedeeltelijk zijn persoonlijkheid en intelligentie bepalende factoren, echter ook leren, ervaren en feedback zorgen voor het vergroten van de eigen effectiviteit. Als het gaat om omgaan met veranderingen kunnen de medewerkers een lage mate van eigen effectiviteit ervaren doordat het voor hen niet zichtbaar is wat de veranderingen hebben opgeleverd (Van der Heul, 2019). Hierdoor hebben ze negatieve ervaringen opgebouwd; het gedrag dat zij vertoonden in het verleden heeft geen positieve gevolgen opgeleverd. Het gevolg is dat zij niet snel dit gedrag nog een keer zullen vertonen. De interventie richt zich daarom op de eigen effectiviteit in het omgaan met de emoties die deze veranderingen met zich meebrengen. Juist door in te zoomen op de opgebouwde negatieve emoties en kennis te verstrekken hoe deze onder controle te kunnen houden, wordt ingezet op het herpakken van de eigen effectiviteit.

Matrix

Gedrag	Kennis en bewustzijn	Eigen effectiviteit
Medewerkers zijn zich bewust van de werking en flexibiliteit van hun hersenen.	Medewerkers kennen de basisprincipes van de werking van hersenen bij het omgaan met veranderingen.	Medewerkers ontwikkelen een growth mindset.
Medewerkers zijn zich bewust van de invloed van hun gedachten op hun handelen	Medewerkers begrijpen de invloed van positieve en negatieve gedachten op het gedrag.	Medewerkers ervaren invloed op het eigen welbevinden en ervaren meer grip en regie over hun werk
Medewerkers worden nieuwsgierig naar de mogelijkheden zichzelf te ontwikkelen in het omgaan met veranderingen.	Medewerkers weten wat ze zelf kunnen doen om beter te kunnen omgaan met veranderingen.	Medewerkers zijn zich bewust van de eigen invloed op hun mindset.

PILOT

Voor de teksten op de posters zijn in eerste instantie letterlijke uitspraken van respondenten van het onderzoek van Van der Heul (2019) gebruikt (bijlagen). Deze teksten waren negatief ingestoken en voorgelegd aan het contactpersoon van de referentieorganisatie. In overleg en in het kader van de positieve psychologie zijn de teksten voor de interventie in de definitieve vorm positief geformuleerd (bijlagen).

De inhoud van de video richt zich op het ervaren van stress door veranderingen. Er wordt kennis gedeeld over de hypothalamus-hypofyse-bijnier-as (HPA-as) en de gevolgen hiervan, zowel positief als negatief (Kalat, 2009). In de eerste versie is getracht dit te verduidelijken door de hersendelen te voorzien van namen als Thea, Freddy, Kniertje en Champ. Na een pilot onder familie en vrienden bleek dit niet te zorgen voor de vereenvoudiging van de uitleg van de HPA-as. Daarom is dit in de definitieve versie niet opgenomen.

Een week na het verspreiden van de posters is er op vrijdag een mail naar alle medewerkers gezonden met een teaser gericht op de aankomende video. De maandag daarna is er een mail gezonden met in het onderwerp alleen "#InternstukjeZON" en in de mail alleen de tekst "Een hele goede morgen!" en een link naar de voorlichtingsvideo met de kennisles. De verwachting was dat de medewerkers op deze wijze getriggerd zouden worden de video te bekijken. Dat bleek ook het geval. Binnen twee dagen hadden ruim tachtig medewerkers de video bekeken. Reacties bleven echter uit. Daarom is besloten een week na het uploaden van de video een reminder te sturen met het verzoek om feedback.

FEEDBACK

Na het plaatsen van de voorlichtingsvideo is er feedback opgehaald. Opvallend is dat de feedback vooral gericht is op het uiterlijk van de video *("superleuk gedaan", "ontzettend leuk en goed gemaakt", "complimenten voor je creativiteit")* en op de inhoud van de video *("duidelijk en ludiek uitgelegd hoe mijn hoofd werkt", "dank je wel voor dit mooie inzicht","educatief en leuk tegelijk","de uitleg van de hersenen en hoe deze werken, waar komt stress vandaan en hoe er mee om te gaan is sterk").* Op de vraag waar ze meer over willen weten is geen antwoord gekomen. Wel wordt de in te zetten eigen effectiviteit die letterlijk genoemd wordt in de video opgepikt *("Misschien moeten we inderdaad eens iets met muziek doen?", "Reflectie naar eigen gevoel: bewegen, dat doe ik, check. Muziek minder, maar ga daar meer tijd en rust in nemen", "meer slapen en sporten").* De breinkennis wordt als een eyeopener benoemd. Deze feedback is meegenomen in het advies voor het vervolgtraject (bijlage).

EVALUATIE

Procesevaluatie

Als leerdoel vanuit de onderzoeksfase is er in dit proces van het begin af aan ingestoken op zichtbaarheid van de werkzaamheden. Er is een presentatie gegeven aan management en

leidinggevenden. Er zijn diverse gesprekken gevoerd met medewerkers van de afdeling. Op deze manier zijn alle belangen onderzocht en meegenomen in het proces. Ook is er meer ingestoken op samenwerking. Zo is er contact gezocht met de afdeling Marketing & Communicatie voor het realiseren van de posters en is er hulp gevraagd bij het verspreiden van de posters. Ook tijdens het ontwikkelen van de interventie heeft er tussentijds overleg plaatsgevonden met de contactpersoon. Dit alles heeft een positief effect gehad, zowel op het proces als op de ontwikkelaar. Het positieve effect op het proces bestaat uit het ontstaan van draagvlak voor de interventie. Het positieve effect op de ontwikkelaar bleek uit de tijd en ruimte die hierdoor ontstond voor de creativiteit tot het ontwikkelen van de interventie.

De planning van de interventie vanaf de introductie van de posters is als krap ervaren. Voor een voorlichtingscampagne is tijd, de kracht van herhaling, een belangrijke factor. De tijd vanaf het verspreiden van de posters tot het verspreiden van de video zou minimaal twee weken moeten zijn, zodat er meer aandacht aan de slogan #InternstukjeZON kan worden besteed. Uit de feedback bleek dat enkele medewerkers de posters niet was opgevallen. Door de tijd te nemen tussen het verspreiden van de posters en van de video kan er meer aandacht naar de posters gaan. Dit is te realiseren via een dagelijkse teaser met behulp van een afbeelding van een digitale poster. Het tussendoor versturen van een teaser is namelijk als positief ervaren. Hier ligt de kracht van herhaling.

De planning vanaf het verspreiden van de posters wordt dan als volgt:
Week 1: verspreiden posters
Week 2: versturen teasers
Week 3: verspreiden video
Week 4: versturen reminder
Week 5: verzamelen reacties en evaluatie

Na het verspreiden van de video is het aantal bezoekers de eerste twee dagen op de voet gevolgd. Hieruit bleek dat de video na twee dagen al door ruim tachtig medewerkers was bezocht. Het beoogde resultaat, het bewegen van medewerkers een video over de werking van het brein bij veranderingen te bekijken en zo zelf de kennis tot zich te nemen, is hiermee behaald. Vanaf het verspreiden van de video was het de bedoeling af te wachten of er reacties zouden komen. Dit bleek niet het geval. Het versturen van een reminder met daarin het verzoek om feedback heeft toegevoegde waarde gehad voor het verwachtingsmanagement naar de medewerkers. Hierop volgde een aantal reacties die zijn meegenomen in het advies voor het vervolgtraject (bijlage).

De ontwikkelaar heeft het proces als pittig en intensief ervaren. Het resultaat echter is zeer bevredigend en alle drukte meer dan waard geweest.

Effectevaluatie

Het doel van de interventie is het ontwikkelen van een growth mindset ten aanzien van het omgaan met veranderingen en het in beweging brengen van medewerkers om te investeren in

hun eigen ontwikkeling bij het omgaan met alle veranderingen. Is met deze interventie dit doel bereikt? Het antwoord hierop is “gedeeltelijk”. Uit de reacties van medewerkers blijkt dat ze nu begrijpen waarom het belangrijk is te bewegen, goed te slapen en bijvoorbeeld muziek te maken of luisteren. Ook de eigen invloed hierop komt naar voren. Het tweede deel van het gestelde doel, het in beweging brengen van medewerkers om te investeren in de ontwikkeling bij het omgaan met veranderingen, is niet bereikt. Geen enkele reactie richt zich op nieuwsgierigheid naar mogelijkheden zichzelf hierin te bekwamen. Hieronder volgen de onderdelen van de interventie en eventuele verbeterpunten om het effect te verbeteren.

Posters

Een medewerker gaf aan dat de posters minder waren opgevallen en een andere medewerker gaf aan de posters minder leuk te vinden omdat niet duidelijk werd wat ervan te denken. Dit onderdeel van de interventie heeft zodoende minder effect gehad. Om dit onderdeel beter te laten werken zou het proces aangepast kunnen worden zoals is omschreven bij de procesevaluatie. In de extra teasers kan worden ingestoken op de diverse mogelijkheden aan de slag te gaan met een positieve mindset en het versterken van de eigen veerkracht.

Teaser

De teaser is als positief ervaren. Medewerkers gaven aan benieuwd te zijn geworden en ook de positieve insteek sprak aan. De teaser, zie bijlage, is op vrijdag verzonden en wenste een ieder een heel fijn weekend. Door de teaser was bij iedereen de slogan #InternstukjeZON bekend.

