

Welke route kies jij naar de top?



Supporting Ambitions Together
Make it happen.

Welke route kies jij
naar de top?
**Supporting
Ambitions Together**

Make it happen.

Een blik op topsupport vanuit onderwijs, onderzoek en ondersteuning

Supportmedewerker - "Ik ben er trots op dat ik werk bij de EUR. Onze universiteit draait mee in de top. Als een onderzoek het nieuws haalt, denk ik altijd even: 'Hee, dat zijn wij.' En dan weet ik hoe mijn eigen support heeft bijgedragen aan het werk van de wetenschappelijke collega's. Daarbij is het regelmatig zoeken naar de beste oplossing tussen maatwerk, beleidskaders en kosten, maar dat daagt mij juist uit. Het leukst aan mijn werk vind ik het contact met collega's. Van mijn afdeling, maar zeker ook daarbuiten. Iedereen weet zo veel van zijn eigen vakgebied. Door de samenwerking ontwikkel je jezelf ook. Je gaat echt anders naar dingen kijken en ik leer iedere dag nog wat bij. Als ik over de campus loop tussen al die enthousiaste studenten, dan voel je waar je het voor doet. Iedereen werkt hier aan de toekomst en zijn ambities. En daarbinnen ben ik verantwoordelijk voor mijn eigen deel."

Wetenschapper - "Op de Erasmus Universiteit merk ik dat de collega's in support begrijpen waar het om draait in de academische wereld. De faciliteiten en systemen zijn goed geregeld. De informatie die ik nodig heb is 24/7 beschikbaar, onafhankelijk van waar ik ben. Maar daar stopt de support niet, want naast standaardoplossingen is er ook ruimte voor maatwerk. Supporters werken hard, zijn flexibel en denken bij een vraag echt mee over de beste oplossing binnen de mogelijkheden. Als ik extra ondersteuning nodig heb, dan wordt daar tijd voor gemaakt en aandacht aan besteed. En het antwoord op mijn vragen wordt weer breder gedeeld om ook anderen verder te helpen. Je ziet duidelijk een houding gericht op continu verbeteren. Dat waardeer ik, want zo zorgen we er met elkaar voor dat de Erasmus een topuniversiteit is en blijft."

Student - "Studeren aan de Erasmus Universiteit is uitdagend. Er wordt een hoog niveau van je verwacht. Wat ik van de ondersteuning vind? Daar heb ik eigenlijk nooit bij stilgestaan. Als het goed werkt, lijkt alles vanzelfsprekend. Op de campus weet ik precies waar ik moet zijn en de faciliteiten zoals de printers zijn gebruiksvriendelijk. Mijn resultaten en alle informatie over mijn studie vind ik gemakkelijk via het portaal. Ook nu ik aan twee faculteiten vakken volg, heb ik een goed overzicht van het geheel. Als ik moet inschrijven voor een vak, krijg ik kort voor de deadline nog een persoonlijke herinnering. Heel handig. En wanneer ik een keer een vraag heb, word ik vriendelijk geholpen. Nu ik erover nadenk, werkt iedereen hier hard om te zorgen dat alles goed loopt."

Samen naar de top

Binnen de EUR zijn we op weg naar de top: een topuniversiteit met topsupport. Om daar te komen, is samenwerking nodig. Vergelijk het met het beklimmen van een berg. Voor de klim maak je samen een basiskamp, waarbij iedereen zijn eigen taken en verantwoordelijkheden heeft. Iedereen draagt vanuit zijn eigen rol en expertise bij aan het geheel. Dat kan zijn in materialen, het uitzetten van de route, het verzorgen van de faciliteiten, het regelen van eten of door de omstandigheden in de gaten te houden. Het is allemaal anders, maar allemaal belangrijk. Je hebt een gezamenlijke ambitie en je hebt elkaar nodig om die top te bereiken. Daarbij moet je op elkaar kunnen vertrouwen, want iedereen is verantwoordelijk voor zijn eigen deel. En zo kom je samen steeds hoger. De route ligt niet vooraf vast en het is geen rechte weg van A naar B; het weer kan omslaan of je vindt onverwachte barrières op je pad. Daar pas je je tempo op aan en soms moet je een andere weg kiezen. Eenmaal boven op de berg zie je weer een andere top, een nieuwe ambitie. De reis is nooit klaar. Kortom; een proces van continu leren en verbeteren. We gaan samen op weg naar die top.



Achtergrond Topsupport en Supporting Ambitions Together

Met vijf strategische programma's besteedt de EUR extra aandacht aan het realiseren van haar ambities. Supporting Ambitions Together is onderdeel van het strategische programma Topsupport. Topsupport draait om de kwaliteit van alle onderdelen van de bedrijfsvoering: processen, systemen en governance. Hier blijven we steeds aandacht aan besteden, want onderzoek, onderwijs en ondersteuning zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Maar goede dienstverlening zit niet alleen in goed werkende systemen en processen. Het gaat ook om een dienstverlenende houding en bijbehorend gedrag. Het organisatieontwikkelingstraject Supporting Ambitions Together richt zich op dit laatste deel. Als supporters ontwikkelen we samen een cultuur van verantwoordelijkheid nemen, samenwerken en continu verbeteren om de EUR-ambities te realiseren. De houding "het kan morgen altijd beter en ik kan het niet alleen" staat hierin centraal.

Kernwaarden

Als topsupporter:

Neem je verantwoordelijkheid

- Je doet wat je hebt afgesproken en bent daarop aanspreekbaar
- Je neemt initiatieven tot voortdurende verbetering van de dienstverlening
- Je bent aanspreekbaar op het naleven van deze waarden en je spreekt anderen hierop aan

Handel je klantgericht

- Je kent de wereld van onderwijs en onderzoek en je zoekt die op
- Je begrijpt de werkelijke behoefte(n) en biedt een oplossing
- Je managet de verwachting en blijft, ook in moeilijke situaties, in verbinding

Werk je samen

- Je bent in verbinding met collega's en maakt gebruik van elkaars expertise
- Je luistert echt naar elkaar, geeft en haalt met waardering voor elkaars diversiteit
- Je bent open en eerlijk in gedrag en communicatie

Supporting Ambitions Together: samen werken aan topsupport

De komende tijd gaan we eerst als supportmanagers samen aan de slag met het ontwikkeltraject Supporting Ambitions Together. Als leidinggevende neem je het voortouw en betrek je je (vak- of keten)team bij de ontwikkelingen. Zo ontstaat de basis voor alle supporters om organisatiebreed topsupport te leveren. Door organisatiebreed samen te werken, leren we van elkaars kennis en ervaringen en dat levert nieuwe perspectieven op. Dit doen we in 2017 in een aantal plenaire bijeenkomsten met alle leidinggevenden, aangevuld met ontwikkelactiviteiten in kleinere groepen, individueel of met je eigen vak- of ketenteam.

