

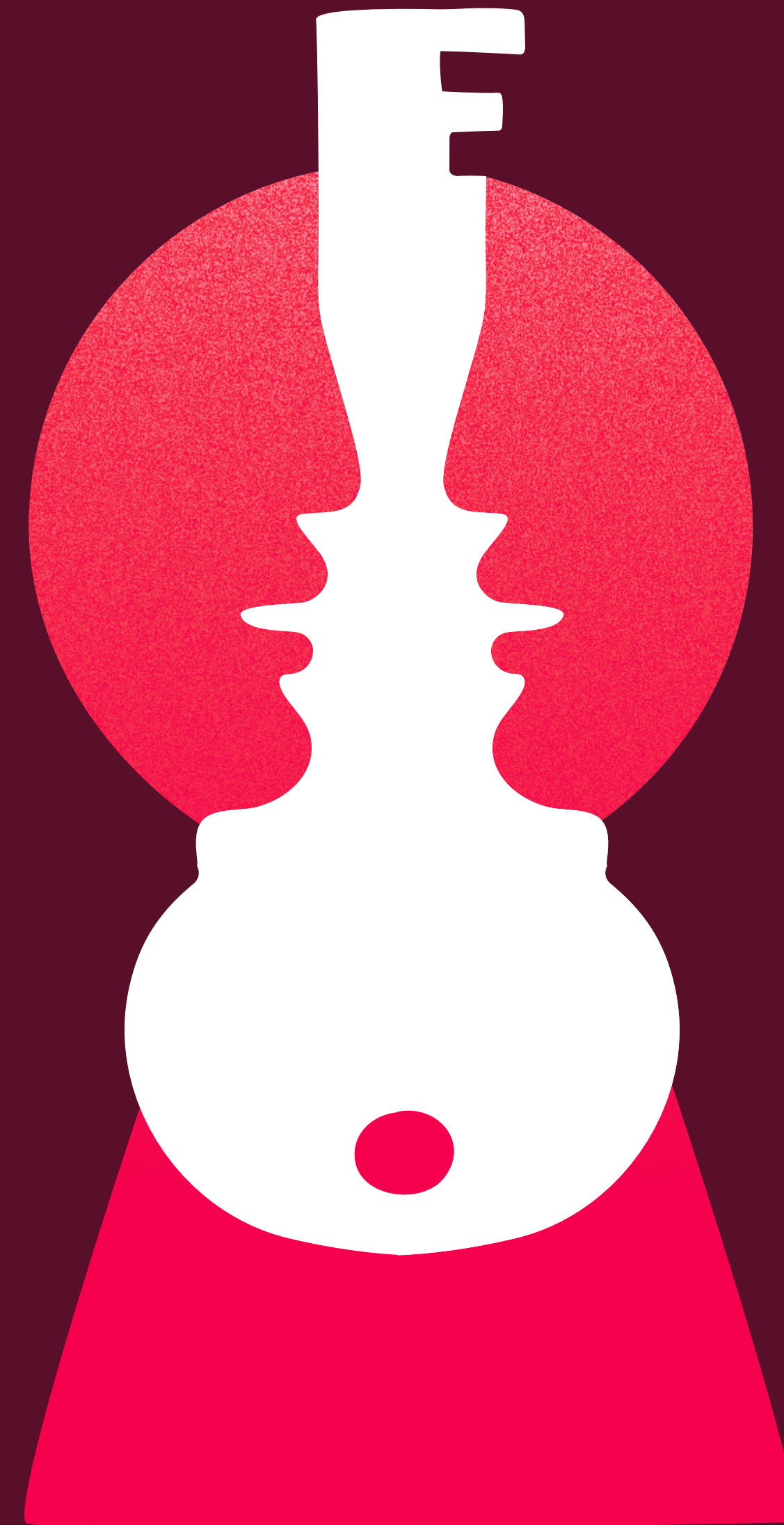
Training emotionele intelligentie:

DE ROUTE NAAR UITZONDERLIJK PEOPLEMANAGEMENT



Lily Kriegs

Inclusive Culture and Belonging Partner, Spryker



Hi!

Gedurende haar meer dan twee decennia in de techindustrie, heeft **Lily Kriegs** altijd prioriteit gegeven aan de menselijke factor. Als toonaangevend leider op het gebied van HR/DEI&B (diversiteit, gelijkheid, inclusie en saamhorigheid), en als Inclusive Culture and Belonging Partner bij Spryker, richt ze zich op het creëren van een werkomgeving waarin emotionele intelligentie centraal staat, die zich richt op welzijn en respect, en waar iedereen zich echt betrokken en ondersteund voelt.

Lily's kijk op leven en werken is diep geworteld in vriendelijkheid, een principe dat voor haar essentieel is in elk aspect van het leven en dat een universele taal representeert die professionele grenzen overstijgt. Het herinnert ons eraan dat we, binnen al onze rollen en verantwoordelijkheden, altijd de keuze kunnen maken om vriendelijk te zijn, iedere dag en overal, om zo een meer inclusieve en empathische wereld te creëren.

Lily's ervaringen als moeder en immigrant uit Mexico, die al 30 jaar in Duitsland woont, verrijken haar persoonlijke en professionele trajecten. Levenslang leren bracht haar op het pad van coaching, eerstehulpverlening en continue ondersteuning binnen de geestelijke gezondheidszorg, en burn-outpreventie, altijd gebaseerd op empirisch onderbouwde praktijken die veerkracht en de werk-privébalans stimuleren.

Wanneer ze niet aan het werk is, houdt Lily zich graag bezig met lezen, wandelen en QiGong. Ze is een hartstochtelijk liefhebber van literatuur en beleeft veel plezier aan het schrijven van poëzie en het begeleiden van jonge leiders.