Video

De inhoud van de video is goed ontvangen. Medewerkers waarderen de video in termen als: duidelijk, mooi inzicht, vindingrijk, educatief, creatief en bijzonder interessant. Een medewerker reageert als volgt: “Taal met duidelijke beelden blijven bij mij goed hangen en geven een sterker beeld van wat je wilt vertellen. De uitleg van de hersenen en hoe deze werken, waar komt stress vandaan en hoe er mee om te gaan is sterk.” De video heeft zodoende voor het eerste subdoel “Medewerkers zijn zich bewust van de werking en flexibiliteit van hun hersenen en ontwikkelen een growth mindset” goed gewerkt. Voor het tweede en derde subdoel zullen vervolgvideo’s nodig zijn. Hierin wordt ingestoken op het bewustwordingsproces van de invloed van gedachten op het handelen en wordt aangezet tot het onderzoeken van mogelijkheden zichzelf te ontwikkelen in het omgaan met veranderingen. Het vervolgtraject steekt daarmee eerst in op uitbreiding van de breinkennis en de eigen effectiviteit op het beïnvloeden van gedachten op een gebeurtenis. Hiermee worden de medewerkers verder begeleid naar de growth mindset en het nemen van de eigen verantwoordelijkheid in het omgaan met veranderingen.

LITERATUURLIJST

Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioural change. *Psychological Review, 84*(2), 191-215. doi:10.1037/0033-295X.84.2.191

Brinkman, J. (2013). *Voor de verandering. Een praktische inleiding in de agogische theorie.* Groningen: Noordhoff Uitgevers bv.

Brug, J., Assema, P. van, & Lechner, L. (2012). *Gezondheidsvoorlichting en gedragsverandering.* Assen: Koninklijke Van Gorcum BV.

Busscher, J. (2018). *De Leer(r)evolutie*. Alphen aan den Rijn: Vakmedianet.

Centraal Bureau voor Statistiek (2018). *Huwelijksontbindingen; door echtscheiding en door overlijden.* Geraadpleegd van https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/37425ned/table?ts=1559492379093

Centraal Bureau voor Statistiek (2018). *1 op 3 werkt 10 jaar of langer bij dezelfde werkgever*. Geraadpleegd van https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2018/17/1-op-3-werkt-10-jaar-of-langer-bij-dezelfde-werkgever

Dweck, C. S., & Yeager, D. S. (2019). Mindsets: a view from two eras. *Perspectives on Psychological Science, 14*(3), 481–496. https://doi.org/10.1177/1745691618804166

Frankl, V.E. (1981). *De zin van het bestaan.* Rotterdam: Uitgeversmaatschappij Ad. Donker bv.

Grama, B., & Todericiu, R. (2016). Change, resistance to change and organizational cynicism. *Studies in Business and Economics, 11*(3), 47-54. doi:10.1515/sbe-2016-0034

Hersenstichting (z.j.). *Hippocampus.* Geraadpleegd op 13 mei 2019 van https://www.hersenstichting.nl/alles-over-hersenen/de-hersenen/anatomie/hippocampus

Jennings, C. (2011, 4 Augustus). Social & workplace learning through the 70:20:10 lens [Blog post]. Geraadpleegd van https://charles-jennings.blogspot.com/2011/08/social-workplace-learning-through.html

Kalat, J. W. (2009). *Biological psychologie.* Belmont, CA: Wadsworth Cengage Learning.

Larsen, R., Buss, D., & Wismeijer, A. (2013). *Personality psychologie: Domains of knowledge about human nature.* Berkshire, Engeland: McGraw-Hill Education.

Lazeron, N., & Dinteren, R. van (2010). *Brein@work. Breinkennis voor organisaties.* Houten: Springer uitgeverij BV.

Nevid, J. S., Rathus, S. A., & Greene, B. (2013). *Psychiatrie. Een inleiding.* Amsterdam: Pearson Benelux BV.

Ng, B. (2018). The Neuroscience of Growth Mindset and Intrinsic Motivation. *Brain science*, *8*(2). https://doi.org/10.3390/brainsci8020020

Peeters, W. (2016). *Growth mindset: wat is het en hoe leer je het aan?* Geraadpleegd op 30 april 2019 van https://www.vernieuwenderwijs.nl/growth-mindset-wat-waarom-en-hoe/

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2013). *De psychologie van arbeid en gezondheid (3de druk)*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Scherder, E. (2014, 12 november). Wat is stress en wat kunnen we eraan doen? [Video file]. Geraadpleegd van https://www.youtube.com/watch?v=FMwu3fjum1g&t=13s

Scott, S. & Ferguson, O. (2014). *New perspectives on 70:20:10.* Geraadpleegd van http://www.cedma-europe.org/newsletter%20articles/misc/New%20Perspectives %20on%2070-20-10%20(Nov%2014).pdf

Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology. An introduction. *American Psychologist*, *55*(1), 5-14. doi:10.1037/0003-066X.55.1.5

Sousa, D. A. (2011). *How the brain learns.* Thousand Oaks, CA: SAGE Publishing.

Swaab, D. (2011). *Wij zijn ons brein. Van baarmoeder tot Alzheimer.* Amsterdam: Uitgeverij Contact.

Vandermeulen, J. (2018). Neurowetenschappen en psychotherapie. *Neuropraxis, 22,(6)*, 180–185. https://doi-org.lib.fontys.nl/10.1007/s12474-018-00209-9

Van der Heul, C. D. (2019). *Arbeidstevredenheid en bevlogenheid van medewerkers tijdens het organisatieveranderproces.* (Niet gepubliceerde bachelorscriptie, Fontys Hogescholen Tilburg). Geraadpleegd op 27 maart 2019.

Vonk, R. (2013). *Sociale psychologie.* Groningen: Noordhoff Uitgevers bv.

BIJLAGEN

VERVOLGTRAJECT

Breinkennis

Als introductie is een voorlichtingscampagne gestart waarin een eerste kennisles in videovorm is geïntegreerd. Naar aanleiding van de feedback op de video van de voorlichtingscampagne lijkt de inhoud van de video welke ondersteund wordt met voorbeelden, zoals het bewegen, slapen en muziek maken, helder te zijn overgekomen. Deze zaken en het belang ervan kunnen bij navraag worden benoemd. Echter de aangehaalde mogelijkheden je gedachten bewust te kunnen sturen, zijn niet opgepakt. Deze inhoud is alleen benoemd, zonder voorbeelden. Daarom is het advies extra filmmateriaal te ontwikkelen die de kennis op het gebied van de werking van ons brein vergroot. Per video zal worden ingestoken op de eigen invloed op het proces. Hierbij kan worden gedacht aan:

- kennis over de Change curve van Kübler-Ross, gekoppeld aan de eigen invloed door middel van het herkennen en accepteren van het proces;
- extra aandacht voor de werking van de prefrontale cortex, gekoppeld aan het belang van onze gedachten op een gebeurtenis en de eigen invloed van positief denken (als voorbereiding op de training mentale weerbaarheid);
- breinkennis over de aanmaak van adrenaline en noradrenaline bij veranderprocessen, gekoppeld aan het belang van het herkennen van de seintjes van het eigen lichaam en
- breinkennis over de aanmaak van dopamine, gekoppeld aan het herkennen van de seintjes van het eigen lichaam (als voorbereiding op de training lichaamsbewustzijn).

De breinlessen zullen worden aangeboden via video met behulp van infographics.

Training

Via de opgedane kennis wordt de nieuwsgierigheid aangewakkerd, waarmee de interne motivatie tot het volgen van specifieke trainingen wordt geactiveerd. Hierdoor ontstaan mogelijkheden voor het ontwikkelen van vaardigheden via training en coaching. Het gaat hier om het ontwikkelen van vaardigheden via een bewustwordingsproces. Mogelijke trainingen die kunnen worden aangeboden:

- Lichaamsbewustzijn met behulp van oefeningen vanuit de bewegingsleer van Rudolf Laban (LMA: Laban Movement Analyses). Medewerkers leren hiermee de signalen van hun lichaam te herkennen.
- Mentale veerkracht met behulp van Viktor Frankl's logotherapie en de Positieve Psychologie van Martin Selligman. Medewerkers leren hiermee hun gedachten te herkennen en positief aan te passen waar nodig.

De bijeenkomsten over de mentale veerkracht richten zich op de invloed en de eigen regie van de gedachten op het handelen. Tevens wordt hierin onderzocht wat hun persoonlijke zingeving binnen de werksituatie is, alles vanuit de positieve psychologie.

De bijeenkomsten over het lichaamsbewustzijn richten zich op het herkennen van de persoonlijke lichaamssignalen en bewustwording van de persoonlijke ruimte. Groepen bestaan uit acht tot twaalf personen en worden geleid door ervaren trainers.

Materiaal

Voor de kennislessen worden video's ontwikkeld met behulp van infographics. De informatie uit de video wordt naderhand via een infosheet nogmaals aangeboden. Voor de uitvoering van de trainingen worden twee trainerhandleidingen ontwikkeld, voor de mentale training en voor de training lichaamsbewustzijn. Voor de deelnemers van de mentale training wordt er een werkmap ontwikkeld met daarin infosheets van de kennisvideo's, achtergrondinformatie over de invloed van onze gedachten op ons handelen en ruimte voor eigen aantekeningen. Voor de deelnemers aan de training lichaamsbewustzijn wordt er een werkmap ontwikkeld met daarin infosheets van de kennisvideo's, achtergrondinformatie over de invloed van ons spiergeheugen op ons handelen en ruimte voor eigen aantekeningen.