De route naar de top bepaal jij zelf

Hoe werken we allemaal samen aan continu verbeteren op weg naar topsupport voor onze topuniversiteit? Daarbij gaan we vooral uit van de dagelijkse praktijk. Die is niet voor iedereen gelijk. We houden rekening met die diversiteit en gaan uit van maatwerk op basis van eigen keuzen. Wat gaat er goed en wat kunnen we nog verbeteren? En wat heb jij daarbij nodig voor je eigen werk en je team? Je kiest zelf welke route je uitstippelt om met je team te verbeteren. Daarbij kun je gebruik maken van diverse ontwikkelactiviteiten uit het ontwikkeltraject Supporting Ambitions Together.

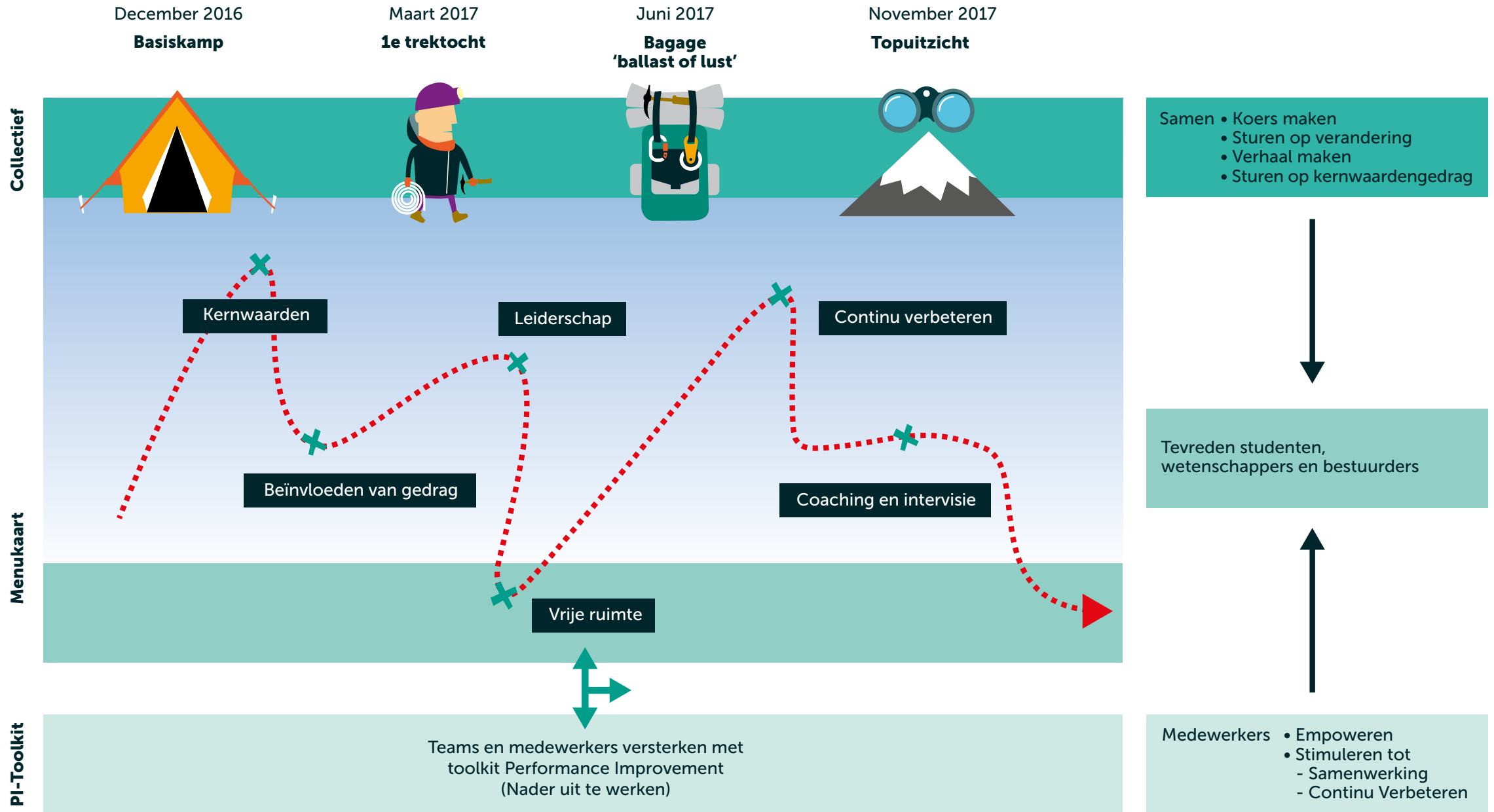
Hoe werkt het selecteren van ontwikkelactiviteiten?

Iedereen volgt een eigen traject dat start met een zelfanalyse. De eerste keer doen we die diagnose tijdens de 24-uurs bijeenkomst op 12 en 13 december. Vervolgens kies je uit deze routekaart een eigen ontwikkelpad van verschillende activiteiten, die je vastlegt in een actiesheet. Die beoordeel je ieder kwartaal opnieuw. Hoe is je werksituatie op dat moment? Lig je op koers van het pad dat je eerder bent ingeslagen? Waar heb je behoefte aan? Met dergelijke vragen stel je je actiesheet iedere paar maanden bij.