Lily Kriegs

Inclusive Culture and Belonging Partner,
Spryker



Spryker is het toonaangevende configureerbare handelsplatform voor ondernemingen met geavanceerde bedrijfsmodellen om groei, innovatie en differentiatie mogelijk te maken.

Het Spryker-platform biedt een eenvoudig te gebruiken, headless API-first model dat speciaal is ontworpen voor geavanceerde transactionele bedrijfsmodellen. De best-of-breed aanpak ervan geeft bedrijven de flexibiliteit zich aan te passen en te groeien, en snel de markt op te gaan. Het verkort de terugverdientijd gedurende hun totale digitale transformatietraject.

Als toonaangevend mondiaal platform voor B2B en B2C, Enterprise Marketplaces, Thing Commerce en Unified Commerce, ondersteunde Spryker wereldwijd meer dan 150 internationaal opererende zakelijke klanten (zoals ALDI, Siemens, Hilti en Ricoh). Spryker werd door Gartner® erkend als Visionary in de 2023 Magic Quadrant™ for Digital Commerce, en werd ook beschouwd als een Strong Performer in The Forrester Wave™: B2B Commerce Solutions, Q2 2022. Spryker is een niet-beursgenoteerd technologiebedrijf met hoofdkantoren in Berlijn en New York.

Inleiding	5
Heartset-vaardigheden voor HR-managers	7
De drie heartset-kernvaardigheden en hun impact	9
Met heartset-vaardigheden kun je leren van het verleden, zodat je beter voorbereid bent op een onvoorspelbare toekomst	14
Ontwikkel je leiderschaps capaciteiten met behulp van heartset-vaardigheden	16
Zeven manieren om heartset-vaardigheden te integreren in HR-praktijken	19
Heartset-vaardigheden: het herdefiniëren van de essentie van HR-management	22
Maak kennis met Bob	23

Inleiding

Beschikken over technische vaardigheden en branchekennis is op de moderne werkplek absoluut belangrijk. Er wordt echter ook steeds meer belang gehecht aan de kritische rol van zachtere, meer genuanceerde vaardigheden, die gerelateerd zijn aan emotionele intelligentie.

In traditionele werkculturen speelden emoties lang een ondergeschikte rol. Ze werden als onbelangrijk of als schadelijk voor professioneel succes gezien. De wereldwijde ervaring met de COVID-19-pandemie bracht echter een heel nieuwe kijk op dit perspectief: het benadrukte onze gemeenschappelijke kwetsbaarheid en menselijkheid, en plaatste onze relatie tot werk in een nieuw daglicht.

En nog belangrijker: de pandemie bracht een fundamentele verandering in hoe we met elkaar omgaan in onze werkomgeving. Het werd makkelijk om over onze geestelijke gezondheid en ons emotioneel welzijn te praten.



Maak je sterk voor een emotioneel intelligent personeelsbestand

Om succesvol te zijn op de werkplek van nu, zijn emotionele wendbaarheid en aanpasbaarheid essentieel. Wij als HR-professionals bevinden ons op het kruispunt van de organisatiecultuur en het welzijn van onze medewerkers, als voorvechters van een **emotioneel intelligent personeelsbestand**. Het is onze taak om organisaties te begeleiden via een voortdurend veranderingsproces, en te pleiten voor een people-first-cultuur die emotionele volwassenheid, inclusiviteit en het welzijn van onze teams voorop stelt.

Om deze doelen te bereiken, moeten we gebruikmaken en leren van onze collectieve menselijke ervaring en omgevingen creëren waar emoties essentieel zijn voor ons als individu en voor het succes van onze organisaties.

Deze gids geeft inzicht in emotionele intelligentie – onze heartset-vaardigheden – en laat zien hoe dit een essentiële aanvulling is op cognitieve vaardigheden (beter bekend als mindset- of harde vaardigheden), waaraan we vaak prioriteit geven binnen onze professionele ontwikkeling.

Mindset	VS.	Heartset
Wat is mindset? Een adaptief mentaal kader gebaseerd op nieuwsgierigheid en levenslang leren.		Wat is heartset? Een adaptieve emotionele tegenhanger van de mindset, gericht op het begrijpen van en omgaan met emoties.
Waarom is het belangrijk? Met adaptieve cognitieve vaardigheden zie je uitdagingen eerder als kansen dan als belemmeringen.		Waarom is het belangrijk? Heartset helpt ons negatieve emoties te erkennen en te accepteren, en stelt ons in staat om te gaan met onzekerheid.
Wat zijn de gevolgen ervan? Het aannemen van een adaptieve mindset stimuleert groei, bevordert innovatie en brengt positieve verandering voor individuen en teams, in elke omgeving.		Wat zijn de gevolgen ervan? Een adaptieve heartset stimuleert openhartigheid en helpt mensen open te staan voor nieuwe ervaringen, en te zien dat die kunnen leiden tot emotionele groei en niet tot stress of angst.

Heartset-vaardigheden vormen de basis van emotionele intelligentie – van zelfbewustzijn, zelfmanagement en maatschappelijk bewustzijn tot het opbouwen van relaties. Elke heartset-vaardigheid is essentieel om je skills in **peoplemanagement** te verbeteren. We laten zien hoe we de verschillende heartset-vaardigheden dagelijks kunnen gebruiken om onze rol als HR-professional te versterken en hoe we onze organisaties beter kunnen ondersteunen terwijl we ons voorbereiden op de toekomst.