Coaching

Om de vaardigheden verder te ontwikkelen in de praktijk wordt coaching aangeboden. Het traject staat in het teken van het herwaarderen van emoties. Wat daarbij helpt is er over te praten. De coach fungeert al een soort tweede cortex, die niet tegen de emoties hoeft te vechten dus alle denkkracht aan de ander kan schenken. Zo helpt de coach de medewerker bij het cognitief herwaarderen van de emoties.

LINK VOOR DOCENT: VIDEO, EINDEVALUATIES EN TOESTEMMINGSFORMULIER HBO KENNISBANK

Hieronder volgt de link naar de overzichtsvideo, de eindevaluaties en het toestemmingsformulier voor opname van de interventie op de HBO Kennisbank:

https://stichtingfontys-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/360326_student_fontys_nl/EkdLlc5DE-1PmQ0oPCYNoUgBe3Ky_ZwkhP-Qzj869UuG-g?e=b2YzTy

REFLECTIE ETHISCH HANDELEN

Op deze interventie zijn de vier basisprincipes van de beroepscode voor psychologen van toepassing: verantwoordelijkheid, integriteit, respect en deskundigheid (NIP, 2012). Om deze basisprincipes toe te passen is de Gedragscode praktijkgericht onderzoek voor het HBO (2010) gehanteerd.

Verantwoordelijkheid

Bij de keuze van de interventie is rekening gehouden met de relevantie van het thema, zowel voor de referentieorganisatie als voor het publieke belang. Bij de evaluatie met de contactpersoon van de referentieorganisatie is het belang van het openstellen van de interventie voor algemeen gebruik besproken. De contactpersoon heeft dit document doorgenomen en aangegeven akkoord te zijn met open acces. De ontwikkelaar is content met deze keuze. Hierdoor kan de interventie worden ingezet voor publiek belang. Dit is vastgelegd in het toestemmingsformulier welke is gedeeld met de opleiding en kan worden opgevraagd bij de ontwikkelaar.

Tijdens het ontwikkelen van de interventie is zorgvuldigheid in acht genomen. Er is via literatuuronderzoek gezorgd voor een wetenschappelijke onderbouwing van de interventie. Delen van de interventie zijn in een pilot geïntroduceerd en waar nodig is de interventie met de ontvangen feedback aangepast.

Integriteit

Vooraf is bij het management van de referentieorganisatie een presentatie van de aanbevelingen en de ideeën voor de interventie gehouden. Vervolgens zijn in een persoonlijk individueel contact met de respondenten van het voorafgaande onderzoek de aanbevelingen gedeeld, met de reeds opgepakte aanbevelingen door de referentieorganisatie. Hierbij is gecheckt of de respondenten het oppakken van de aanbevelingen ook zo ervaren. Tevens is met hen het idee voor de interventie besproken en is de inbreng van de medewerkers meegenomen bij het ontwikkelen van de interventie. Alle bronnen die zijn geraadpleegd vooraf en tijdens het ontstaan van de interventie zijn vastgelegd in de literatuurlijst volgens de richtlijnen van de American Psychological Association (APA).

Respect

Bij de presentatie van de aanbevelingen en de ideeën voor een interventie is vooraf toestemming gevraagd de presentatie op film vast te leggen. Hier waren geen bezwaren tegen. Om bij de feedback de privacy van de medewerkers te garanderen zijn in dit document de namen vervangen door medewerker 1, medewerker 2, enz. In de overzichtsfilm die alleen gedeeld is met de docenten zijn namen zichtbaar. Daarvoor is bij de medewerkers mondeling om toestemming gevraagd. Daarin zijn tevens twee interviews opgenomen en ook daarvoor is toestemming gekregen dit te delen. De belangen van de medewerkers en de belangen van de referentieorganisatie zijn naast elkaar gelegd en opgenomen in dit document.

Deskundigheid

De ontwikkelaar heeft zowel bij de referentieorganisatie, de medewerkers en als ontwikkelaar in dit rapport aangegeven in opleiding te zijn. Hier kan geen onduidelijkheid over bestaan. Aan de interventie is een uitgebreid literatuuronderzoek voorafgegaan. Dit ondersteunt de gemaakte keuze en gehanteerde methode. Zorgvuldigheid is in acht genomen door alle partijen te horen en feedback vanuit verschillende perspectieven te implementeren. Op het gebied van deskundigheid bij het vervaardigen van de video is een aantal opmerkingen te plaatsen. De ontwikkelaar heeft zelf geacteerd in de video, vanwege ruime ervaring op gebied van acteren en presenteren. Echter het creëren van het videoscript is nieuw. Hiervoor is geen theoretische kennis aanwezig. Dit kan zorgen voor een minder toegankelijk script voor derden. Voor het camerawerk heeft de ontwikkelaar haar partner gevraagd; geen professional op dit vlak. De combinatie met het minder duidelijk ontwikkelde script, heeft gezorgd voor technisch minder doordachte beelden. De montage van de video heeft de ontwikkelaar voor eigen rekening genomen. Dit is niet haar specialiteit; kwaliteit laat te wensen over. Een deskundigheidsslag kan worden gemaakt door het inhuren van een professioneel videoproductiebedrijf. Uit kostenoverwegingen is hier tijdens deze afstudeerinterventie niet voor gekozen. Deze verbeterpunten in deskundigheid zijn met de referentieorganisatie en de medewerkers gedeeld.

Literatuur

Andriessen, D., Onstenk, J., Delnooz, P., Smeijsters, H., & Peij, S. (2010). *Gedragscode praktijkgericht onderzoek voor het HBO.* Geraadpleegd van https://connect.fontys.nl/instituten/fhhrmenp/dt/tp4afon/Lesmateriaal/Start%202018%20(feb2019)/Praktijkgericht%20Onderzoek%20Gedragscode.pdf

Nederlands Instituut van Psychologen (2012). *Beroepscode voor psychologen.* Zaandijk: Heijnis & Schipper Drukkerij.

MATERIAAL

POSTERS

Een golf van veranderingen?
Kom maar op!
#InternstukjeZON

Gooi mij in het diepe
en ik zwem!
#InternstukjeZON

VOORLICHTINGSVIDEO

De voorlichtingsvideo met de eerste kennisles over het brein is te downloaden via deze link:
https://drive.google.com/file/d/1eJ_vXR2Wj_WhIGGPq8Qb131cYxsEgGCJ/view?usp=sharing

VIDEO SCRIPT

Shot van de zon

Tekstblok: "#InternstukjeZON" in beeld
Voice over: #InternstukjeZON? Hoe dan? Herken je dit?

In het bos

We hebben het vaak druk. Er verandert zoveel om ons heen, thuis en op het werk, dat we door de bomen het bos niet meer zien.

Rennend rond de bomen

Voice over: We rennen van hot naar her

Ballen opgooiend

Voice over: En proberen alle ballen in de lucht te houden. En dan komt het moment dat als er ook maar iemand iets verkeerds zegt,

Boven op de kast

Voice over: je meteen boven op de kast zit.

Close up, in de tuin, tussen de bomen

Stress!

Totaaltje, in de tuin, tussen de bomen

We zijn prikkelbaarder en onze emoties liggen aan de oppervlakte. Maar hoe komt dat nou, waar is het voor nodig en beter: wat kun je er aan doen? Om dat te begrijpen is het handig te weten welke processen zich in jou afspelen. Stress is namelijk helemaal niet zo slecht.
Het maakt je alert.

Close up, in de tuin, tussen de bomen

Je staat 'aan'. 5 hersengebieden die hiermee te maken hebben zal ik kort uitleggen.

Plaatje hypothalamus, hypofyse en hippocampus

De eerste cyclus is die van de hypothalamus, de hypofyse,de bijnieren en de hippocampus. De hypothalamus is de eerste die veranderingen opmerkt en stoot de hypofyse aan. De hypofyse roept naar de bijnieren dat ze in aktie moeten komen. De bijnieren maken als een speer ons stresshormoon cortisol aan en timmeren daarmee op het hoofd van de hippocampus. De hippocampus wordt actief. Dat is het moment waarop jij alert wordt, je staat 'aan' en je komt in actie met één van je basis reacties: vechten, vluchten of verstarren, tot de situatie weer onder controle is en de hypothalamus weer gerust gesteld is. Die geeft door aan de hypofyse dat alles weer in orde is en de bijnieren stoppen met het aanmaken van cortisol.

Close up, in de tuin, tussen de bomen

Prima! Beetje stress en weer onder controle. We kunnen weer relaxen. De tweede cyclus is die van de prefrontale cortex en de amygdala.

Plaatje prefrontale cortex en amygdala

Voice over: De prefrontale cortex zorgt o.a. voor ons empatisch vermogen onze zelfreflectie en beheerst onze impulsen. Dit gebied remt de amygdala. En dat is maar goed ook, want hierin worden o.a. onze negatieve emoties, alles wat jou heeft teleurgesteld of pijn gedaan, opgeslagen.

Totaaltje, in de tuin, tussen de bomen

Stel jezelf voor als een ruiter. De prefrontale cortex kun je zien als de teugels en de amygdala als het paard. Jij, als ruiter, kunt met de teugels in handen het paard onder controle houden.

Close up, in de tuin, tussen de bomen

Heerlijk toch? Alleen, wat gebeurt er nu bij teveel of chronische stress? Dan wordt onze prefrontale cortex moe en we laten de teugels een beetje vieren. En als je de teugels niet meer stevig vast hebt, dan gaat het paard zijn gang.

Plaatje samenvoeging beide cycli

Voice over: En het paard, de amygdala, gaat in galop naar de Hypothalamus en die zet weer het hele stressproces in werking. Ook de hippocampus raakt vermoeid en dat betekent dus dat het stressproces niet meer wordt afgeremd. Een negatieve vicieuze cirkel.