Inschrijven

Op basis van de actiesheet schrijf je je in voor deelname aan de ontwikkelactiviteiten die je wil inzetten. Inschrijven kan tijdens de collectieve bijeenkomsten of in de week direct daarna via het mailadres supportingambitionstogether@eur.nl. Een paar weken later krijg je een bevestiging van de activiteiten die je hebt gekozen met meer informatie over de voorlopige uitvoeringsdatum, samenstelling van de groep, begeleiding, locatie, etc. Vervolgens geef je akkoord op de inschrijving. Deelname is daarna niet meer vrijblijvend. Kosten voor de ontwikkelactiviteiten van Supporting Ambitions Together vallen deels binnen het programmabudget Topsupport, maar voor iedere geaccordeerde inschrijving wordt ook een bedrag van €100,- in rekening gebracht bij het ontwikkelbudget van je bedrijfs onderdeel.

Routekaart



Overzicht ontwikkel-activiteiten naar thema

Thema	Ontwikkelactiviteiten	Duur	Mogelijk voor teams	Pagina
Inspireren en ontmoeten van leiders	Basiskamp - 12 en 13 dec'16	24 uur		
	1e trektocht - mrt'17	1 dagdeel		
	Bagage 'ballast of zegen?' - juni'17	24 uur		
	Topuitzicht - nov'17	2 dagdelen		
Kernwaarden	1. Cultuurgame met EUR-collega's	1 dagdeel		13
	2. Workshop Ons kernwaardig managementteam	1 dagdeel		14
	3. Workshop Een kernwaardig vak-/ketenteam	1 dagdeel	Ja	15
Leiderschap	4. Workshop Persoonlijk leiderschap	1 dag		17
	5. Masterclass Collectief leiderschap	1 dagdeel		18
	6. Training Met HR-instrumenten sturen op topsupport	1 dagdeel		19
	7. Training Leiding geven aan verandering	1 dag		20
	8. Training Samen sturen op organisatiedoelstellingen	1 dagdeel		21
	9. Workshop Leiding geven aan teamontwikkeling	2x 1 dagdeel		22
Beïnvloeden van gedrag	10. Workshop Feedback geven en ontvangen	1 dagdeel		24
	11. Training Conflicthantering	1 dag		25
	12. Training Beïnvloedingvaardigheden	1 dag		26
	13. Workshop Verbinding tussen boven- & onderstroom	1 dagdeel	Ja	27
	14. Training Zorgvuldig omgaan met belangen	1 dagdeel		28
Continu verbeteren	15. Training Lean-Awareness	1 dagdeel		30
	16. Workshop Introduction to Lean	1 dagdeel	Ja	31
	17. Workshop Scrum organiseren	1 dagdeel	Ja	32
	18. Mini Challenge 'Oploslab'	1 dagdeel	Ja	33
Coaching & Intervisie	19. Veranderconsult	max. 4 gesprekken van 1,5 a 2 uur		35
	20. Intervisie	4 bijeenkomsten van 2,5 a 3 uur		36
Vrije ruimte	21. Eigen ontwikkelthema			37
	22. Eigen ontwikkelthema			38



Thema Kernwaarden

Ontwikkelactiviteit 1

Cultuurgame met EUR-collega's

Duur Dagdeel; 9.00-12.30 of 13.30-17.00u

Uitvoeringsperiode Q1 en Q2 2017

Doel

- Bespreekbaar maken van huidige omgangsvormen, hoe men het wil en de gewenste cultuur
- Betekenis geven aan de kernwaarden
- Expliciteren van kernwaardengedrag
- Experimenteren met kernwaardengedrag

Na afloop

- Ben je in staat de kernwaarden voor jezelf en met anderen te vertalen in concreet gedrag
- Heb je ervaren wanneer kernwaarden (in)effectief in concreet gedrag worden toegepast en wat de effecten zijn
- Heb je meer zicht op de beheersing van de kernwaarde(n) in kwestie
- Heb je een gezamenlijk inzicht in de consequenties van gedrag en de noodzaak van gedragsverandering
- Heb je aanknopingspunten voor nieuwe afspraken en betere prestaties

Werkvorm

- Een game, ook wel spelsimulatie, laat mensen stage lopen in de toekomst. Als deelnemer leer je over de inhoud van het 'nieuwe' en wat dit voor jou betekent in gedrag en de onderlinge samenwerking binnen een vak-/ketenteam
- Een intensieve, snelle en krachtige manier van leren en ontwikkeling; een soort 'pressure cooker'. Geschreven en ongeschreven (culturele) regels komen snel boven water. In korte tijd ervaart iedereen waar bestaande patronen botsen met wat nodig is in het nieuwe organisatieconcept van topsupport

Voor wie / groepssamenstelling

- 125 supportmanagers
- Min. 8 en max. 16 personen
- **LET OP!** Indien je met je eigen MT, vak- of ketenteam rondom kernwaarden aan de slag wilt, zet dan ontwikkelactiviteit 2 of 3 in. Deze ontwikkelactiviteit is uitsluitend bedoeld voor een gemengde groep

Door wie / begeleiding

- Externe procesbegeleider; ervaring met deze spelsimulatie

Ontwikkelactiviteit 2 - Workshop

Ons kernwaardig managementteam

Duur Dagdeel; 9.00-12.30 of 13.30-17.00u

Uitvoeringsperiode Q1 en Q2 2017

Doel

- Bespreekbaar maken van huidige omgangsvormen, hoe men het wil en de gewenste cultuur binnen het eigen bedrijfssonderdeel
- Betekenis geven aan de kernwaarden
- Expliciteren van kernwaardengedrag binnen het eigen bedrijfssonderdeel
- Experimenteren met kernwaardengedrag

Na afloop

- Ben je in staat de kernwaarden als team van managers in jullie bedrijfssonderdeel te vertalen in concreet gedrag
- Heb je ervaren wanneer kernwaarden (in)effectief in concreet gedrag worden toegepast en wat de effecten zijn

Werkvorm

- Inventariseren 'hot questions' binnen het eigen bedrijfssonderdeel
- Verkorte versie van cultuurgame (spelsimulatie) als intensieve, snelle en krachtige manier om geschreven en ongeschreven (culturele) regels boven water te laten komen. In korte tijd ervaart iedereen waar bestaande patronen botsen met wat nodig is in het nieuwe organisatieconcept van topsupport
- Er ontstaat een gezamenlijk inzicht in de consequenties van gedrag en de noodzaak van gedragsverandering
- Dat biedt aanknopingspunten voor nieuwe afspraken en betere prestaties binnen het bedrijfssonderdeel