Geef je trainingsprogramma voor emotionele intelligentie een kickstar

Deze gids biedt praktische strategieën en doeltreffende methoden ter ondersteuning van werkculturen die prioriteit geven aan een goede werk-privébalans en emotioneel welzijn als essentiële elementen voor professioneel succes. We gebruiken praktijkvoorbeelden die duidelijk het kader laten zien dat we ontworpen hebben voor **HR-leiders** die een kickstart willen maken met een trainingsprogramma rondom emotionele intelligentie voor het hele bedrijf.

Heartset-vaardigheden voor HR-managers

Heartset-vaardigheden zijn emotionele en sociale competenties die HR-professionals zoals wij gebruiken om de uitdagingen van de huidige werkplek aan te gaan. Deze uitdagingen kunnen zich voordoen tijdens interacties met anderen en hebben betrekking op het omgaan met gevoelens, het tonen van empathie en het opbouwen van relaties. De vaardigheden kunnen ook worden gebruikt bij situationele en technische uitdagingen, zoals budgetbeheer of het toezien op wettelijke kaders en naleving.

Het verschil tussen heartset-vaardigheden en harde vaardigheden

Alhoewel harde vaardigheden vaak als belangrijker worden gezien (omdat die meestal betrekking hebben op technische vakkennis), zijn heartset-vaardigheden minstens zo essentieel. Elke heartset-vaardigheid is cruciaal bij het ontwikkelen van uitzonderlijk leiderschap en effectieve teams, die gezamenlijk op een gezonde en succesvolle manier nieuwe uitdagingen kunnen aanpakken.

Gedegen heartset-vaardigheden zijn essentieel voor kennisdeling en bij het effectief communiceren van onze deskundigheid richting collega's en klanten. Ze zorgen ervoor dat we oprechte connecties kunnen maken en positieve en professionele resultaten kunnen leveren.

Heartset-vaardigheden inzetten op de werkplek

Er zijn een hoop voorbeelden te geven van dagelijkse situaties waarbij je onvervangbare heartset-vaardigheden toe kunt passen op de werkplek. Vooral wanneer het gaat om het aanpassen aan grote veranderingen zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de nieuwe Europese privacywet.

Recente aanpassingen in de AVG-wetgeving dwongen bedrijven om aanzienlijke veranderingen door te voeren, inclusief het zorgvuldig documenteren, herzien of zelfs elimineren van oude processen. Het HR-team speelde een belangrijke rol tijdens deze omschakeling, en kreeg veel weerstand te verduren van allerlei mensen binnen de organisatie.

Zelfs eenvoudige dingen, zoals het plannen van een overleg om collega's uit te leggen hoe deze AVG-veranderingen de workflow van hun team zou beïnvloeden en sommige projecten zou stilleggen, brachten veel problemen met zich mee. Veel organisaties hadden hiervoor een flinke dosis emotionele intelligentie nodig.

Emotionele intelligentie (ook wel EQ genoemd) is fundamenteel bij het succesvol managen van dit soort transitie's: het is belangrijk voor HR-leiders en leidinggevenden om empathie te tonen en een veilige werkomgeving te creëren waarbij de nadruk ligt op samenwerken, en waar wordt gestreefd naar het vinden van succesvolle oplossingen voor zowel technische uitdagingen (zoals de AVG-aanpassingen in ons voorbeeld) als de begrijpelijke angst voor en weerstand tegen het onbekende.

Het is essentieel om bewustwording te creëren omtrent de noodzaak van het **tonen van empathie richting mensen** die zich verzetten tegen veranderingen. Dit geeft organisaties de mogelijkheid om oordeelvrije en veilige werkplekken te creëren waarin lastige onderwerpen (zoals veranderingen) kunnen worden besproken, waarbinnen men zich kan aanpassen aan dramatische veranderingen, en waar nieuwe strategieën kunnen worden bedacht om deze snel aan te pakken – en waar zo duidelijkheid wordt gecreëerd voor alle betrokkenen.

De drie heartset-kernvaardigheden en hun impact

Conflicten worden vaak veroorzaakt door gedragsmatige misverstanden of aannames, en een gebrek aan empathie. Dat stelt ons voor de uitdaging om meer aandacht te schenken aan onze emoties op de werkplek. De traditionelere aanpak, waarbij geen rekening wordt gehouden met emoties, slaagt er vaak niet in de kern van het probleem op te lossen – de fundamentele menselijke behoefte aan respect, begrip en vertrouwen.

De volgende drie heartset-kernvaardigheden vormen de basis voor een trainingsprogramma rondom emotionele intelligentie voor je werkplek.

1. Emotionele openheid en kwetsbaarheid

Het kan best eng zijn om zaken als **emotionele openheid** en **kwetsbaarheid** op te nemen als onderdeel van je HR-praktijken. Kwetsbaarheid kan echter de sleutel zijn tot het creëren van vertrouwen, inclusiviteit en een cultuur van zinvolle feedback.

Wanneer je je team traint, is het belangrijk dat je zelf het voorbeeld geeft.

Het tonen van kwetsbaarheid leidt vaak tot diepe connecties, waardoor anderen zich veilig voelen deel te nemen in en zich in te zetten voor dat wat ons verbindt op de werkplek. **Gebruik bijvoorbeeld de volgende stappen om een krachtig begin te maken met een trainingsprogramma rondom emotionele intelligentie:**

1. Leer elkaar kennen

Geef mensen de gelegenheid om jou te leren kennen, te ontdekken wie hun collega's zijn, en wat iedereen doet binnen het bedrijf.

2. Leg de basis voor een open en productieve conversatie

Stimuleer de deelnemers om vruchtbare discussies aan te gaan met elkaar. Creëer een ontspannen en veilige omgeving waarin ze zich op hun gemak voelen en zichzelf kunnen zijn.