Close up, in de tuin, tussen de bomen

Allemaal leuk en aardig, maar wat kun jij daar aan doen?

Fietsend door de tuin / sportend op fitnessapparaat

Voice over: Nou, bewegen! Daar zijn de hippocampus en ons prefrontale cortex dol op! Door bewegen activeer je beide hersengebieden en je voelt letterlijk dat jij de teugels weer in handen neemt.

Slapend op de bank

Voice over: Wat helpt nog meer? Slapen! Tijdens onze slaap zijn ze beide actief en dat houdt ze in conditie.

Met basgitaar in de kamer

Voice over: Muziek! Het is bewezen dat muziek de prefrontale cortex positief beïnvloed. Dus muziek maken, of gewoon luisteren.

Dansend in de kamer

Voice over: Of lekker dansen op muziek, in teamverband, als je uitgaat of gewoon lekker thuis.

Close up, in de tuin, tussen de bomen:

Zo zorg je voor het activeren van deze twee kanjers van onze hersenen. En hoe beter zij hun werk doen, hoe beter wij kunnen omgaan met de stress van veranderingen, thuis en op het werk.

Plaatjes (tekst bewegen, slapen muziek / positieve gedachten / sterke hersenen / lichaam):

Voice over: Bewegen, slapen, muziek, allemaal middelen om je hersenen positief te beïnvloeden. Ook door jezelf te trainen in positief denken maak jij jouw prefrontale cortex sterker, zodat 'ie beter in staat is de amygdala onder controle te houden. En door jezelf te trainen in het herkennen van de seintjes die jouw hypothalamus afgeeft,

Totaaltje, tuin bij prieeltje:

dus je lichaam goed leren kennen, kun je sneller aan de slag met jouw interne stukje ZON.

Zelfde locatie, van opzij:

Net als de keuze om naar de sportschool te gaan om je spieren te trainen, kun jij er voor kiezen je hersenen te trainen. Daar kun je zelf mee aan de slag, of je helpt jezelf door het volgen van trainingen of coachings.

Plaatjes vraagtekens en bla-bla-bla:

Voice over: Wil je meer weten? Vertel waar jouw interesses liggen.

Totaaltje, tuin bij prieeltje:

Wil je meer uitleg over de werking van je hersenen? Of wil je meer informatie over alle vormen van trainingen en coachings, zodat jij kunt beslissen hoe jij wilt werken aan je eigen interne stukje ZON? Of heb je andere ideeën? Laat het weten door hieronder je bericht achter te laten. En: Let the sun shine!

Fade out richting de zon en muziek "Let the sun shine".

Tekstblok: "#InternstukjeZON" in beeld

DRAAIDAG SCRIPT

In het bos

We hebben het vaak druk. Er verandert zoveel om ons heen, thuis en op het werk, dat we door de bomen het bos niet meer zien. We rennen van hot naar her en proberen alle ballen in de lucht te houden. En dan komt het moment dat als er ook maar iemand iets verkeerds zegt, je meteen boven op de kast zit.

Close up, in de tuin, tussen de bomen

Stress! We zijn prikkelbaarder en onze emoties liggen aan de oppervlakte. Maar hoe komt dat nou, waar is het voor nodig en beter: wat kun je er aan doen? Om dat te begrijpen is het handig te weten welke processen zich in jou afspelen. Stress is namelijk helemaal niet zo slecht. Het maakt je alert. Je staat 'aan'. 5 hersengebieden die hiermee te maken hebben zal ik kort uitleggen.

Prima! Beetje stress en weer onder controle. We kunnen weer relaxen. De tweede cyclus is die van de prefrontale cortex en de amygdala.

Stel jezelf voor als een ruiter. De prefrontale cortex kun je zien als de teugels en de amygdala als het paard. Jij, als ruiter, kunt met de teugels in handen het paard onder controle houden. Heerlijk toch? Alleen, wat gebeurt er nu bij teveel of chronische stress? Dan wordt onze prefrontale cortex moe en we laten de teugels een beetje vieren. En als je de teugels niet meer stevig vast hebt, dan gaat het paard zijn gang.

Allemaal leuk en aardig, maar wat kun jij daar aan doen?

Zo zorg je voor het activeren van deze twee kanjers van onze hersenen. En hoe beter zij hun werk doen, hoe beter wij kunnen omgaan met de stress van veranderingen, thuis en op het werk.

In de video komt een deel voor met uitleg over de hypothalamus, de hypofyse,de bijnieren en de hippocampus. Dit had ik in eerste instantie als volgt ingestoken.

Ik vond het zelf een creatieve manier van uitleggen en ik dacht dat het daardoor duidelijker werd. Na een pilot onder familie en vrienden bleek dat het juist voor verwarring zorgde. Daarom heeft dit deel het niet in de uiteindelijke video gehaald. Dan volgt nu het uiteindelijke resultaat.

Losse shots

Rennend rond de bomen
Ballen opgooiend
Boven op de kast
Fietsend in de tuin
Sportend op fitnesapparaat
Slapend op de bank
Met basgitaar in de kamer
Dansend in de kamer

Voice over:

#InternstukjeZON? Hoe dan? Herken je dit?

De eerste cyclus is die van de hypothalamus, de hypofyse,de bijnieren en de hippocampus. De hypothalamus is de eerste die veranderingen opmerkt en stoot de hypofyse aan. De hypofyse roept naar de bijnieren dat ze in aktie moeten komen. De bijnieren maken als een speer ons stresshormoon cortisol aan en timmeren daarmee op het hoofd van de hippocampus. De hippocampus wordt actief. Dat is het moment waarop jij alert wordt, je staat 'aan' en je komt in actie met één van je basis reacties: vechten, vluchten of verstarren, tot de situatie weer onder controle is en de hypothalamus weer gerust gesteld is. Die geeft door aan de hypofyse dat alles weer in orde is en de bijnieren stoppen met het aanmaken van cortisol.

De prefrontale cortex zorgt o.a. voor ons empatisch vermogen, onze zelfreflectie en beheerst onze impulsen. Dit gebied remt de amygdala. En dat is maar goed ook, want hierin worden o.a. onze negatieve emoties, alles wat jou heeft teleurgesteld of pijn gedaan, opgeslagen.

En het paard,de amygdala, gaat in galop naar de Hypothalamus en die zet weer het hele stressproces in werking. Ook de hippocampus raakt vermoeid en dat betekent dus dat het stressproces niet meer wordt afgeremd. Een negatieve vicieuze cirkel.

Nou, bewegen! Daar zijn de hippocampus en ons prefrontale cortex dol op! Door bewegen activeer je beide hersengebieden en je voelt letterlijk dat jij de teugels weer in handen neemt.

Wat helpt nog meer? Slapen! Tijdens onze slaap zijn ze beide actief en dat houdt ze in conditie.

Muziek! Het is bewezen dat muziek de prefrontale cortex positief beïnvloed. Dus muziek maken, of gewoon luisteren.

Of lekker dansen op muziek, in teamverband, als je uitgaat of gewoon lekker thuis.

Bewegen, slapen, muziek, allemaal middelen om je hersenen positief te beïnvloeden. Ook door jezelf te trainen in positief denken maak jij jouw prefrontale cortex sterker, zodat 'ie beter in staat is de amygdala onder controle te houden. En door jezelf te trainen in het herkennen van de seintjes die jouw hypothalamus afgeeft…

Wil je meer weten? Vertel waar jouw interesses liggen.

De eerste cyclus is die van de hypothalamus, de hypofyse,de bijnieren en de hippocampus. We noemen ze even Thea, Freddy, Kniertje en Champ. Thea is de eerste die gevaar of veranderingen opmerkt en stoot Freddy aan. Freddy gilt naar Kniertje dat ze in actie moet komen. Kniertje maakt als een speer cortisol aan, ons stresshormoon en timmert daarmee op het hoofd van Champ. Champ wordt actief, gaat vechten of vluchten, en zorgt ervoor dat de rust wederkeert en Thea weer gerust gesteld is. Die geeft door aan Freddy dat alles weer onder controle is en Kniertje stopt met het aanmaken van cortisol.

Close up, in de tuin, bij prieeltje

…dus je lichaam goed te leren kennen, kun je sneller aan de slag met jouw interne stukje ZON.

Zelfde locatie, van opzij:

Net als de keuze om naar de sportschool te gaan om je spieren te trainen, kun jij er voor kiezen je hersenen te trainen. Daar kun je zelf mee aan de slag, of je helpt jezelf door het volgen van trainingen of coachings.

Zelfde locatie, weer recht van voor:

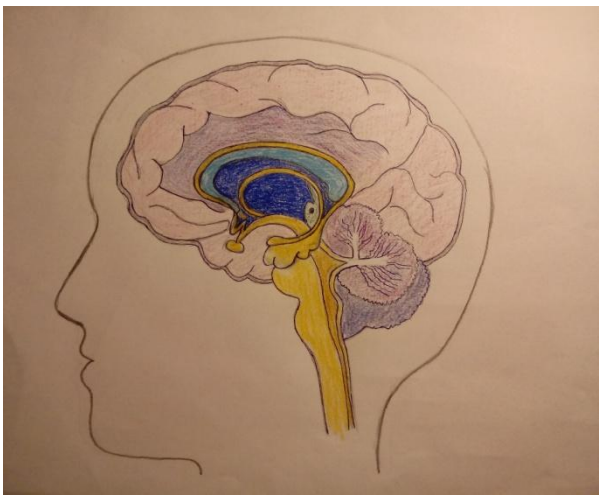
Wil je meer uitleg over de werking van je hersenen? Of wil je meer informatie over alle vormen van trainingen en coachings, zodat jij kunt beslissen hoe jij wilt werken aan je eigen interne stukje ZON? Of heb je andere ideeën? Laat het weten door hieronder je bericht achter te laten. En: Let the sun shine!