Voor wie / groepssamenstelling

- Team van supportmanagers van eenzelfde bedrijfssonderdeel (bijv. een managementteam)
- Min. 4 en max. 12 personen
- **LET OP!** Ontwikkelactiviteit 2 en 3 zijn gelijk opgebouwd maar bedoeld voor een andere doelgroep

Door wie / begeleiding

- Externe procesbegeleider; ervaring met spelsimulatie
- HR Partner als co-procesbegeleider

Ontwikkelactiviteit 3 - Workshop

Een kernwaardig vak-/ketenteam

Duur Dagdeel; 9.00-12.30 of 13.30-17.00u

Uitvoeringsperiode Q1 en Q2 2017

Doel

- Bespreekbaar maken van huidige omgangsvormen, hoe men het wil en de gewenste cultuur binnen het eigen (vak-/keten)team
- Expliciteren van kernwaardengedrag
- Experimenteren met kernwaardengedrag

Na afloop

- Ben je in staat de kernwaarden voor jezelf en als (vak-/keten)team te vertalen in concreet gedrag
- Heb je ervaren wanneer kernwaarden (in)effectief in concreet gedrag worden toegepast en wat de effecten zijn
- Heb je meer zicht op de beheersing van een kernwaarde(n) in kwestie

Werkvorm

- Inventariseren 'hot questions' binnen het eigen (vak-/keten)team
- Verkorte versie van cultuurgame (spelsimulatie) als intensieve, snelle en krachtige manier om geschreven en ongeschreven (culturele) regels boven water te laten komen. In korte tijd ervaart iedereen waar bestaande patronen botsen met wat nodig is in het nieuwe organisatieconcept van topsupport
- Er ontstaat een gezamenlijk inzicht in de consequenties van gedrag en de noodzaak van gedragsverandering
- Dat biedt aanknopingspunten voor nieuwe afspraken en betere prestaties binnen het (vak-/keten) team én vanuit het team naar andere (support) organisatieonderdelen

Voor wie / groepssamenstelling

- 1 Supportmanager met eigen vak-/ketenteam
- Min. 6 en max. 16 personen
- **LET OP!** Ontwikkelactiviteit 2 en 3 zijn gelijk opgebouwd maar bedoeld voor een andere doelgroep

Door wie / begeleiding

- Externe procesbegeleider; ervaring met spelsimulatie
- HR Partner als co-procesbegeleider

Thema Leiderschap



Ontwikkelactiviteit 4 - Workshop Persoonlijk leiderschap

Duur Dag; 9.00-17.00u

Uitvoeringsperiode Geheel 2017

Doel

- Leidinggeven aan jezelf als basis voor topsupport: wat drijft jou?
- Verkennen eigen leiderschap langs: verbinden (ik en mijzelf), verbreden (ik en de ander), verdiepen (wat heb jij nodig?)
- Vergroten persoonlijke kracht, door binnen- en buitenkant beter met elkaar in overeenstemming te brengen
- Inzicht in verschil tussen managen, leiding geven en inspireren

Na afloop

- Heb je jouw persoonlijke kwaliteiten en minder sterke kanten (her)bevestigd, zodanig dat je onderscheid kan maken tussen wat je zelf oppakt en wat je over laat aan anderen
- Kan je je communicatie en acties afstemmen op de situatie en draag je positief bij aan effectieve interactie en een productief werkklimaat
- Neem je verantwoordelijkheid voor je eigen ontwikkeling, zie en doe je wat nodig is voor ontwikkeling van medewerkers/collega's om samen topsupport te realiseren
- Ben je in staat verantwoordelijkheid bij anderen te laten en eigenaarschap voor topsupport te stimuleren

Werkvorm

- Zeer actieve workshop met grote mate van afwisseling tussen interactie, reflectie en theoretische inzichten
- Taal & metaforen voor 'Verhalen van verlangen'
- In een interactieve werkvorm vertaal je met collega supportmanagers de inzichten van deze workshop naar persoonlijke concrete stappen voor morgen
- Deze ontwikkelactiviteit is op maat gemaakt voor Supporting Ambitions Together en is een eerste kennismaking op dit thema. Een verdiepende training/cursus is ook te volgen via TOP via top@eur.nl

Voor wie / groepssamenstelling

- 125 supportmanagers
- Min. 8 en max. 12 personen

Door wie / begeleiding

- Externe expertmatige workshopleider

Ontwikkelactiviteit 5 - Masterclass

Collectief leiderschap

Duur Dagdeel; 9.00-12.30 of 13.30-17.00u

Uitvoeringsperiode Geheel 2017

Doel

- (H)erkennen proces van wederzijdse beïnvloeding tussen supportmanagers dat leidt tot gezamenlijk realiseren van topsupport
- Inzicht in de motivatie driehoek (relatie, competentie, autonomie)
- Bij elkaar brengen van persoonlijk meesterschap waarmee collectieve doelen bereikt kunnen worden als basis voor een gemeenschap
- Bevorderen van team-/groepseffectiviteit en gelijkwaardige samenwerkingsrelaties

Na afloop

- Weet je hoe je kunt investeren in ontwikkeling van persoonlijk meesterschap
- Heb je je ontwikkeld in vakmanschap en persoonlijke ontwikkeling
- Kun je voor jezelf en als collectief op basis van heldere analyse een keuze maken uit voorwaardenscheppende, stimulerende en sturende interventies om een cultuur te scheppen ondersteunend aan topsupport

Werkvorm

- Zeer actieve workshop met grote mate van afwisseling tussen interactie, reflectie en theoretische inzichten
- Taal & metaforen voor 'Organisatieverhalen'
- In spiegelgesprek met collega supportmanagers vertaal je de inzichten van deze workshop naar gezamenlijke concrete stappen voor morgen

Voor wie / groepssamenstelling

- 125 supportmanagers
- Min. 6 en max. 12 personen
- Bij voorkeur in een groep supportmanagers van eenzelfde organisatieonderdeel

Door wie / begeleiding

- Externe expertmatige workshopleider

Ontwikkelactiviteit 6 - Training

Met HR-instrumenten sturen op topsupport

Duur Dagdeel; 9.00-12.30 of 13.30-17.00u

Uitvoeringsperiode Geheel 2017

Doel

- Inzicht in HR-cyclus en ondersteunend instrumentarium
- Bespreken praktische toepassing en praktijkdilemma's in gebruik
- Professionaliseren van de samenwerkingsrelatie tussen supportmanagers en HR Partners ten dienste van topsupport

