Case study

humaninsight Facilicom

Beter begrip van elkaar is de basis voor succes

Hoe twee facilitaire teams met de AEM-Cube en een vervolgsessie tot een betere samenwerking en duidelijkere verwachtingen van elkaar kwamen

De uitdaging van de organisatie

Het facilitaire team van Facilicom en het facilitaire team van hun klant* werkten al een langere tijd met elkaar samen, waarbij zij gezamenlijk verantwoordelijk waren voor het facilitymanagement bij de klant. Echter, doordat er een wijziging in de contractvorm zou plaatsvinden, betekende dit voor beide partijen dat er een andere manier van samenwerken van hen werd gevraagd: waar voorheen bepaalde diensten via externe bedrijven aan de klant werden geleverd, ging Facilicom nu al deze diensten zelf aanbieden aan de klant. Ook ging hiermee een andere organisatievorm gepaard, doordat Facilicom nu het tactische en operationele aspect op zich zou nemen en de klant het strategische deel, terwijl voorheen de klant strategisch en tactisch opereerde en Facilicom operationeel.

Dit bracht de nodige uitdagingen met zich mee, want wie is nou waar verantwoordelijk voor? Hierom hebben de facilitaire teams van Facilicom en hun klant de stap gezet om dit samen te verbeteren.

Waarom de organisatie voor de AEM-Cube gekozen heeft

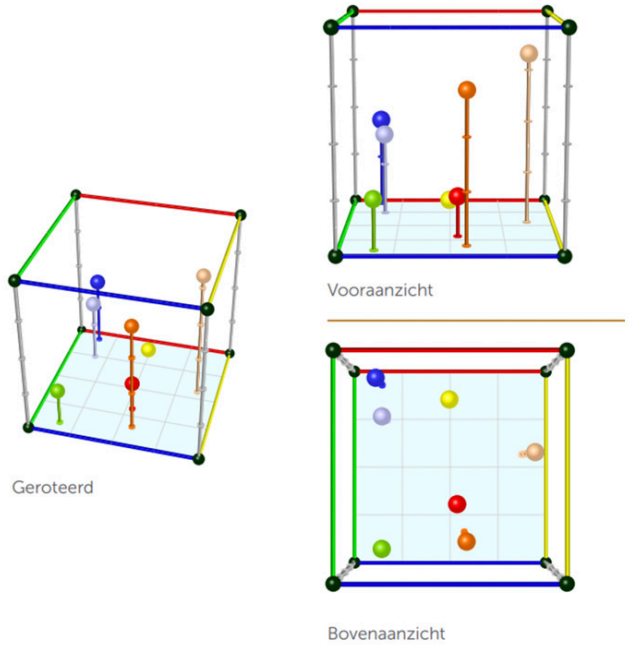
Als we het hebben over een andere manier van samenwerken, hoe kunnen we die transitie als team nu in gaan zetten? Dat was de voornaamste vraag die ze wilden beantwoorden. Nadat ze gezamenlijk een aantal nieuwe doelen hadden opgesteld, merkten ze toch dat deze niet goed van de grond kwamen; van de mensen die het jarenlang op dezelfde manier hadden gedaan, werd nu een andere rol verwacht. Hierin kwam de AEM-Cube goed van pas: hierdoor kon het team gaan kijken naar iedereens voorkeursgedrag en waar hun persoonlijke sterke en zwakke punten lagen.

Voordat de groepssessie plaatsvond, zijn iedereens rapporten individueel teruggekoppeld. In deze rapporten reflecteerden mensen op zichzelf en reflecteerden één of twee anderen op hen. Doordat de bespreking van deze rapporten al van tevoren had plaatsgevonden, wist iedereen al waar ze zich binnen de AEM-Cube bevonden en waar hun voorkeursgedrag lag. Zo kon tijdens de sessie voornamelijk aandacht worden besteed aan het team zelf.

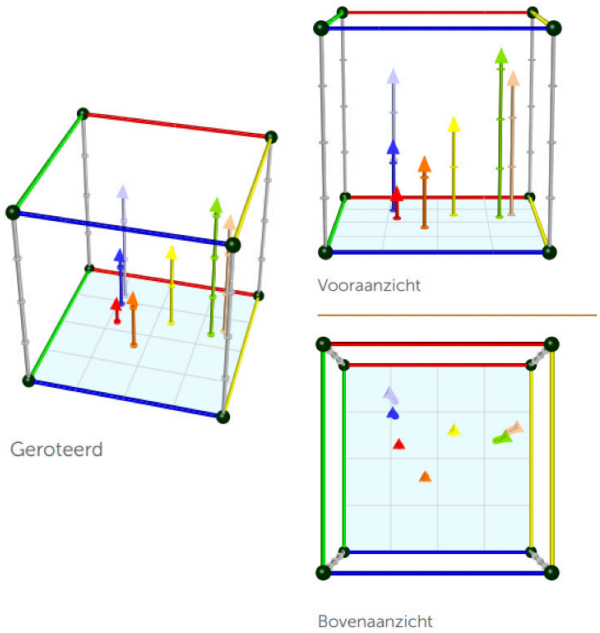
** Om privacyredenen is de naam van de klant geanonimiseerd*