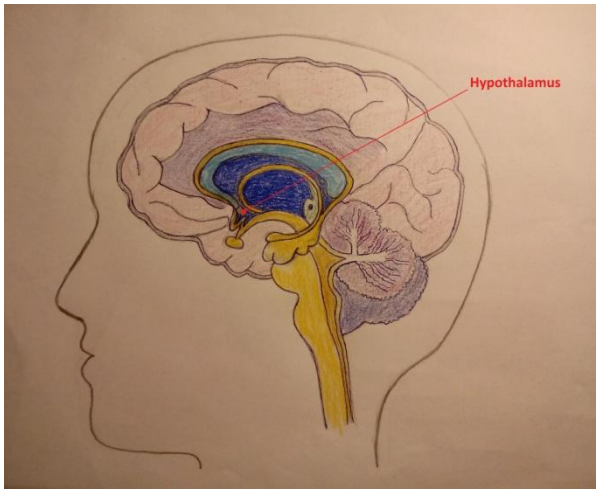
Fade out richting de zon. Muziek: Let the sun shine.

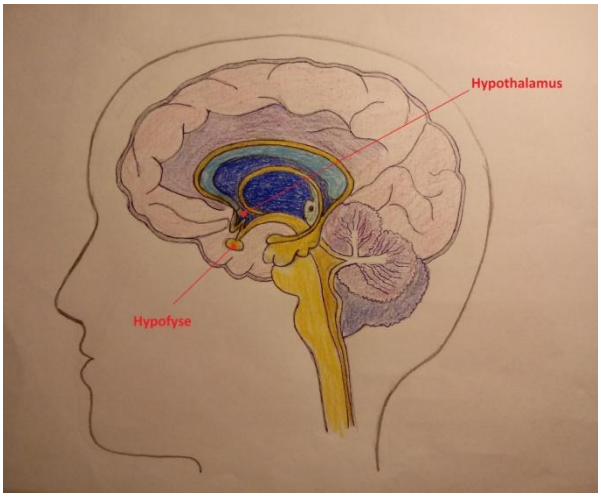
Los van draaidag maar wel benodigd te ontwikkelen materiaal : Infographics

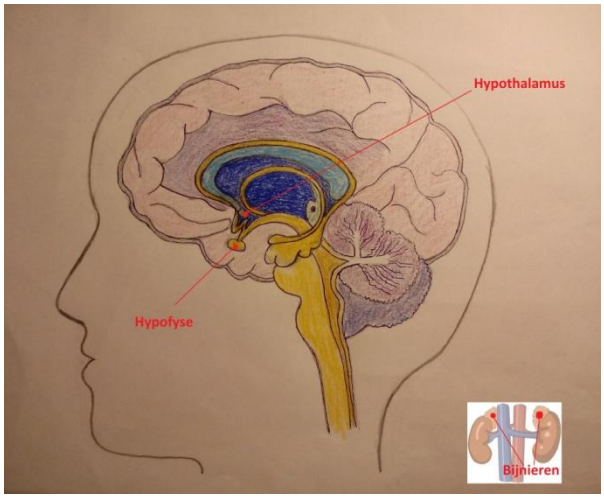
Hoofd met hersenen
Hoofd met hersenen en hypothalamus aangegeven
Hoofd met hersenen en hypothalamus en hypofyse aangegeven
Hoofd met hersenen en hypothalamus, hypofyse en plaatje bijnieren aangegeven
Hoofd met hersenen en hypothalamus, hypofyse, plaatje bijnieren en hypocampus aangegeven
Bovenstaand plaatje 4x met elke keer een stukje weergeven van de cyclus.
Hoofd met hersenen en prefrontale cortex aangegeven
Bovenstaande plaatje 3x met opvolgend opkomend de tekst Empathie, Zelfreflectie en Impulsbeheersing
Bovenstaand plaatje en amygdala aangegeven, vervolgens met huilie
Samenvoeging beide cycli
3 plaatjes: Vechten, vluchten en verstarren
Tekst: bewegen, slapen muziek
Positieve gedachten: I can't do it met schaar door 't
Hersenen met gewichten
Lichaam met tekst "listen to your body"
Hoofd met vraagtekens
Tekst: bla, bla, bla