Na afloop

- Heb je een overzicht van het ondersteunende instrumentarium en hoe je dit selectief in kunt zetten voor je eigen vak-/ketenteam
- Heb je ervaren hoe enkele instrumenten (in)effectief toegepast kunnen worden
- Kun je bewust sturen op ontwikkeling van topsupport binnen/met eigen vak-/ketenteam

Werkvorm

- Inleidende presentatie
- Dialoog
- Korte praktijkoefeningen
- Deze ontwikkelactiviteit is op maat gemaakt voor Supporting Ambitions Together en is een eerste kennismaking op dit thema. Een verdiepende training/cursus is ook te volgen via TOP via top@eur.nl

Voor wie / groepssamenstelling

- 125 supportmanagers
- Min. 8 en max. 16 personen

Door wie / begeleiding

- Externe procesbegeleiding

Gasten / mededeelnemers

- Vertegenwoordiging van HR Partners

Ontwikkelactiviteit 7 - Training

Leiding geven aan verandering

Duur Dag; 9.00-17.00u

Uitvoeringsperiode Geheel 2017

Doel

- Verkennen waarde van verandkunde binnen vakgebied van supportmanagement
- Inzicht krijgen in waarom veranderen zo moeilijk is
- (Her)kennen en ervaren van verschillende veranderparadigma's, hun kracht, beperkingen en alternatieven

Na afloop

- Heb je inzicht in de complexiteit van organisatieverandering, in het bijzonder gedragsverandering en de rol van leiders daarin
- Herken je verschillende veranderparadigma's in hun context
- Ben je bewust van je eigen voorkeursstijl en aanpak van veranderen, zodat je jezelf effectiever kunt inzetten als instrument
- Ben je in staat een passende en kansrijke veranderstrategie te kiezen

Werkvorm

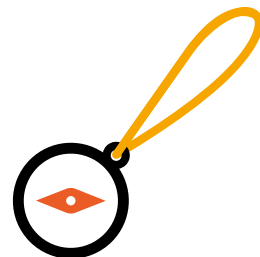
- Op basis van literatuur, heldere praktijkvoorbeelden en ervaring van de expertbegeleider verhoogt deze training kennis en inzicht
- Aan de hand van eigen praktijkcases en minitestjes heb je handvatten omtrent het meenemen in verandering van 'jouw mensen', 'wat beweegt' en 'wat remt'

Voor wie / groepssamenstelling

- 125 supportmanagers
- Min. 8 en max. 16 personen

Door wie / begeleiding

- Externe expertmatige workshopleider



Ontwikkelactiviteit 8 - Training

Samen sturen op organisatiedoelstellingen

Duur Dagdeel; 9.00-12.30 of 13.30-17.00u

Uitvoeringsperiode Geheel 2017

Doel

- Afstemmen van drie hoofdprocessen 'Richten', 'Inrichten' en 'Verrichten' binnen de organisatie
- Inzicht in verschil tussen verbeteren en veranderen
- Spelen met de belangrijkste vier managementvragen

Na afloop

- Ben je in staat jouw eigen vak-/ketenteam mee te nemen in de vertaling van strategische doelen naar operationele resultaatgerichte plannen op teamniveau
- Heb je ervaren voor je eigen vak-/ketenteam hoe te sturen op organisatieontwikkeling binnen het topsupportconcept
- Ben je in staat bewust een veranderstrategie in te zetten voor en met je vak-/ketenteam

Werkvorm

- Op basis van literatuur, heldere praktijkvoorbeelden en ervaring van de expertbegeleider verhoogt deze training kennis en inzicht
- Aan de hand van praktische hulpmiddelen en eigen praktijksituatie krijg je handvatten voor kiezen van aanpak voor en sturen op organisatieontwikkeling naar topsupport
- Spiegelgesprek met collega supportmanagers over plannen en gehanteerde werkwijze

Voor wie / groepssamenstelling

- 125 supportmanagers
- Min. 8 en max. 16 personen

Door wie / begeleiding

- Externe expertmatige workshopleider

Ontwikkelactiviteit 9 - Workshop

Leiding geven aan teamontwikkeling

Duur Dag; in 2 separate en bij elkaar horende dagdelen; 9.00-12.30 of 13.30-17.00u
Min. 4 en max. 8 weken tussen beide bijeenkomsten met tussentijdse opgave

Uitvoeringsperiode Geheel 2017

Doel

- Inzicht in waarom een groep mensen geen team is
- Inzicht in zes vitale onderdelen van een dynamisch team en vijf fasen van teamontwikkeling
- Vergroten van eigenaarschap van en resultaten bereiken met jouw team
- Onderscheiden van drie petten van (bege)leiding teams

Na afloop

- Kun je een teamanalyse maken en jouw interventies daarop aan laten sluiten afhankelijk van de fasen waarin een team zich bevindt
- Ben je in staat de ontwikkeling van een team te beïnvloeden; een klimaat te creëren waarin men kan experimenteren, 'fouten maken' en gericht is op continu verbeteren
- Je herkent en kunt groepsgedrag (passiviteit, weerstand of conflicten) ombuigen

Werkvorm

- Aan de hand van praktische hulpmiddelen en je eigen praktijksituatie krijg je handvatten voor het kiezen van een passende aanpak voor teamontwikkeling

Voor wie / groepssamenstelling

- 125 supportmanagers
- Min. 8 en max. 16 personen

Door wie / begeleiding

- Externe expertmatige workshopleider



Thema
**Beïnvloeden
van gedrag**

Ontwikkelactiviteit 10 - Workshop

Feedback geven en ontvangen

Duur Dagdeel; 9.00-12.30 of 13.30-17.00u

Uitvoeringsperiode Geheel 2017

Doel

- Inzicht in belang van feedback
- Verkennen van gezonde condities voor effectief feedback vragen, geven én ontvangen
- Kennen en kunnen toepassen van de basistechnieken
- Oefenen met geven en ontvangen van feedback rondom kernwaardengedrag

