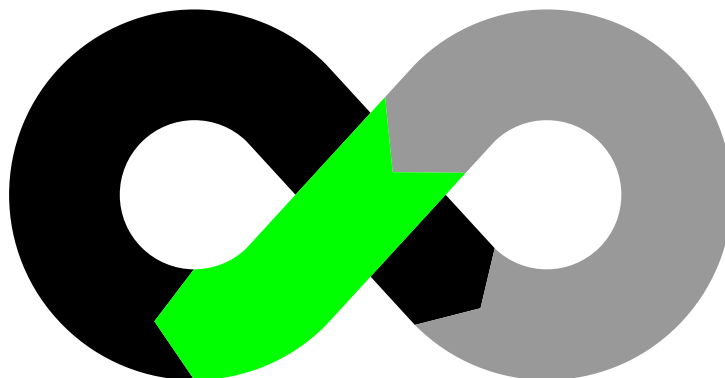


TILLIDSNØGLEN

Mere viden på
futureworklab.dk



KONCEPT

Implementering af ny teknologi kan skabe utryghed og uklarhed. Det gælder især AI-teknologi, der i sin natur er svær at gennemskue, fordi man ikke ved hvordan teknologien udvikler sig over tid.

Tillid og tryghed er grundlæggende elementer i medarbejdernes trivsel. Derfor har Future Work Lab eksperimenteret med at skabe et redskab, der kan bruges til at skabe en tillidsfuld implementering af ny teknologi. Vi kalder redskabet for Tillidsnøglen.

Tillidsnøglen er en proces I kan bruge ved implementering af ny teknologi, hvor der er usikkerhed omkring, hvad teknologien kan og vil blive brugt til, og hvor I ønsker involvering af medarbejderne.

FORMÅLET

At sikre tillid og tryghed som forudsætning for at realisere og høste fordele og muligheder

ved implementeringen af ny teknologi, der griber markant ind i måden vi arbejder på.

EKSEMPEL

En afdeling skal implementere en ny teknologi. En gruppe medarbejdere og lederen aftaler, at de mødes hver 4. uge og gennemfører Tillidsnøglen. Resultatet af processen er en aftale om, hvad de gør og ikke gør ift. teknologien de næste fire uger.

Efter de fire uger mødes de igen, og bruger Tillidsnøglen til at lytte til hinandens erfaringer og aftale, hvad der de næste fire uger gøres og ikke gøres. Sådan kan rytmen fortsætte og bidrage til, at teknologiens indvirkning på, hvordan vi arbejder, tilpasses og at mulighederne ved teknologien kommer til sin ret.

VÆRKTØJ:
TIL IMPLEMENTERING
AF NY TEKNOLOGI

Typisk vil Tillidsnøglen fortsætte med denne kadence i 3-4 måneder, hvorefter processen afrundes.

SÅDAN BRUGER I TILLIDSNØGLEN

Aftal en overordnet plan og rytme for, hvornår I bruger tillidsnøglen. Vi har gode erfaringer med at køre processen hver fjerde uge. Det giver forudsigelighed og sikrer, at der trin for trin bliver evalueret og arbejdet ind i fremtiden på baggrund af erfaringer, påvirkninger og effekter af den nye måde at arbejde på eller bruge teknologien på.

Hold et fælles introduktionsmøde, hvor bekymringer eller usikkerhed bliver luftet. Brug

dette møde til at understrege formålet med Tillidsnøglen: at reducere usikkerhed og tvivl og gå trinvist frem, så vi løbende kan lære af både teknologien og dens indvirkning samt betydningen for trivsel og måden, vi arbejder og leder på.

Er I en stor afdeling kan det være nyttigt at udvælge en mindre gruppe eller fortrop, som på vegne af hele afdelingen går foran og afprøver teknologien, mens I afprøver og bruger Tillidsnøglen.

Første skridt er at reducere usikkerhed og kompleksitet. Typisk kan en ny teknologi utrolig meget og det gør den svært at gennemskue, hvilket skaber utryghed. Derfor skal I fjerne så meget som muligt af dét den nye teknologi kan, for derved kun at fokusere på én ting af gangen. Udvalg noget, som opleves som relevant for både ledere og medarbejdere.

Gennemfør derefter hver fjerde uge en Tillidsnøgle-session, som beskrevet i procesguiden.