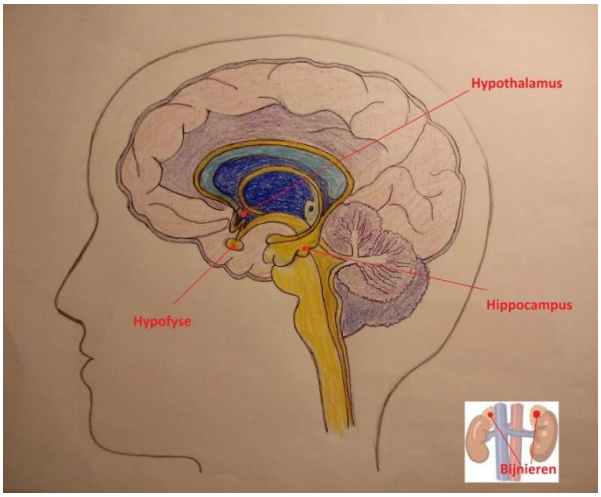
INFOGRAFICS VOOR DE VIDEO

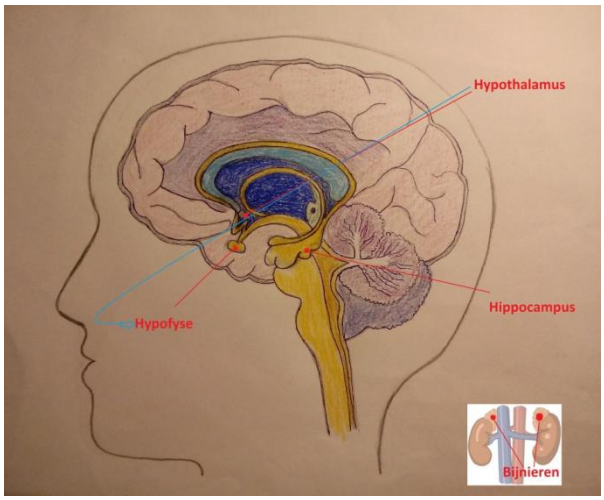


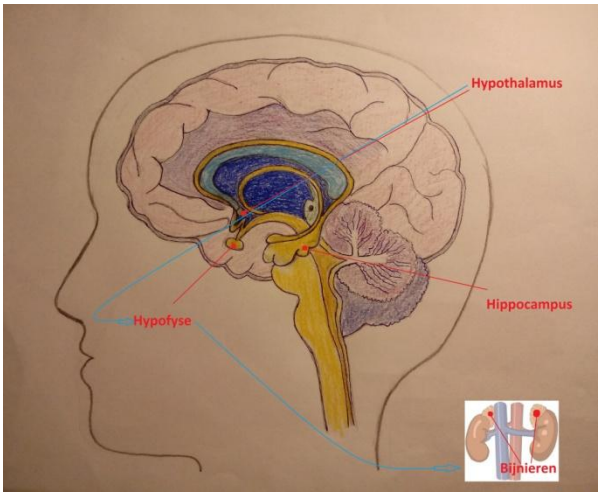


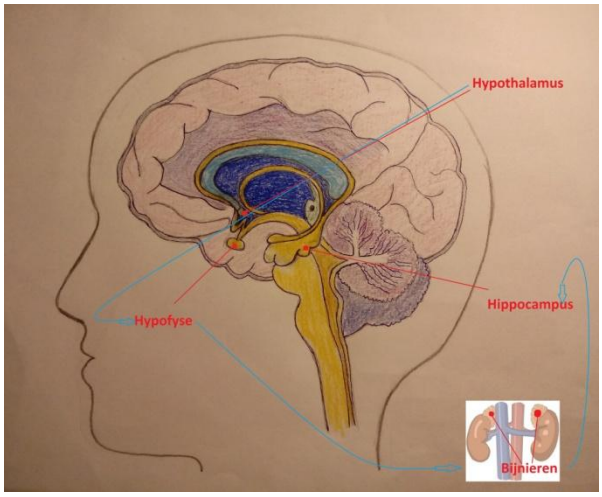


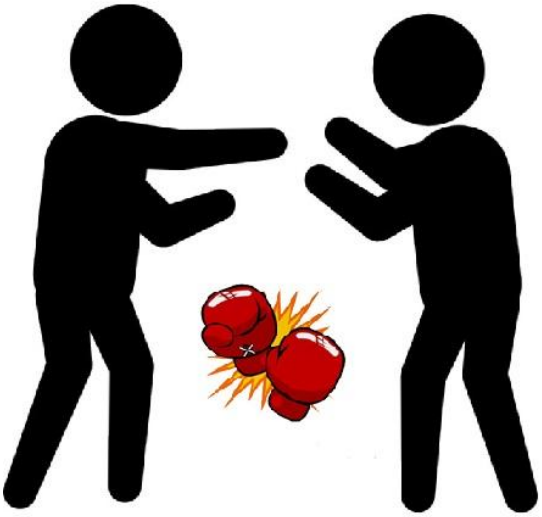






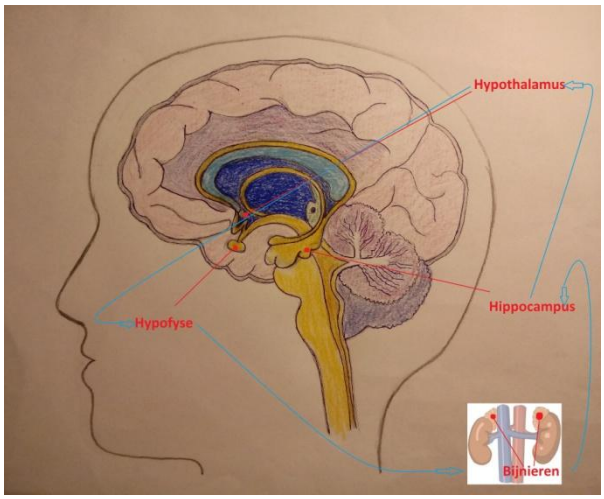

Hypothalamus
Hippocampus
Hypofyse
Bijnieren

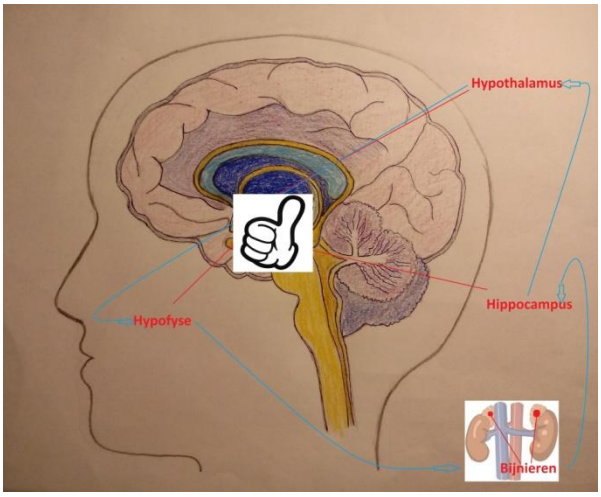

Hypothalamus
Hippocampus
Hypofyse
Bijnieren

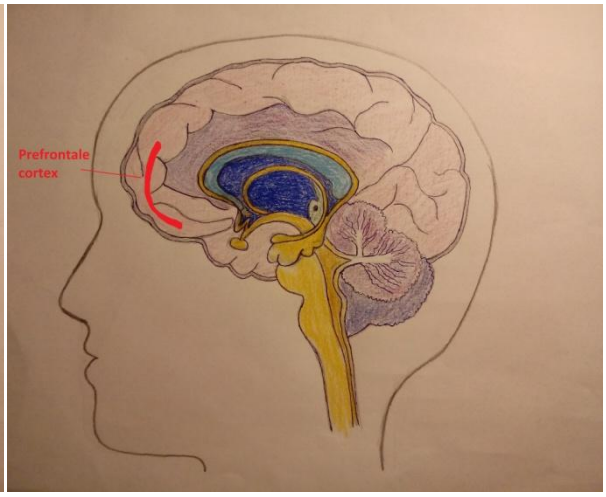


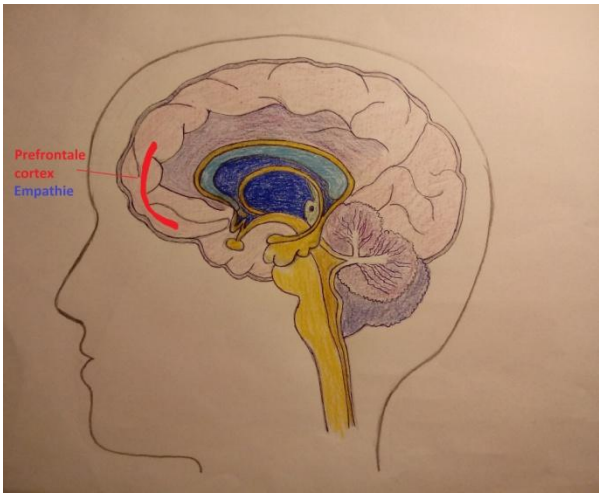
Better get out of here!