3. Concentreer je op het ‘Dit ben ik, wie ben jij?’-model

Dit model kan erg transformatief zijn. Als je als leider van je workshop in training rondom emotionele intelligentie laat zien wij jij bent en interesse toont in wie je deelnemers zijn, kan dat leiden tot discussies die gebaseerd zijn op wederzijdse nieuwsgierigheid en begrip.

Hieronder vind je een paar voorbeelden van dingen die ik met mijn team heb gedeeld tijdens workshops in training rondom emotionele intelligentie:

“Ik ben zenuwachtig voor vergaderingen zonder agenda, omdat ik niet van verrassingen houd. Hoe ga jij daarmee om?”

Ik begon ook een gesprek met:

“Ik ben niet een moedertaalspreker. Laat het me weten als ik iets raars zeg tijdens onze gesprekken, zodat ik kan uitleggen wat ik bedoel en we elkaar beter kunnen begrijpen.”

Dit model, dat gebaseerd is op vriendelijke nieuwsgierigheid en actief luisteren, is essentieel bij het omgaan met conflicten en het creëren van een ondersteunende werkomgeving. Het benadrukt het diepgaande effect van **emotionele openheid**.

Dit ben ik, wie ben jij?



2. Zelfbewustzijn

Zelfbewustzijn is een essentiële heartset-vaardigheid voor HR-managers en ondersteunende leiders in onze organisatie en bij feedbackprocessen.

Niet-oordelende zelfreflectie in leiderschap, en weloverwogen besluitvorming, zijn cruciaal voor het creëren van **zelfbewustzijn**. Dit kan in het begin moeilijk zijn, maar is van fundamenteel belang om je te kunnen aanpassen aan veranderingen en andere uitdagingen. Het goede nieuws is dat we onszelf allemaal kunnen trainen om onze heartset-vaardigheden te verbeteren.

Een goede manier om onszelf te trainen in zelfreflectie is journaling. Door dingen op te schrijven, voel je meer verantwoordelijkheid voor en betrokkenheid bij verandering. Niet-oordelende zelfreflectie in leiderschap (en bij individuele teamleden) geeft ons de gelegenheid te leren van onze fouten. Ook helpt het ons fouten als iets positiefs te beschouwen, als iets wat ons allemaal menselijk maakt. **Begin, voor een workshop in zelfreflectieve journaling, met de volgende stappen:**

1. Individuele journaling-oefening

Vraag deelnemers om belangrijke waarnemingen en dingen

die ze geleerd hebben tijdens hun dagelijkse interacties met anderen op te schrijven. Benadruk dat het bij journaling meer gaat om de gewoonte dan om het eindresultaat.

2. Groepsoefening journaling

Journaling kan nuttig zijn voor individuen, maar in een werkomgeving kan zelfreflectie in groepsverband ook een belangrijk positief effect hebben op je leiderschapsteams. Plaats deelnemers in groepen van twee of drie personen en vraag ze te reflecteren op een eerder(e) gezamenlijk(e) project of activiteit. Vraag ze om te beschrijven wat er goed ging, wat er niet goed ging en wat ze in de toekomst anders zouden doen. Welke grenzen zouden ze kunnen stellen om wederzijds respect te vergroten, en zo meer empathie te tonen en efficiënter samen te werken?

3. Stel leerpunten vast

Werk samen met elke groep in de workshop om leerpunten vast te stellen. Hierdoor maak je doelstellingen uitvoerbaar, traceerbaar en meetbaar en kunnen we onze resultaten evalueren en vieren.

Zelfbewustzijn is een heartset-vaardigheid die ons helpt te begrijpen hoe we reageren op wat er om ons heen gebeurt. Het helpt ons ook even na te denken voor we iets doen.

Wanneer we ons bewust zijn van onze emoties, begrijpen we beter hoe we ergens op reageren (en waarom) – en of we misschien meer tijd moeten nemen voor nader beraad.

Bewust zijn is soms moeilijk, maar brengt veel voordelen met zich mee, vooral wanneer het lastige gesprekken met teamleden en collega's kan verzachten. Het bevordert ook **interculturele communicatie**, wat van essentieel belang is in de huidige multiculturele en mondiale werkplek.

3. Risico's nemen

Het nemen van risico's is meestal niet een natuurlijke heartset-vaardigheid of iets waar we ons prettig bij voelen. Je veilig voelen is een emotionele basisbehoefte. Wanneer je echter opzettelijk een weloverwogen risico neemt, leidt dat vaak tot groei en vernieuwing.

Het vraagt van ons allemaal veel moed om beslissingen te nemen.

Onze angst om risico's te nemen en voor mislukking is vaak groter dan onze behoefte om ons veilig te voelen. Door een kleine omschakeling te maken en onze angsten even aan de kant te zetten, krijgen we net dat duwtje in de rug dat we nodig hebben om op een slimme manier te handelen en verantwoordelijkheid te nemen voor de resultaten.

Als je een trainingsworkshop rondom emotionele intelligentie wilt organiseren met als thema het nemen van risico's, begin dan met de volgende stappen:

1. Bedenk en bereid je voor op toekomstscenario's

Deze oefening bevordert het strategisch denken en de scenarioplanningsvaardigheden van de deelnemers, waardoor hun angst om risico's te nemen afneemt.

Laat de deelnemers een aantal potentiële scenario's bedenken en vraag ze strategieën te creëren om deze aan te pakken. Dit bereidt je leiders en hun teams voor op onvoorziene situaties, verbetert de besluitvorming en vergroot het aanpassingsvermogen.

2. Gebruik mindmaps om de resultaten te visualiseren

De deelnemers werken voor deze oefening in groepen, wat als voordeel heeft dat er verschillende perspectieven en ideeën op tafel komen.