LÆS MERE



FORDELE VED TILLIDSNØGLEN

- + Reducerer usikkerhed gennem en klar og enkel proces for gradvis implementering af ny teknologi
- + Definerer en ramme og systematik, der gør det enkelt at

inddrage erfaringer og lære af dem

- + Den lærende tilgang til implementering fungerer som en fremkaldervæske for en række øvrige spørgsmål om tillid mellem ledere og medarbejdere, som har betydning for trivsel og motivation

- + Sørger for, at der aftales hvad vi gør og hvad vi ikke gør i en relativ kort tidshorisont. At dele processen op i kortere faser giver mulighed for at skabe tillidsfulde erfaringer, der kan bygges videre på
- + Involverer og giver beslutningskraft til ledere og medarbejdere i fællesskab. Det skaber tryghed, mening og giver mulighed for hurtigt at finde både muligheder og utilsigtede konsekvenser ved teknologien

- + Reducerer kompleksitet. Ved at forenkle noget kan vi bedre forstå det, og vi føles os trygge når vi forstår

"DOBBELTNØGLESYSTEM"

Da samlebåndet blev indført som en ny teknologi i produktionsvirksomheder for snart 100 år siden gav det en række udfordringer. Én af dem handlede om, at det var samlebåndets hastighed, der dikterede arbejdstempo og produktivitet. På en fabrik havde medarbejderne en fornemmelse af, at ledelsen skruede op for hastigheden på samlebåndet om eftermiddagen. Det skabte mistillid. De løste sammen udfordringen ved, at der blev lavet to nøgler til skabet, der styrede samlebåndets hastighed: Én til tillidsrepræsentanten og én til lederen. Man kunne nu kun åbne skabet og skrue op for hastigheden for samlebåndet, når begge nøgler blev brugt. Denne historiske parallel har inspireret til Tillidsnøglen, som den proces, hvor ledere og medarbejdere har en fælles styring og evaluering af teknologiens indvirkning på arbejdet.

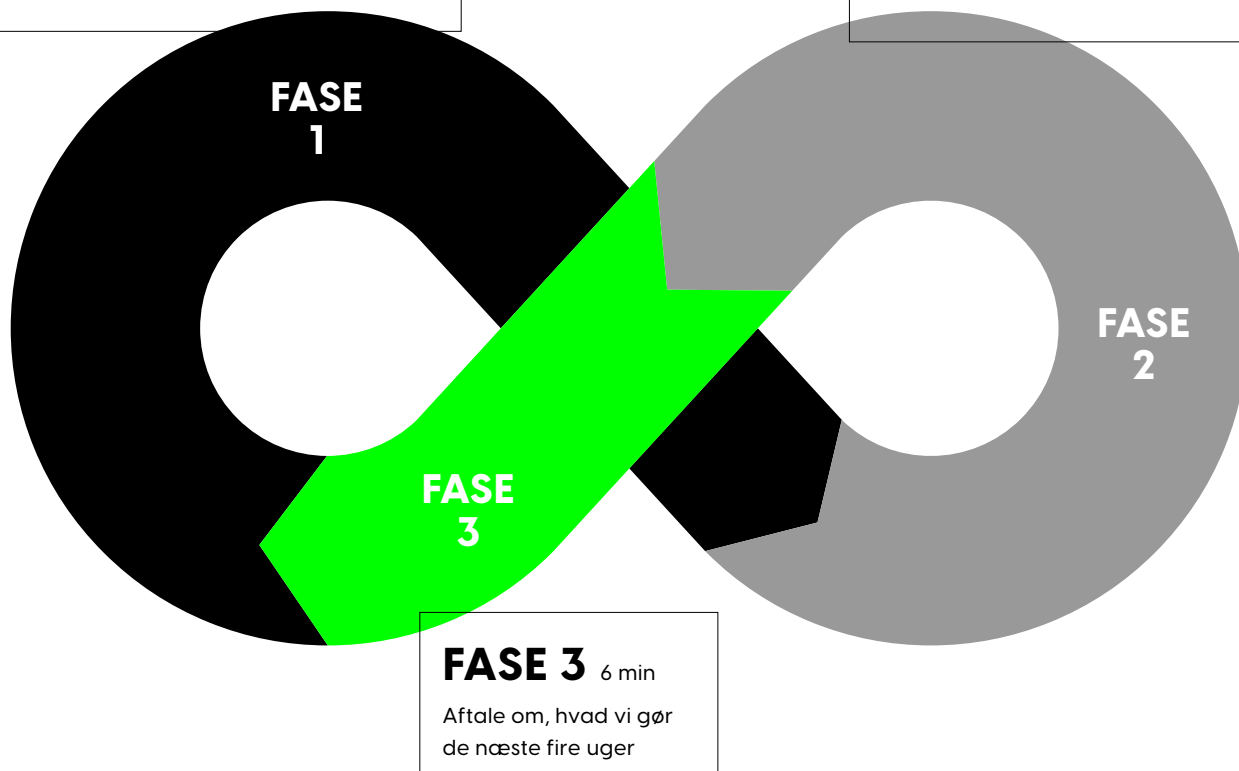
FASE 1 20 min

Udgangspunktet er den nye teknologi:

- Hvad har vi oplevet?
- Hvad har været anderledes?
- Hvordan har det påvirket dig/jer?