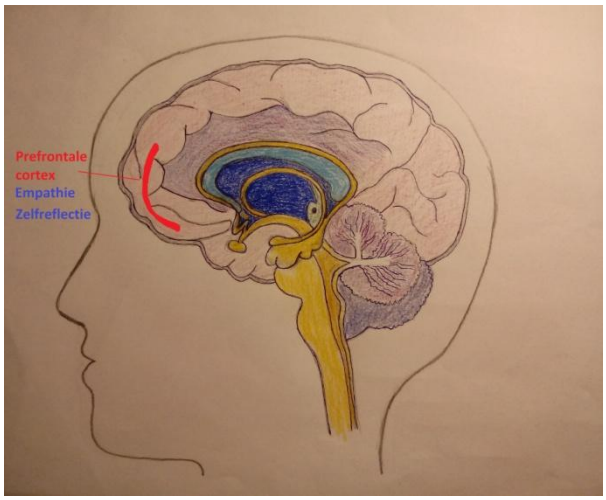
Ssssssstt

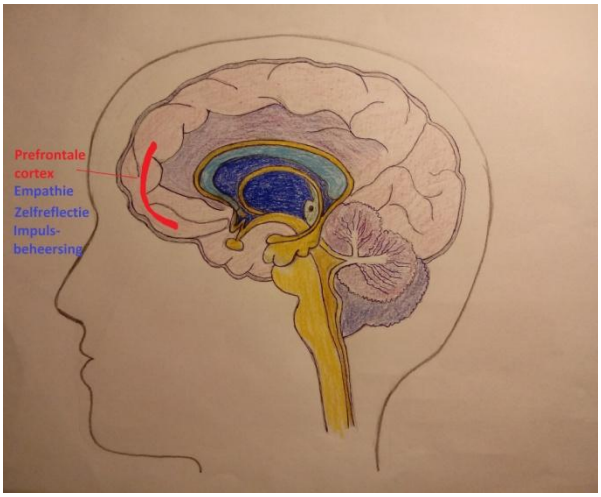

Hypothalamus
Hippocampus
Hypofyse
Bijnieren

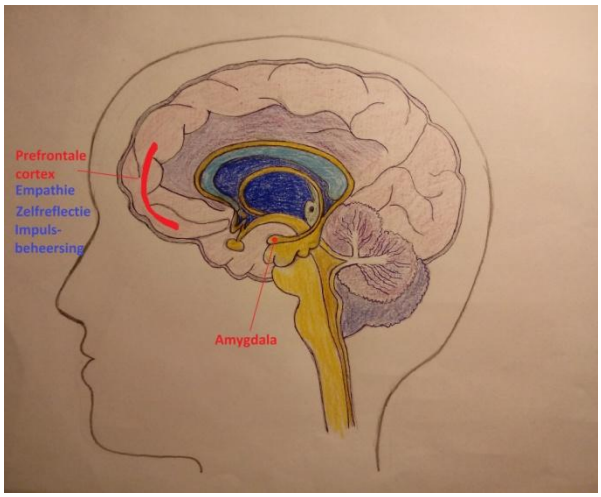

Hypothalamus
Hippocampus
Hypofyse
Bijnieren

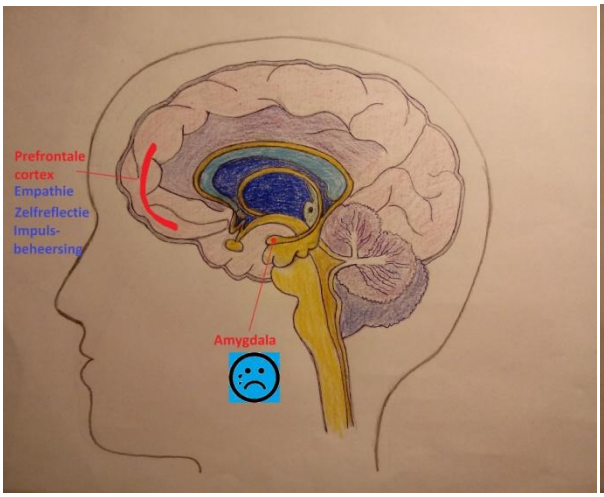

Prefrontale
cortex

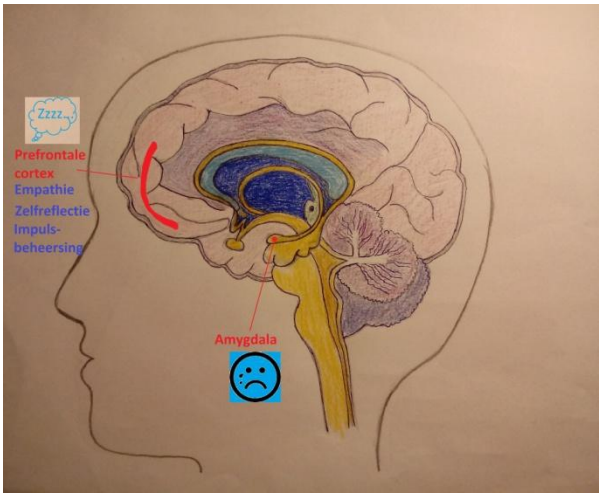

Prefrontale
cortex
Empathie

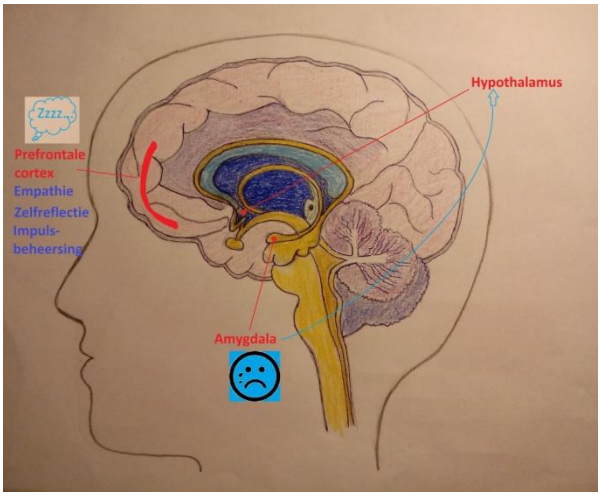

Prefrontale
cortex
Empathie
Zelfreflectie

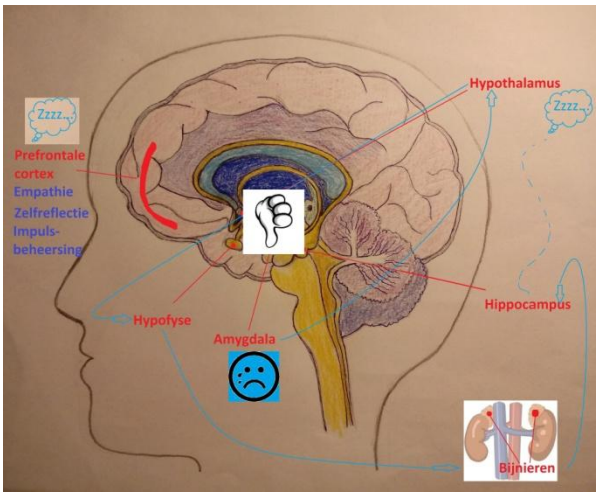

Prefrontale
cortex
Empathie
Zelfreflectie
Impuls-
beheersing


Prefrontale
cortex
Empathie
Zelfreflectie
Impuls-
beheersing
Amygdala


Prefrontale cortex
Empathie
Zelfreflectie
Impuls-beheersing
Amygdala


Zzzz...
Prefrontale cortex
Empathie
Zelfreflectie
Impuls-beheersing
Amygdala


Zzzz...
Hypothalamus
Prefrontale cortex
Empathie
Zelfreflectie
Impuls-beheersing
Amygdala


Zzzz...
Hypothalamus
Zzzz...
Prefrontale cortex
Empathie
Zelfreflectie
Impuls-beheersing
Hippocampus
Hypofyse
Amygdala
Bijnieren

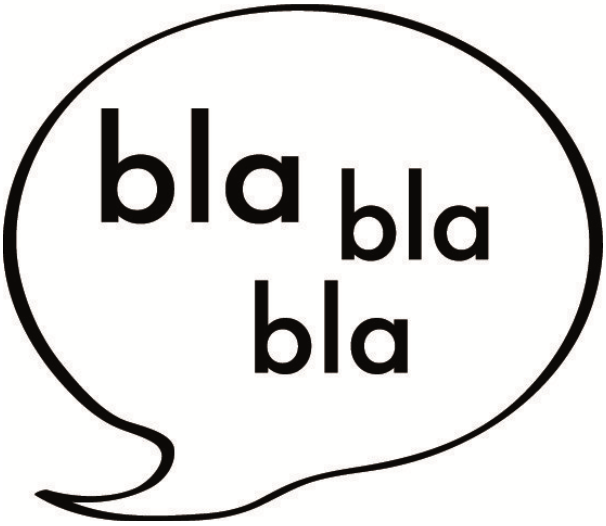
Bewegen

Bewegen
Slapen

Bewegen
Slapen
Muziek

I can't
do it

LISTEN
TO YOUR
BODY.
IT'S SMARTER THAN YOU.


bla bla
bla

VERANTWOORDING

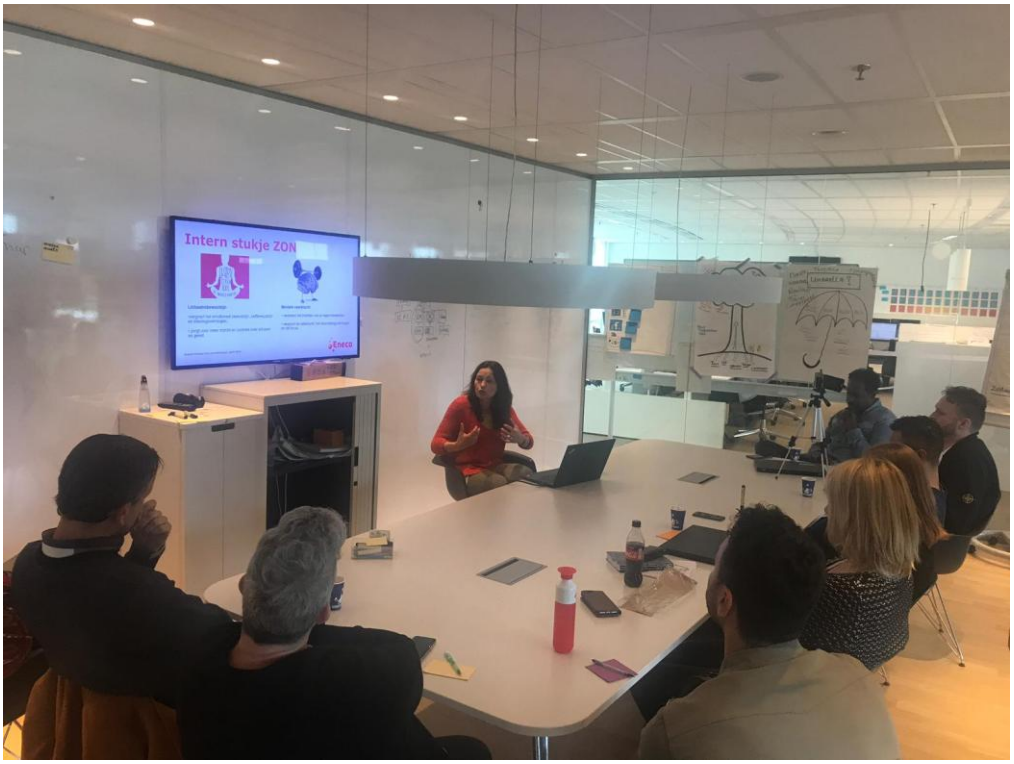
PRESENTATIE CONCLUSIES EN INTRODUCTIE INTERVENTIE

Mail verzonden 19-4-2019

Hallo allemaal,

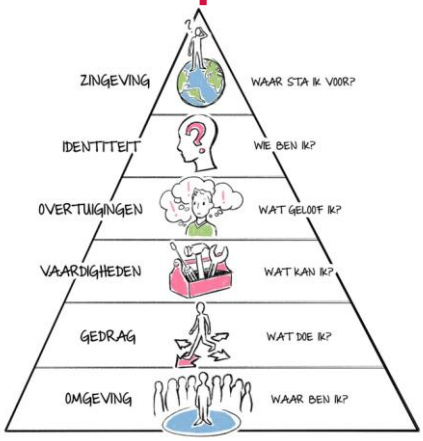
De afgelopen maanden heb ik onderzoek gedaan op de afdeling SME naar de arbeidstevredenheid en de bevlogenheid van medewerkers tijdens het organisatieveranderproces. Mijn scriptie is goedgekeurd en zal worden gepubliceerd als vertrouwelijk op de mediatheek van Fontys. Als laatste onderdeel van mijn opleiding Toegepaste Psychologie ga ik op papier een interventie ontwikkelen waarvan ik een klein onderdeel ook daadwerkelijk ga uitvoeren. Graag nodig ik jullie uit op 6 mei om 12.30 uur om de conclusies met mijn daaropvolgende ideeën omtrent de interventie met jullie te delen.

Met vriendelijke groet,
Conny van der Heul
Gesprekscoach
Aanwezig op maandag, donderdag en vrijdag



Presentatie powerpoint

Arbeidstevredenheid en bevlogenheid tijdens het organisatieveranderproces



Soepel omgaan met veranderingen: april 2019

Eneco

Conclusies onderzoek

Uit de conclusies komen een aantal factoren naar voren:

- het gebrek aan tijd en ruimte
- het onzichtbaar zijn van de resultaten van de veranderingen
- het gemis aan persoonlijke aandacht en positieve werksfeer
- behoefte aan duidelijkheid en zekerheid, o.a. in communicatie

Soepel omgaan met veranderingen: april 2019

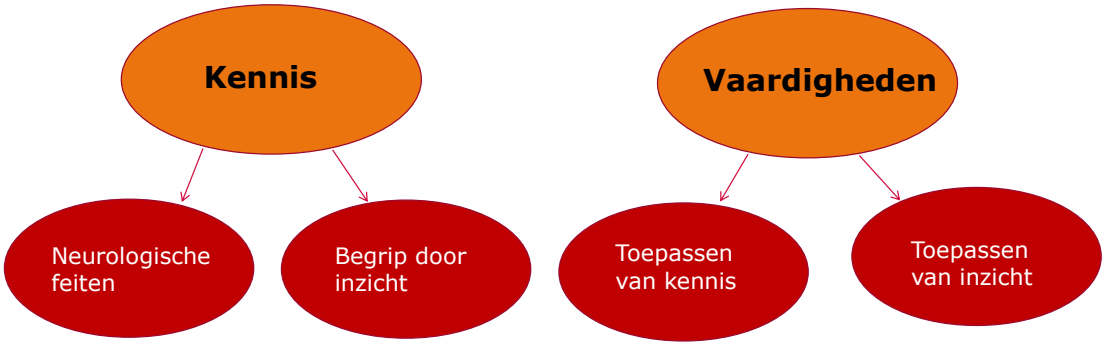
Eneco

Aanbeveling onderzoek

- communicatie persoonlijk maken: eerst mondeling en daarna schriftelijk
- minder communicatiekanalen: 1 centrale informatielocatie
- focus op de positieve werksfeer
- veerkrachtig maken van de medewerkers bij omgaan met veranderingen

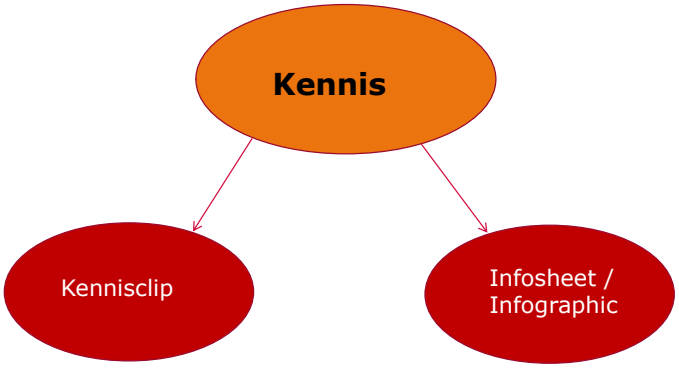
Soepel omgaan met veranderingen: april 2019

Wat?