Laat je deelnemers mindmaps samenstellen om de resultaten van de scenario's die ze in stap 1 hebben bedacht, te visualiseren. Dring erop aan dat ze, wanneer ze reflecteren over de meest plausibele scenario's, ze zowel korte- als langetermijnstrategieën overwegen.

3. Zet mislukkingen om in waardevolle lessen

Benadruk dat er positieve lessen kunnen worden getrokken uit elke beslissing die en elk risico dat je neemt. Door dingen net iets anders te bekijken, kunnen mensen verantwoordelijkheid nemen voor hun emotionele staat bij het nemen van een beslissing. Het gewijzigde perspectief maakt het mogelijk om net iets anders aan te kijken tegen risico's en ze te zien als waardevolle lessen die je helpen je oorspronkelijke doel te overtreffen, in plaats van als mogelijke mislukkingen.

Er zijn natuurlijk altijd excuses te vinden om dingen te vermijden, zoals het beantwoorden van nieuwe vragen in een enquête, het geven van een mening over welke actie je kunt ondernemen of het aandragen van nieuwe creatieve oplossingen. Het is heel normaal om bang te zijn voor het krijgen van feedback, maar door het ontwikkelen van je risiconemende heartsetvaardigheden kun je uit je comfortzone stappen en nieuwe ervaringen opdoen.

Het nemen van risico's geeft ons de gelegenheid om nieuwe dingen te leren, meer te bereiken en onszelf te bewijzen.



Met heartset-vaardigheden kun je leren van het verleden, zodat je beter voorbereid bent op een onvoorspelbare toekomst

Het onder de knie krijgen van heartset-vaardigheden en emotionele intelligentie zijn grondbeginselen van effectief leiderschap. Ze vormen een essentieel onderdeel bij het ondersteunen van teams en het **vergroten van betrokkenheid**. Ze helpen ons ook bij het stimuleren van empathie en zorgen ervoor dat we elke dag weer betere rolmodellen zijn binnen onze organisaties.

HR-professionals en -leiders vervullen een essentiële rol bij het realiseren van een cultuur waarin mensen centraal staan, bij het overbruggen van communicatiekloven, en bij het creëren van betekenisvolle relaties tussen medewerkers binnen elke organisatie.

We kunnen veel leren van het verleden en daardoor beter inspelen op een onvoorspelbare toekomst. Het is echter menselijk dat we niet gek zijn op onvoorspelbaarheid, om dezelfde reden dat we niet blij zijn met veranderingen: het geeft ons een onveilig gevoel.

Maar de wereld verandert, of we dat nou leuk vinden of niet. Neem bijvoorbeeld de laatste twee decennia:

- de financiële crisis in 2008
- de wereldwijde pandemie in 2020
- de economische instabiliteit en de dreigende wereldwijde recessie in 2023

We hebben aanpassingsvermogen nodig om te overleven, vooral in ons professionele leven. Aanpassingsvermogen is de meest effectieve vaardigheid die we kunnen ontwikkelen om ons staande te houden in een steeds veranderende werkomgeving. Het stelt ons in staat om op veranderingen te anticiperen, om ons erop voor te bereiden en (vooral) om er proactief op te reageren, door de emotionele en praktische veerkracht te creëren die we nodig hebben om de uitdagingen die de wereld ons brengt, aan te gaan.

Het doel is niet om de toekomst te voorspellen, maar om verrassingen te verminderen en zelfverzekerd te zijn over onze opties en over de welke stappen we moeten zetten om vooruit te komen. Vertrouwen, gecombineerd met veerkracht, maakt ons minder angstig over dagelijkse taken en maakt ons kalmer.

Met heartset-vaardigheden blijven we wendbaar en aanpasbaar. Ze maken het makkelijker om beslissingen te nemen die aansluiten bij langetermijndoelen in een snel veranderende omgeving, terwijl we flexibel en innovatief blijven.



Ontwikkel je leiderschapscapaciteiten met behulp van heartset-vaardigheden

Empathie is het vermogen om de gevoelens van een ander te begrijpen en te delen. Maar in deze complexe wereld (en vooral op de werkplek) is empathie alleen niet genoeg.

Wat we nodig hebben, is empathische precisie en vriendelijke nieuwsgierigheid. Wanneer mensen elkaar begrijpen en met elkaar meevoelen, zijn ze beter in staat om samen te werken, van elkaar te leren en uitdagingen aan te gaan.

Positieve resultaten op de werkplek (en in het dagelijkse leven) zijn mogelijk wanneer we welbewust proberen anderen te begrijpen en relaties opbouwen met collega's die onze communicatievaardigheden versterken, zodat we **conflicten constructiever kunnen oplossen**.

Het is van essentieel belang om er een gewoonte van te maken om regelmatig en hardop vragen te stellen en zo positieve resultaten te bereiken.

Vraag jezelf af: begrijp ik goed wat de ander mij probeert te vertellen?

Moedig alle leiders en gesprekspartners aan om zich aan te wennen regelmatig deze vraag te stellen.

Bouw collectieve veerkracht op

Het opbouwen van collectieve veerkracht is een van de meest dankbare taken voor HR-leiders die zich inspinnen voor de groei en ontwikkeling van een gezonde organisatiecultuur. Collectieve veerkracht bouw je op door mensen te trainen hun gelukkige herinneringen te activeren, ze bewust te maken van hun prestaties en sterke punten, en ze overeind te helpen na een tegenslag.