Na afloop

- Weet je wanneer en hoe feedback effectief toe te passen
- Heb je inzicht hoe feedback gepercipieerd en ontvangen wordt
- Heb je ervaren wanneer het (in)effectief is
- Kun je bewust feedback inzetten als middel om (kernwaarden)gedrag succesvol te beïnvloeden

Werkvorm

- Zeer actieve workshop met grote mate van afwisseling tussen actie, reflectie en theoretische inzichten
- Oefenen a.d.h.v. eigen praktijkvoorbeelden in de vorm van clinics
- Deze ontwikkelactiviteit is op maat gemaakt voor Supporting Ambitions Together en is een eerste kennismaking op dit thema. Een verdiepende training/cursus is ook te volgen via TOP via top@eur.nl

Voor wie / groepssamenstelling

- 125 supportmanagers
- Min. 8 en max. 12 personen

Door wie / begeleiding

- Externe procesbegeleider

Ontwikkelactiviteit 11 - Training

Conflicthantering

Duur Dag; 9.00 -17.00u

Uitvoeringsperiode Geheel 2017

Doel

- Onderkennen van het nut van conflicten
- Herkennen van verschillende soorten van conflicten
- Inzicht in alternatieve benaderwijzen

Na afloop

- Weet je situationeel een passende benaderwijze te kiezen zodat deze effectief is
- Heb je ervaren hoe conflicten tot een optimum te brengen en waarom harder praten niet helpt
- Heb je een start gemaakt met leren in de praktijk (wat ga je morgen anders doen?)

Werkvorm

- Zeer actieve workshop met grote mate van afwisseling tussen actie, reflectie en theoretische inzichten
- Oefenen a.d.h.v. eigen praktijkvoorbeelden in de vorm van clinics en met een trainingsacteur

Voor wie / collectief

- 125 supportmanagers
- Min. 8 en max. 12 personen

Door wie / begeleiding

- Externe trainer

Ontwikkelactiviteit 12 - Training

Beïnvloedings- vaardigheden

Duur Dag; 9.00 -17.00u

Uitvoeringsperiode Geheel 2017

Doel

- (H)erkennen van verschillende veranderkrachten en weerstandskrachten
- Kennen van verschillende aspecten van beïnvloeden
- Oefenen met beïnvloeden van gedrag van individuen

Na afloop

- Heb je ervaren hoe verschillende beïnvloedingsstijlen te gebruiken en wanneer een stijl (in)effectief is
- Weet je 'impact te maken door verbinding'
- Heb je een start gemaakt met leren in de praktijk (wat ga je morgen anders doen?)

Werkvorm

- Zeer actieve workshop met grote mate van afwisseling tussen actie, reflectie en theoretische inzichten
- Oefenen a.d.h.v. eigen praktijkvoorbeelden met trainingsacteur
- Deze ontwikkelactiviteit is op maat gemaakt voor Supporting Ambitions Together en is een eerste kennismaking op dit thema. Een verdiepende training/cursus is ook te volgen via TOP via top@eur.nl

Voor wie / groepssamenstelling

- 125 supportmanagers
- Min. 8 en max. 12 personen

Door wie / begeleiding

- Externe trainer

Gasten / mededeelnemers

- Acteurs

Ontwikkelactiviteit 13 - Workshop

Verbinding tussen boven- & onderstroom

Duur Dagdeel; 9.00-12.30 of 13.30-17.00u

Uitvoeringsperiode Geheel 2017

Doel

- Bespreekbaar maken van lastige zaken binnen vak-/ketenteam, ter bevordering van samenwerking
- Weten wat bedoeld wordt met boven- & onderstroom in teams
- Herkennen van niveaus van communiceren
- Inzicht in dynamieken tussen mensen: hoe onderstroomgedachten en -gevoelens óók de samenwerking kunnen beïnvloeden

Na afloop

- Herken je verschillende communicatieniveaus en -stijlen
- Heb je ervaren hoe je verschillende communicatieniveaus kunt gebruiken en wanneer een stijl (in)effectief is
- Kun je bewuster onderscheid maken tussen bespreken, afspreken en aanspreken
- Kun je onderstroomgevoelens en -gedachten effectiever hanteren
- Heb je ervaren hoe kernwaardengedrag bespreekbaar te maken

Werkvorm

- Combinatie van theoretische 'uitleg over' en praktisch 'zelf (be)oefenen' a.d.h.v. eigen team casuïstiek
- Filmpjes en analyse
- Zelfonderzoekje en vertalen onderstroomtitels naar bovenstroomtitels
- Oefenen a.d.h.v. eigen praktijkvoorbeeld

Voor wie / groepssamenstelling

- 1 supportmanager met eigen vak-/ketenteam
- OF gemengde groep uit 125 supportmanagers
- Min. 6 en max. 12 personen

Door wie / begeleiding

- Externe expert procesbegeleider

Ontwikkelactiviteit 14 - Training

Zorgvuldig omgaan met belangen

Duur Dagdeel; 9.00-12.30 of 13.30-17.00u

Uitvoeringsperiode Geheel 2017

Doel

- Professioneel omgaan met belangen
- Inzicht in diversiteit van klantrelaties en de ingrediënten van de vertrouwensformule
- Bespreekbaar maken van lastige zaken in klantrelaties, ter bevordering van samenwerking

Na afloop

- Kun je bewuster onderscheid maken tussen macht, issues, belangen en waarden
- Weet je hoe vertrouwen te winnen door betrouwbaar gedrag
- Heb je ervaren hoe je verschillende onderhandelingsstijlen kunt gebruiken en wanneer een stijl (in)effectief is
- Kun je het spanningsveld tussen individuele, team-, klant- en organisatiebelangen beter duiden en positief hanteren
- Heb je geoefend met de kunst van het verbinden met de ander
- Heb je een start gemaakt met leren in de praktijk (wat ga je morgen anders doen?)