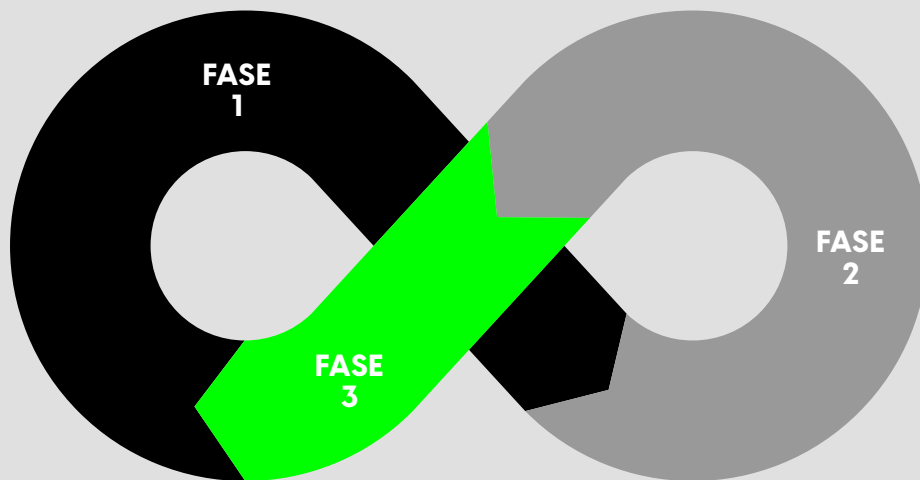
FASE 2 15 min

Hvis vi skulle ændre én ting, gøre noget nyt eller anderledes de næste fire uger, der kunne have positiv effekt på tilliden, hvad kunne vi så afprøve?



SE HVORDAN DU FACILITERER DE TRE FASER,
SOM TILLIDSNØGLEN BESTÅR AF: **DE TRE FASER** →

SÅDAN FACILITERER DU **DE TRE FASER**, SOM TILLIDSNØGLEN BESTÅR AF:



HVAD KRÆVER TILLIDSNØGLEN?

At gennemføre en Tillidsnøgle-session kræver en facilitator. Det kan være én fra HR-afdelingen, en kollega, arbejdsmiljørepræsentant eller lignende.

FACILITATORENS ROLLE ER:

- + AT STILLE SPØRGSMÅL
- + AT HOLDE PROCESSEN OG FORMATET PÅ RETTE SPOR
- + AT STYRE TIDEN

FASE 1 (20 min)

Formålet er at medarbejdere og ledere lytter til hinandens erfaringer.

Først fortæller medarbejderne om deres erfaringer fra de sidste fire uger:

- + Hvad har vi oplevet?
- + Hvad har vi gjort nyt eller

anderledes f.eks. ift. opgaveløsning, ledelsesdialog, styring

- + Hvordan påvirkede det dig/ jer: Individuelt, kollegialt, leder og medarbejdere imellem?

Lederen lytter og må ikke kommentere undervejs. Herefter fortæller lederen om de overvejelser og tanker der dukkede op imens han/hun lyttede til medarbejderne.

Gode spørgsmål kunne være:

- + Hvad tænkte du, da du hørte medarbejderne fortælle?
- + Hvad bed du særligt mærke i?
- + Hvad blev du nysgerrig på?
- + Var der noget, der overraskede dig?

Herefter svarer lederen på samme spørgsmål som medarbejderne:

- + Hvad har jeg oplevet?

- + Hvad har jeg gjort nyt og anderledes ift. opgaveløsning, ledelsesdialog, styring?

- + Hvordan påvirkede det mig: Individuelt, leder og medarbejdere imellem?

Medarbejderne lytter, og fortæller bagefter om de overvejelser og tanker, de gjorde sig da de lyttede. Gode spørgsmål i den forbindelse kunne være:

- + Hvad tænkte du, da du hørte lederen fortælle?
- + Hvad bed du særligt mærke i?
- + Hvad blev du nysgerrig på?
- + Var der noget, der overraskede dig?

REGLERNE FOR DENNE FASE ER ALTSÅ:

- + Når den ene part taler, må den anden part ikke svare, kommentere eller lignende. Man skal KUN lytte.
- + Når den ene part har fortalt deres perspektiv, reflekterer den anden part over det, der er sagt og hørt. Her må den første part ikke svare, kommentere osv. men KUN lytte.

FASE 2 (15 min)

Formålet er at få ideer til, hvad I kan gøre de næste fire uger. De grundlæggende spørgsmål er:

- + Hvis vi ændrer en ting og gør noget nyt eller anderledes de næste fire uger...
- + Hvad ville have positiv effekt på tillid, ro og tryghed?
- + Hvad kunne vi gøre bedre?
- + Hvad kunne vi afprøve?

Lad evt. deltagerne tale sammen to og to inden I taler fælles om de forskellige ideer.

Skriv de forskellige ideer ned, og forsøg evt. at finde fælles muligheder i de forslag, der kommer frem.

FASE 3 (6 min)

Der aftales konkret, hvad der gøres de næste fire uger. Alle skal vide præcis hvad de gør og ikke gør de næste fire uger indtil næste gang I mødes.

Her skal facilitator sikre, at detaljerne i aftalen er på plads, så der er ikke tvivl og uklarhed.