Het onder de knie krijgen van collectieve veerkracht als een heartset-vaardigheid die je in staat stelt je aan te passen aan veranderingen zonder negatief over jezelf te oordelen of praten. Dit is cruciaal op de werkplek, waar we vaak te maken krijgen met uitdagingen waarvoor we kalm, professioneel en gefocust moeten zijn.

Doceer de kunst van collectieve veerkracht

Onze rol als HR-professionals en leidinggevenden is vaak afhankelijk van de beslissingen van anderen en van externe veranderingen (zoals marktontwikkelingen en verschuivingen in de verwachtingen van nieuwe generaties). Het is ons voorrecht en onze verantwoordelijkheid om onze teams de kunst van collectieve veerkracht bij te brengen.

Het ontwikkelen van collectieve veerkracht geeft ons de mogelijkheid ons snel en kundig aan te passen aan een continue stroom van veranderingen. Voor veerkracht heb je emotioneel geheugen en volwassenheid nodig, om te kunnen zien dat alles tijdelijk is. Het gaat erom dat je het vertrouwen hebt te weten hoe je je erbij neerlegt dat er dingen zijn waar we geen controle over hebben, maar dat de kracht van mensen is dat ze zich kunnen focussen op die dingen die we proactief kunnen beïnvloeden.

Het is belangrijk om te zien dat veerkracht niet betekent dat je maar doorgaat totdat je tegen een burn-out aanzit. Integendeel: het gaat erom dat je weet hoe je de uitdagingen van het moment accepteert. Je hebt een emotioneel geheugen, waardoor je weet

dat je in het verleden ook moeilijke situaties overwonnen hebt, en je stelt nu prioriteiten om een optimaal effect te bereiken.

Behandel zwakke prestaties op een positieve manier

Maak ruimte voor het verwerken van gebeurtenissen of taken die niet goed zijn gegaan. Dit geeft de mogelijkheid tot een **gezamenlijke leerervaring** waarbij iedereen de gedachtegang achter verkeerd uitgekakte beslissingen kan bespreken, en kan begrijpen wat er fout is gegaan en waarom. Het is voor je teams ook een goede manier om afstand te leren nemen van negatieve gevoelens rondom mislukkingen, en van de mogelijk daarmee gepaard gaande gevoelens van schuld en schaamte.

Gebruik dit soort gelegenheden om te laten zien dat falen de kans biedt om te leren, nieuwsgierigheid te stimuleren en een nieuwe en stevigere strategie op te bouwen.

Vraag de deelnemers iets te schrijven over hun ervaringen, zodat ze daar later nog eens op terug kunnen kijken. Misschien is het een goed idee om prestaties te vieren en ze op die manier zichtbaar te maken, en om herinneringen te creëren van bewonderenswaardige successen. Op deze manier kunnen

collega's hieraan terugdenken en zich realiseren dat ze geweldig werk leveren, zelfs wanneer hun zelfvertrouwen een deuk dreigde op te lopen.

Focus je op het stimuleren van doelgerichte resultaten

Passie voor waar we voor staan als HR-leiders is de drijfveer voor onze motivatie en houdt ons gaande bij ons streven naar hetzelfde doel. Passie is aanstekelijk: het versterkt changemakers die doelgericht handelen en heeft een positief effect op iedereen op de werkplek.

Dus laat vooral je passie zien wanneer je weer een nieuw proces ontwikkelt of een belangenprogramma creëert (of iemand anders in de organisatie begeleidt), en laat je passie de reden zijn voor je succes.

Vraag bijvoorbeeld:

- Hoe sluiten de doelstellingen van je organisatie aan bij **menselijke belevingen**?

- Hoe draagt het verbeteren van de employee experience bij aan het bereiken en overtreffen van je doelen?
- Hoe kunnen je DEI&B-programma's meer betrokkenheid stimuleren wanneer je ze presenteert op een manier die aangeeft dat we allemaal streven naar dezelfde dingen: een gezonde werkcultuur, meer tevreden klanten, hogere succespercentages, interculturele competentie, internationale samenwerking en uitbreiding van marktkennis?

Je kunt de drie heartset-vaardigheden die we hebben besproken, overbrengen, ontwikkelen en toepassen in je organisatie en zo een gezonder personeelsbestand en een buitengewone werkplek realiseren.

Dit is de magische kracht van HR-afdelingen: we vormen het hart van de collectieve veerkracht van de organisatie. We geven deze kracht door aan diegenen die zich overweldigd voelen door veranderingen of die niet veel ervaring hebben met verandering. Maar bovenal bieden we organisaties en hun medewerkers een menselijke aanpak om vooruitgang te boeken. Emotionele intelligentie is op die manier overdraagbaar. Heartset-vaardigheden kun je aanleren.

Zeven manieren om heartset-vaardigheden te integreren in HR-praktijken

Reflectief schrijven (journaling) kan voor ons als individuen een krachtig hulpmiddel zijn om te reflecteren op ons heartskill-traject. We ontwikkelen emotionele openheid het meest effectief wanneer we onze emoties verwoorden en zo ontdekken hoe we de verschillende nuances kunnen onderscheiden.

1. Normaliseer emotionele intelligentie voor alle functies

HR-professionals zijn bij uitstek in staat om de erkenning van emotie op de werkplek te normaliseren.

Praten over hoe we ons voelen en hoe ideeën, woorden en acties ons beïnvloeden, is essentieel voor een effectieve communicatiestrategie.

Door HR het voortouw te laten nemen bij het normaliseren van emotionele intelligentie, kunnen organisaties de eerste stappen zetten om een **wendbaar personeelsbestand** te creëren dat uitblinkt in het omgaan met veranderingen.