Inzichten voor verdere groei

Nadat de facilitaire teams de AEM-Cube ingevuld hadden, bleek dat sommige mensen ander gedrag vertoonden dan waar werkelijk hun voorkeur lag. Hierbij kwam uit het zelfbeeld naar voren dat het meeste van hun voorkeursgedrag aan de randen van de AEM-Cube ligt, terwijl het feedbackbeeld laat zien dat ze meer naar elkaar toe bewegen, doordat ze elkaar in de praktijk actief opzoeken. Bovendien zijn er bepaalde clusters te zien, wat invloed heeft op de samenwerking. Hoewel het prettig kan zijn om met anderen op één lijn te zitten, kan het ook heel nuttig zijn om juist iemand op te zoeken die wat verder van je afstaat en die je ook een andere kant kan laten zien.



Zelfbeelden

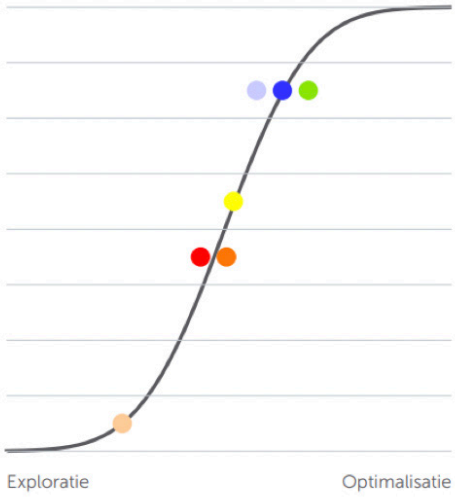


Feedbackbeelden

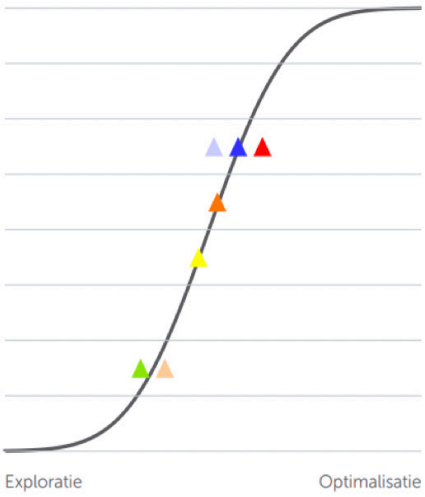
Hoe de inzichten van de AEM-Cube resultaten beïnvloedden

Het werken met de AEM-Cube had voor het facilitaire team positieve gevolgen: de sessie diende aan de ene kant als realisatiemoment, waarin mensen zagen dat ze ander gedrag vertoonden dan waar hun voorkeur lag, maar aan de andere kant was deze sessie ook het begin van een dialoog over waar ze staan, welke verwachtingen mensen van elkaar kunnen hebben, en hoe ze beter die verbindingsslag met elkaar kunnen maken. Deze AEM-Cube inzichten konden zij meteen toepassen in de praktijk door middel van samenwerkingsspellen waarin zij de resultaten uit de AEM-Cube ook daadwerkelijk terug zagen komen.

Nu zijn ze zich veel bewuster van hun eigen rol en geven ze elkaar ook beter feedback met betrekking tot hun rol binnen het team. Dit maken ze nu ook bespreekbaar. Bovendien kijken ze samen beter naar de individuele voorkeuren binnen het team en of hun taken hier nu goed op aansluiten.



Zelfbeeld



Feedbackbeeld

"Volgens mij draait het gewoon heel erg om bewustwording en daar vind ik dit gewoon een heel mooi instrument voor. Dus ik denk dat mensen wel kunnen zeggen dat ze een bepaald type zijn, maar door de AEM-Cube is het duidelijk zichtbaar waar je voorkeursgedrag ligt, wat je nu doet, en waar je als team goed in bent. Ik denk dat de AEM-Cube heel erg heeft geholpen om gedrag bespreekbaar te maken en bepaalde inzichten te krijgen, waardoor het ook beter beklijft en mensen ook het gevoel krijgen dat ze er iets mee willen doen. Als we de AEM-Cube niet hadden gebruikt, maar alleen hadden gekeken naar wat het team te doen stond, denk ik dat de inzichten en de analyses niet zo scherp waren geweest, waardoor ze ook minder goed tot concrete vervolgkeuzes en een nieuwe aanpak gekomen zouden zijn. Het is echt van toegevoegde waarde geweest."

Suzanne Dortland

Den Haag - Spaces Rode Olifant

Zuid Hollandlaan 7 - 2596 AL Den Haag
Nederland
+31 (0)85 8229827
info@human-insight.com
www.human-insight.nl