

Nysgerrig-Mandag®

Små nysgerrige samtaler der styrker driften!



Nysgerrig-Mandag

Nysgerrig-Mandag® er en kort og uformel metode til at undersøge hvordan arbejdet faktisk bliver udført.

Husk! - formålet er ikke kontrol – men forståelse, læring og dialog.



Udvælg en til to processer, der er

- *kritiske for kvaliteten af det produkt eller den serviceydelse I leverer*
- *knyttet til et strategisk vigtigt produkt eller -serviceydelse*



Vær nysgerrig på jeres dokumentation og aftaler

- *Hvad siger dokumentationen om udførelsen af processen?*
- *Hvad ligger der af aftaler knyttet til dette – hvis nogen?*



Vær nysgerrig i driften

- *Inviter medarbejderne til dialog om, hvordan de løser opgaven – få dem til at vise det, hvis muligt...*
- *Stil f.eks. disse to spørgsmål*
 - “Hvordan er det lige, vi gør det her?”
 - “Er der noget, vi skal være særligt opmærksomme på?”
- *Husk at takke dine medarbejdere for at dele viden og indsigt*



Sammenhold dine observationer med jeres dokumentation og aftaler

- *Er der overensstemmelse?*
- *Giver de eventuelle afvigelser mening eller skaber det en risiko for kvaliteten?*
- *Hvad er vigtigt at bringe videre til nærmeste leder?*

Årsagsanalyse og involvering

Årsagsanalyse og involvering er en enkel og praktisk metode til at skabe læring og forståelse af ændret adfærd.

Husk! – formålet er ikke at placere skyld – men at skabe fælles forståelse og tilpasse praksis eller procedurer for højere kvalitet og effektivitet.



Inviter de interviewede medarbejdere ind – og fortsæt den nysgerrige snak

- *Jeg har observeret, at I gør ... vores dokumentation siger I gør ... - hvad tænker I?*
- *Jeg tager en snak med jeres leder – så vi får jeres vigtige input inkluderet i vores dokumentation...*



Tal med lederen – og gør det tydeligt at fokus ligger på kvalitet og at medarbejderne skal inddrages

- *Giv lederen opgaven:*
Find 1 – 2 operatører – der kan hjælpe med at udarbejde den rigtige procedurebeskrivelse?
- *Udfordr lederen til at skabe plads og tid til nysgerrighed*



Sæt lederen og den udvalgte operatør ind i dine tanker

- *Find årsag og bedste løsning – vær nysgerrig og udfordr den nuværende løsning (dokumenteret & praksis)*
- *Gør involvering til et tydeligt krav*
- *Tag udgangspunkt i det der virker i praksis og byg den nye procedure/dokumentation fra det*

Aktivitetsstyring og Kaizen

Aktivitetsstyring og Kaizen er en enkel og praktisk metode til at sikre at aftalte forbedringer faktisk bliver faste vaner.



Vær synlig når operatørerne skal styre aktiviteter og implementere deres nye processer

- *Hvis I ikke allerede har det, så overvej Kaizen-tavler*
- *Sørg for at det er operatørerne der kommer til at eje tavlen over tid*



Nysgerrig mandag må ikke være en engangsfornøjelse

- *Forbliv synlig i - og nysgerrig på driften via Nysgerrig-Mandag® (måske en gang om måneden)*
- *Sørg for at lederen gennemfører Nysgerrig-Mandag® (hvis ikke hver uge så hver anden)*



Fejr implementeringen af de nye processer

- *Skab motivation til forandringer – og du er godt på vej mod en forbedringskultur*
- *Fejringen er for alle ikke kun de udvalgte medarbejdere*