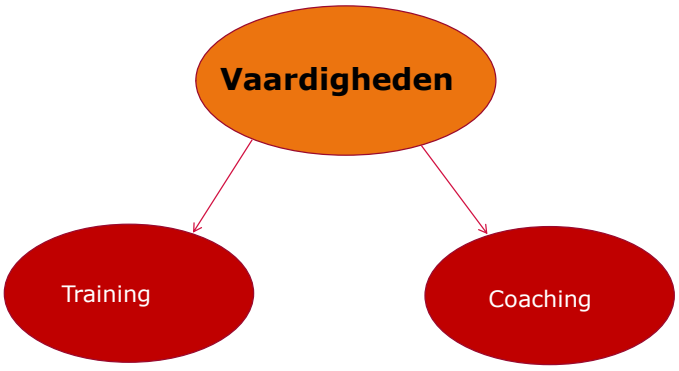
Soepel omgaan met veranderingen: april 2019

Hoe?



Soepel omgaan met veranderingen: april 2019

Hoe?



Soepel omgaan met veranderingen: april 2019

Intern stukje ZON

Lichaamsbewustzijn

•vergroot het emotioneel bewustzijn, zelfbewustzijn en inlevingsvermogen.

• zorgt voor meer inzicht en controle over lichaam en geest.

Mentale veerkracht

• verbetert het inzetten van je eigen kwaliteiten

• vergroot de wilskracht, het doorzettingsvermogen en de focus.

Soepel omgaan met veranderingen: april 2019

Eneco

FEEDBACK N.A.V. PRESENTATIE POWERPOINT

Vraag/feedback:
- Hoe ga je de medewerkers motiveren?

Antwoord/overdenking:
- Het idee is om te starten met een voorlichtingscampagne.

Vraag/feedback:
- Hoe weet je of je aansluit bij de medewerkers? Ga je hen vragen wat ze willen? Gebruik maken van hun eigen woorden, situaties.

Antwoord/overdenking:
- Uit het onderzoek zijn veel voorbeelden te halen die aansluiten bij de medewerkers.
- Ik zal de mensen nogmaals vragen wat ze ervan vinden, door de conclusies en aanbeveling met hen te bespreken.

Vraag/feedback:
- Er is in de periode van de grote veranderingen een workshop “omgaan met veranderingen” gegeven. Weet je wat daaruit is gekomen? En wat de medewerkers daar van vonden?

Antwoord/overdenking:
- Nee, dat weet ik niet. Dank je wel, ga ik achteraan.

Vraag/feedback:

- Wat je vertelde over het ervaren van de communicatie, is dat nog steeds zo? (vraagsteller ervaart geen overload aan communicatie wegen en geen onpersoonlijke aanpak)

Antwoord/overdenking:
- Dat was vooral op de afdeling SME het geval en daar zijn al stappen in genomen.
- Ik kan dit meenemen in mijn rondje als ik hen vraag naar hun reactie over de conclusies.

Vraag/feedback:
- Er wordt hier al heel veel aangeboden op gebied van trainingen en coaching, alleen de mensen maken er weinig gebruik van. Een eerste stap lijkt me daarom te zoeken naar manieren om hen in beweging te krijgen?

Antwoord/conclusie:
- Starten met een voorlichtingscampagne lijkt een goed begin. Een interventie om medewerkers nieuwsgierig te maken naar hun eigen invloed op het ervaren van hun emoties tijdens veranderingen. Vervolgens zal een traject ontwikkelt kunnen worden om ze te bewegen richting zelfontwikkeling. Zodoende worden ze zelfbewuster waardoor ze veerkrachtiger met veranderingen kunnen omgaan.

VERVANGEN POSTERS

De hieronder getoonde posters zijn gemaakt naar aanleiding van uitspraken van respondenten tijdens het onderzoek. Deze teksten zijn later omgebouwd naar positieve teksten.

TEASERMAIL D.D. 24 MEI 2019

Van: Heul, CD van der (Conny) <Conny.vanderHeul@eneco.com>
Verzonden: vrijdag 24 mei 2019 16:37
Aan: gp_co_cs_cc_sme_segment1 <gp_co_cs_cc_sme_segment1@eneco.com>;
gp_co_cs_cc_sme_segment2 <gp_co_cs_cc_sme_segment2@eneco.com>;
gp_co_cs_cc_sme_segment3 <gp_co_cs_cc_sme_segment3@eneco.com>
Onderwerp: #InternstukjeZON

#InternstukjeZON…

Houdt maandag je mail of Yammer in de gaten ☺
Voor nu allemaal een fijn weekend!

Hartelijke groet,
Conny van der Heul
Student Toegepaste psychologie
Gesprekscoach
Aanwezig op maandag, donderdag en vrijdag

Eneco

Customer Care
Expert team Learning, De Nieuwe Wereld

Reactie op teaser contactpersoon Eneco

Van: Christiaanse - Roza , M (Myra) <Myra.Christiaanse-Roza@eneco.com>
Verzonden: zondag 26 mei 2019 22:10
Aan: Heul, CD van der (Conny) <Conny.vanderHeul@eneco.com>
Onderwerp: RE: #InternstukjeZON

Leuke teaser!

FEEDBACK N.A.V. VOORLICHTINGSCAMPAGNE

Schriftelijke feedback

Medewerker 1:
Je video vond ik leuk, hoewel ik niet zo thuis ben in (de werking van) brains. De posters vond ik minder, ik wist op voorhand niet wat er van te vinden.
Leuk initiatief!

Brains zijn niet zozeer mijn ding, ik ben meer een man van cijfers… 😊
En, wanneer je hoort over de verschillende onderdelen van je brains is dat best lastig te onthouden hoe ze samenwerken. De uitkomst is natuurlijk wel belangrijk. Het feit dat je zelf stuurt op je welzijn door de goede/juiste dingen te doen… dat wist ik wel, en weet vrijwel iedereen. Hoe lastig dat vaak ook is! We vallen natuurlijk heel snel terug in oude patronen die je afhouden van het behalen van je gewenste resultaten. Ik ben trouwens trainer coach geweest bij CiEP, waar ik groepen trainde in bewust en effectief werken.

Medewerker 2:
Conny! Superleuk! Duidelijk en ludiek uitgelegd hoe mijn hoofd werkt, had ik dit maar eerder geweten :-)

Ik vind de posters erg leuk, positief en het filmpje ook. Goede info om te krijgen en om als learning te gebruiken/aan te bieden. Misschien moeten inderdaad eens iets met muziek doen? Zou bijna willen zeggen "laten we het gewoon gaan aanbieden". Soms is er ook een latente behoefte en ik denk dat jij met je opleiding hiermee ook het verschil in kunt maken.

Medewerker 3:
Dank je wel voor dit mooie inzicht, Conny! En complimenten voor jouw creativiteit :)!!!

Medewerker 4:
Super leuk gedaan Conny! Heel duidelijk en vindingrijk. Top!

Medewerker 5:
Wow! Conny, wat ontzettend leuk en goed gemaakt! Mijn complimenten!!

Medewerker 6:
Wow Conny super goed gedaan, heel duidelijk.

Medewerker 7:
Nice! Complimenten Conny! Educatief en leuk tegelijk. :) Let the sun shine!

Medewerker 8:
Sorry voor mn late reactie, ik was al van kantoor.
Maar 1 woord; GE-WEL-DIG!!!!
Wat leuk, creatief en een duidelijke uitleg.
Vooral wanneer je staat te dansen en hondje op de achtergrond denkt… "wat doet zij nou?!" haha
Daarnaast reflectie naar eigen gevoel: bewegen, dat doe ik, check.
Muziek minder, maar ga daar meer tijd en rust in nemen ☺

Medewerker 9:
Ik heb je filmpje bekeken, bijzonder interessant!

Tip: Bij zien van het begin plaatje dacht ik…. Weer een filmpje over zonnepanelen.
Top: Taal met duidelijke beelden blijven bij mij goed hangen en geven een sterker beeld van wat je wilt vertellen. De uitleg van de hersenen en hoe deze werken, waar komt stress vandaan en hoe er mee om te gaan is sterk.

Hopelijk kun je er wat mee.
Bedankt!

Mondelinge feedback
Posters zijn me minder opgevallen
Ik weet hoe ik stresspunten bij mezelf kan herkennen
Ik mag meer sporten; slapen doe ik al goed
Iets zoeken waar ik energie van krijg
Muziek geeft mij rust
Idee is om muziek in te zetten op de werkvloer
Breinkennis is voor mij een eyeopener.