Werkvorm

- Zeer actieve workshop met grote mate van afwisseling tussen actie, reflectie en theoretische inzichten
- Oefenen in de vorm van een game
- Oefenen in de vorm van fysieke training
- Oefenen a.d.h.v. eigen praktijkvoorbeelden in de vorm van clinics

Voor wie / groepssamenstelling

- 125 supportmanagers
- Min. 8 en max. 12 personen

Door wie / begeleiding

- Externe expertmatige trainer



Thema
**Continu
verbeteren**

Ontwikkelactiviteit 15 - Training

Lean-Awareness

Duur Dagdeel; 9:30-14:30 of 12.00-17.00u (theorie & Lean-game)

Uitvoeringsperiode Geheel 2017

Doel

- Introduceren van de Lean-filosofie als een manier om effectief en resultaatgericht te organiseren en continu te verbeteren
- Handvatten bieden voor het (aan)sturen van een Lean-organisatie (matrix en verantwoordelijkheid laag)

Na afloop

- Kun je (be)oordelen of een opgave met inzichten uit de Lean-methodiek slimmer georganiseerd kan worden c.q. hoe je verbeterdoel te bereiken
- Kun je teamleden en collega's meenemen in deze manier van denken en organiseren
- Kun je je rol invullen en de randvoorwaarden scheppen om een Lean-traject te starten en te laten slagen

Werkvorm

- Theoretische 'uitleg over' Lean
- Toepassen van Lean-beginselen in een simulatieomgeving 'Lean-game'

Voor wie / groepssamenstelling

- 125 supportmanagers
- Voor toepassen van de 'Lean-game' zijn minimaal 7 tot maximaal 9 deelnemers nodig, dit kan ook in 2 subgroepen met totaal 14 deelnemers

Door wie / begeleiding

- Externe trainer via performanceimprovement@eur.nl

Randvoorwaarden

- Wanneer je als leidinggevende eenmaal enthousiast bent over de mogelijkheden van Lean, is de volgende stap om met je (vak-/keten)team een basistraining 'Introduction to Lean' te volgen, om vervolgens vanuit het team concrete verbeterprojecten te initiëren

Ontwikkelactiviteit 16 - Workshop

Introduction to Lean

Duur Dagdeel; 9:30-14:30 of 12.00-17.00u (theorie & Lean-game)

Uitvoeringsperiode Geheel 2017

Doel

- Introduceren van de Lean-filosofie als een manier om effectief en resultaatgericht te organiseren en continu te verbeteren
- Inzicht geven in vormgeven van eigen Lean-traject
- Daadwerkelijk oefenen met Lean organiseren met een concrete casus

Na afloop

- Weet je wat de Lean-filosofie behelst
- Kun je eigen processen identificeren en verspillingen in je eigen werk(processen) herkennen
- Kun je (be)oordelen of Lean-instrumenten je helpen om je verbeterdoel te bereiken en je vervolgstappen te bepalen.

Werkvorm

- Theoretische 'uitleg over' Lean
- Toepassen van Lean-beginselen in een simulatieomgeving (Lean-game)

Voor wie / groepssamenstelling

- 1 supportmanager met eigen vak-/ketenteam
- Voor toepassen van de 'Lean-game' zijn minimaal 7 tot maximaal 9 deelnemers nodig, dit kan ook in 2 subgroepen met totaal 14 deelnemers
- Dit is bedoeld voor medewerkers van 1 team, maar kan ook goed gebruikt worden voor een groep van supportmanagers met één gezamenlijke werkopgave – bedoeld om concreet aan de slag te gaan

Door wie / begeleiding

- Externe trainer via performanceimprovement@eur.nl

Randvoorwaarden / condities

- Alle medewerkers van hetzelfde (vak-/keten)team participeren

Ontwikkelactiviteit 17 - Workshop

Scrum organiseren

Duur Dagdeel; 9.00-12.30 of 13.30-17.00u

Uitvoeringsperiode Geheel 2017

Doel

- Kennis maken met de Scrum methodologie als een manier om effectief, 'agile' en resultaatgericht werk te organiseren.
Scrum is een Agile aanpak voor het incrementeel ontwikkelen van innovatieve producten. Het is een waardegedreven aanpak die ervoor zorgt dat het voor de opdrachtgever en eindgebruikers meest waardevolle product wordt opgeleverd binnen de beperkingen van tijd en budget. Scrum zorgt ervoor dat er een product wordt opgeleverd dat voldoet aan de behoeften van de klant.
- Leren toepassen van de basis van Scrum organiseren.

Na afloop

- Heb je inzicht in hoe Scrum werkt en hoe het jou kan helpen sneller en beter resultaten te halen
- Begrijp je de basisprincipes van Scrum
- Heb je geoefend met een casus uit de praktijk zodat het daadwerkelijk gaat 'leven'
- Weet hoe je van start kan gaan met Scrum
- Weet je wanneer Scrum wel of niet meerwaarde biedt bij de opgave die je hebt

Werkvorm

- Combinatie van theoretische 'uitleg over' en praktisch 'zelf doen'
- Toepassen op fictieve en eigen praktijkvoorbeelden

Voor wie / groepssamenstelling

- 125 supportmanagers
- Min. 6 en max. 12 personen
- OF 1 Supportmanager met eigen vak-/ketenteam (ongeacht groepsgrootte)
- OF Een groep van supportmanagers met één gezamenlijke werkopgave

Door wie / begeleiding

- Externe trainer

Ontwikkelactiviteit 18

Mini Challenge 'Oplos-lab'

Duur Dagdeel; 9.00-12.30 of 13.30-17.00u

Uitvoeringsperiode Geheel 2017

Doel

- Met elkaar oplossingen vinden voor uitdagingen uit de praktijk
- Concreet en doelgericht naar oplossingen toewerken voor deze bestaande issues

Na afloop

- Heb je met de aanwezigen bestaande issues waar de deelnemers (of een deel daarvan) in de praktijk hinder van ondervinden besproken en eerste stappen gezet in het aanpakken van de uitdaging
- Heb je handvatten om in het vervolg zelf op deze manier een uitdaging op te pakken

Werkvorm

- Praktijkcasussen in een pressure cooker vorm oppakken
- Met elkaar snel in de actiemodus en doelgericht een oplossing zoeken passend bij de uitdaging
- Creatieve werkvormen die aansluiten bij de uitdaging
- Afwisseling tussen praten en doen

Voor wie / groepssamenstelling

- 125 supportmanagers
- Supportmanagers met gezamenlijke werkopgave
- Supportmanager met eigen vak-/ketenteam
- Min. 8 en max. 500 personen