2. Maak gebruik van de balans tussen authenticiteit en zelfbewustzijn

Het onder de knie krijgen van heartset-vaardigheden en emotionele intelligentie helpt ons grenzen te stellen en meningen te geven op een emotioneel volwassen en respectvolle manier.

Als HR-leiders is het onze verantwoordelijkheid om werkplekken te creëren waar mensen hun authentieke zelf kunnen zijn en zich gezien en begrepen voelen, en waar in hun emotionele basisbehoeften wordt voorzien. Het overbrengen van deze kritische vaardigheden aan alle teamleden binnen onze organisatie vereist stevige en zorgzame emotionele intelligentie en training in heartset-vaardigheden.

Door het goede voorbeeld te geven op het gebied van zelfbewustzijn en emotionele openheid binnen onze

organisaties, laten we anderen zien hoe ze beter kunnen samenwerken door empathie en vriendelijke nieuwsgierigheid te tonen en tegemoet te komen aan de behoeften van anderen.

3. Wees een rolmodel

Medewerkers binnen de organisatie zien HR-professionals als rolmodel, dus het is belangrijk om het goede voorbeeld te geven. Het is daarom van essentieel belang om duidelijk waardering en emoties te tonen wanneer je feedback geeft of vraagt.

Het is belangrijk om vragen te stellen om een situatie beter te begrijpen en subtiele, non-verbale signalen op de juiste manier te interpreteren. Dit stimuleert open communicatie en stelt mensen op hun gemak om hun mening te geven. Door onze empathische precisie te verfijnen, verminderen we misverstanden en miscommunicatie, wat leidt tot positievere en duurzamere resultaten.

4. Ondersteun en train leiders

Het ondersteunen en trainen van leiders binnen de organisatie is een van de meest impactvolle verantwoordelijkheden van een HR-professional. Training van leiders in het begrijpen en

optimaliseren van hun heartset-vaardigheden speelt ook een belangrijke factor in het behouden van personeel.

Mensen vertellen HR-professionals bijvoorbeeld regelmatig dat ze het gevoel willen hebben begrepen te worden. Dat klinkt misschien simpel, maar dat is het alleen wanneer een empathische leider hierin het voortouw neemt.

Geef leiders advies over hoe ze tijdens vergaderingen en feedbacksessies het best kunnen omgaan met hun emoties en de emoties van anderen. Zo helpen ze hun teams om constructievere gesprekken te voeren. Dit soort gesprekken hebben vaak een positieve invloed op prestaties en stimuleren het **gevoel van saamhorigheid** binnen je organisatie, wat uiteindelijk leidt tot betere samenwerking en meer succes.

5. Ontwikkel veilige ruimtes

Geef mensen de ruimte om vrijuit en zonder veroordeeld te worden hun stem te laten horen en motiveer elkaar om de volgende stappen te zetten naar wederzijds succes.

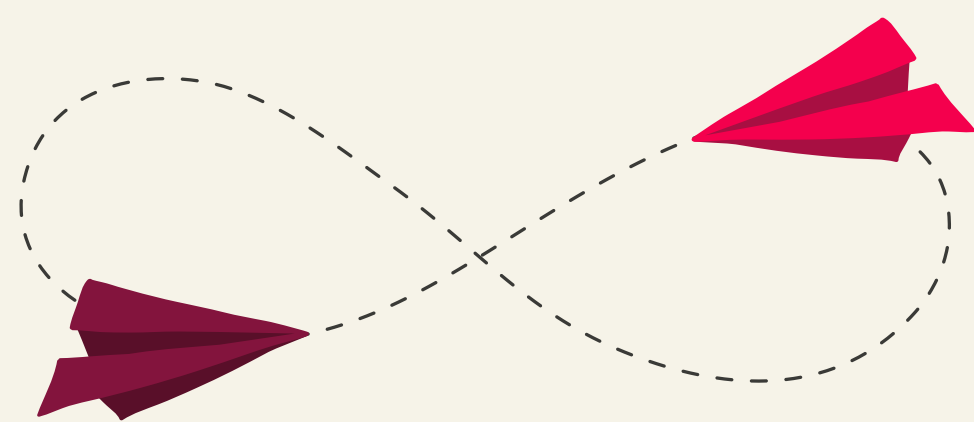
Door een veilige ruimte te bieden, stimuleer je mensen om discussies te voeren over projecten, veranderingen en

samenwerkingen, en over wat ze hebben geleerd. Het moedigt ze aan te erkennen wat er goed is gegaan en waar plaats is voor verbetering, en stelt ze in staat om gemeenschappelijke doelen vast te stellen met hun collega's.

6. Stimuleer een feedbackcultuur

In vrijwel elke succesvolle gids voor het ontwikkelen van een gezonde werkplek wordt het belang van het stimuleren van een **feedbackcultuur** onderstreept. Bedrijven met een uitstekende cultuur begrijpen de kracht en het positieve effect van feedback, en integreren dit in hun dagelijkse workflow.

Een feedbackcultuur is eveneens erg bevorderlijk voor **het behoud van toptalent**. Maar om ervoor te zorgen dat een feedbackcultuur het gewenste effect heeft, is het essentieel dat mensen feedback accepteren en integreren in hun dagelijkse workflow. Het is cruciaal dat ze positief en transparant blijven, en gedurende het hele proces empathische precisie aanhouden.



7. Reflecteer op je heartskill-traject

Reflectief schrijven (journaling) kan voor ons als individuen een krachtig hulpmiddel zijn om te reflecteren op ons heartskill-traject. We ontwikkelen emotionele openheid het meest effectief wanneer we onze emoties verwoorden en zo ontdekken hoe we de verschillende nuances kunnen onderscheiden.