Door wie / begeleiding

- Externe trainer





Thema Coaching & Intervisie

Ontwikkelactiviteit 19 Veranderconsult

Duur Strippenkaart van maximaal 4 gesprekken van 1,5 à 2 uur

Uitvoeringsperiode Q1 en Q2 2017
Min. 1 en max. 4 weken tussen ieder gesprek

Doel

- Verkennen van 'eigen' positie (in context, in relatie tot EUR-strategie, topsupportconcept, etc.)
- Reflecteren op eigen en (vak-/keten)teamontwikkelingsstadium en behoefte
- Bepalen van de verander-/ontwikkelopgave en bewust kiezen van een veranderstrategie (evt. te vertalen naar actiesheet)
- Naar eigen behoefte voorleggen van ondersteuningsvragen, te denken aan:
 - Problemen/uitdagingen in het eigen team
 - Problemen/uitdagingen in relatie tot een ander organisatieonderdeel
 - Toepassingsvragen die voortkomen uit training/workshop

Na afloop

- Heb je bewust een veranderstrategie gekozen passend bij opgave, context, eigen rol, etc., uitgewerkt in Actiesheet
- Heb je bewust interventies ingezet, geëxperimenteerd met eigen gedrag en beïnvloeding van gedrag van anderen en hierop gereflecteerd

Werkvorm

- 1-op-1 gesprek tussen manager en verandercoach

Voor wie

- 1 supportmanager

Door wie / begeleiding

- Externe verandercoach

Ontwikkelactiviteit 20

Intervisie

Duur 4 bijeenkomsten van 2,5 à 3 uur

Uitvoeringsperiode Geheel 2017 te starten
Min. 4 en max. 8 weken tussen iedere bijeenkomst

Doel

- Reflecteren op eigen en andermans dagelijkse praktijkdilemma's
- Verkennen van alternatieve ziens- en/of handelswijze
- Ervaren van diverse intervisiemethodieken

Na afloop

- Heb je zicht op alternatieve handelswijze op een eigen of andermans vraagstuk

Werkvorm

- Collegiale consultatie
- Gestructureerde en begeleide gespreksvorm waarin je met elkaar ruimte maakt voor reflectie en elkaar daarin verder probeert te helpen
- Intervisie geeft je de mogelijkheid om even stil te staan en los te komen van je dagelijkse praktijk om bij jezelf te onderzoeken waar je mee worstelt en niet meteen in oplossingen te schieten. Het levert je na afloop van de bijeenkomst een heleboel nieuwe inzichten en handvatten op (deels ook aangereikt door je intervisiegroep) waar je in de praktijk op jouw manier mee verder kunt
- Onderwerpen worden ter plekke ingebracht
- Een intervisiegroep kan na verloop van tijd zelfstandig in eigen passend ritme verder gaan
- Hiervoor krijgen de deelnemers een hand-out met diverse intervisietechnieken en -methodieken

Voor wie / groepssamenstelling

- 125 supportmanagers
- Geen hiërarchische verhouding tussen de deelnemers
- Deelnemers zijn niet in dezelfde directe werkomgeving werkzaam
- Min. 5 en max. 8 personen

Door wie / begeleiding

- Externe proces-/intervisiebegeleider

Randvoorwaarden / condities

- Gecommitteerde groep deelnemers; d.w.z. alle sessies aanwezig in dezelfde samenstelling

Ontwikkelactiviteit 21

Eigen ontwikkelthema

Er is vrije ruimte voor je eigen ontwikkelthema dat niet past binnen de andere aangeboden ontwikkelactiviteiten.

Mijn vraagstuk is

- Formuleer zo concreet mogelijk
- ...

Mijn ontwikkelvraag/behoefte is

- Formuleer wat je wil weten/kennis, kunnen/vaardigheid, ervaren
- Formuleer zo concreet mogelijk waarop het gericht is, liefst in werkwoorden zoals meer weten, meer kunnen, vaker willen, minder doen, etc.
- ...

Werkvorm

- Heb je een bepaalde leerstijl (participeren 'samen praten over', experimenteren/ontdekken 'door te doen', kunst afkijken 'door het van een ander te zien', kennis verwerven 'horen over, theoretische uitleg), oefenen 'door te proberen, al dan niet met trainingsacteur')?
- ...

Voor wie / groepssamenstelling

- In welk groepsverband wil je met je vragen aan de slag? (Een willekeurig samengestelde groep van mensen met dezelfde behoefte, je eigen MT, je eigen vak-/ketenteam, etc.)
- ...

Gasten / mededeelnemers

- Zijn er in jouw beleving mededeelnemers gewenst of noodzakelijk en zo ja wie dan?
- ...



Ontwikkelactiviteit 22

Eigen ontwikkelthema

Er is vrije ruimte voor je eigen ontwikkelthema dat niet past binnen de andere aangeboden ontwikkelactiviteiten.

Mijn vraagstuk is

- Formuleer zo concreet mogelijk
- ...

Mijn ontwikkelvraag/behoefte is

- Formuleer wat je wil weten/kennis, kunnen/vaardigheid, ervaren
- Formuleer zo concreet mogelijk waarop het gericht is, liefst in werkwoorden zoals meer weten, meer kunnen, vaker willen, minder doen, etc.
- ...

Werkvorm

- Heb je een bepaalde leerstijl (participeren 'samen praten over', experimenteren/ ontdekken 'door te doen', kunst afkijken 'door het van een ander te zien', kennis verwerven 'horen over, theoretische uitleg), oefenen 'door te proberen, al dan niet met trainingsacteur')?
- ...

Voor wie / groepssamenstelling

- In welk groepsverband wil je met je vragen aan de slag? (Een willekeurig samengestelde groep van mensen met dezelfde behoefte, je eigen MT, je eigen vak-/ketenteam, etc.)
- ...

Gasten / mededeelnemers

- Zijn er in jouw beleving mededeelnemers gewenst of noodzakelijk en zo ja wie dan?
- ...

Meer informatie

Heb je vragen of ideeën over Supporting Ambitions Together? Neem dan contact op met het processteam via supportingambitionstogether@eur.nl of 010 408 9679.

Erasmus Universiteit Rotterdam

Bezoekadres

Burgemeester Oudlaan 50
3062 PA Rotterdam, The Netherlands

Postadres

Postbus 1738
3000 DR Rotterdam, The Netherlands
E supportingambitionstogether@eur.nl

www.eur.nl

© Erasmus University Rotterdam, 2016