Gebruik reflectief schrijven als een middel om je teams te helpen onderscheid te maken tussen boosheid enerzijds en verontwaardiging en teleurstelling anderzijds. Het is een essentieel hulpmiddel om onze gevoelens te identificeren en definiëren. Het helpt ons de juiste vragen te stellen over hoe we er op een volwassen manier mee kunnen omgaan, vooral op de werkplek.

Als je teamleden bijvoorbeeld beter begrijpen wat het verschil is tussen boosheid, verontwaardiging, frustratie en teleurstelling, dan krijgen ze meer grip op hoe ze op tijdens stressvolle situaties op hun werk met deze emoties omgaan, en op hoe ze dat verantwoordelijk kunnen doen. Weten hoe je het best kunt omgaan met je emoties, is de sleutel tot het effectief oplossen en afhandelen van gevoelige kwesties.

Heartset-vaardigheden: het herdefiniëren van de essentie van HR-management

Aan het slot van deze verkenning van heartset-vaardigheden is het duidelijk dat emotionele en sociale vaardigheden niet gewoon 'leuk om te hebben' zijn: het zijn essentiële vaardigheden voor de vooruitgang binnen HR-management. Het traject richting het optimaliseren van emotionele intelligentie kan ertoe leiden dat we ontdekken hoe diepgaand inzicht, empathie en emotionele wendbaarheid onze professionele interacties en werkcultuur op een ingrijpende manier kunnen versterken.

Door onze heartset-vaardigheden te gebruiken, leren we hoe we het best kunnen omgaan met de complexiteit van menselijke emoties en zetten we uitdagingen om in mogelijkheden voor verbinding en groei. Van de transformerende 'Dit ben ik, wie ben jij?'-aanpak tot het bevorderen van veerkracht en het nemen van risico's om tot innovatie te komen, elke vaardigheid draagt bij aan een samenhangende strategie voor het creëren van een omgeving waar mensen met uiteenlopende ervaringen kunnen gedijen.

Heartset-vaardigheden vullen onze technische vakkennis aan, verrijken onze menselijke interacties en zorgen ervoor dat we ons aanpassen en veerkracht opbouwen. Hierdoor zijn onze werkplekken niet alleen ruimtes voor werk, maar ook gemeenschappen voor groei, leren en wederzijdse ondersteuning.

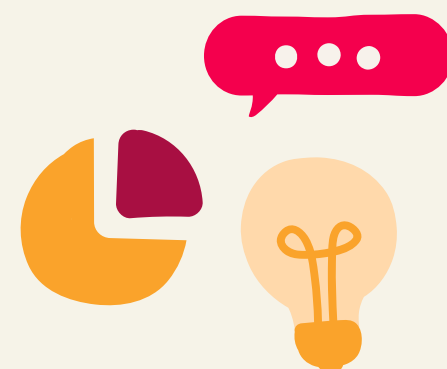
Het traject dat we volgen om heartset-vaardigheden te integreren in onze collectieve ervaring en onze passie voor betekenisvolle menselijke interactie geven ons inzicht in hoe het ontwikkelen van een emotioneel intelligente werkcultuur kan leiden tot verandering.

Omarm deze inzichten, deel je verhalen met je collega's binnen je organisatie en je professionele netwerk. Samen herdefinieer je de essentie van HR-management – door het menselijker, vriendelijker en inclusiever te maken, nu en in de toekomst.

Maak kennis met

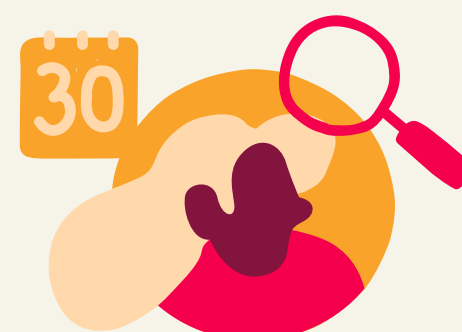
HiBob heeft een modern HR-platform gebouwd dat speciaal is ontworpen voor de behoeften van moderne organisaties, zowel vandaag als morgen.

We hebben ons geconcentreerd op het bouwen van iets dat staat als een huis, maar toch intuïtief en eenvoudig te gebruiken is. Daarom hebben duizenden snelgroeiende, moderne, middelgrote bedrijven gekozen voor het platform van Bob.



Voor managers

Bob geeft toegang tot data en inzichten waarmee ze effectiever leiding kunnen geven en processen kunnen stroomlijnen.



Voor HR

Bob **automatiseert** veel kernprocessen, biedt betere supervisie op en zichtbaarheid van de bedrijfsactiviteiten en brengt alle HR-gegevens bijeen in één veilige, gebruiksvriendelijke omgeving.



Voor medewerkers

Bob biedt de tools en de informatie die ze nodig hebben om verbinding te maken, zich verder te ontwikkelen en te groeien.



Bob kan binnen de kortste keren worden geïmplementeerd om communicatie, samenwerking en connectiviteit te ondersteunen voor betere betrokkenheid, productiviteit en resultaten in je organisatie.

De tijd is gekomen om slimme beslissingen te nemen over je organisatie en je mensen

Neem voor meer informatie over HiBob en onze datagestuurde tools gerust contact op via contact@hibob.com

BOEK EEN DEMO



NEW YORK

275 7th Ave,
New York,
NY 10001

AMSTERDAM

Vijzelstraat 68,
1017 HL Amsterdam
Netherlands

TEL AVIV

28 Ben Avigdor St.
Tel Aviv 6721848

LISBON

Avenida Liberdade
36, Piso 7, 1250-147
Lisboa, Portugal

BERLIN

Factory Berlin Mitte,
Rheinsberger Strasse
76/77, 10115, Berlin

SYDNEY

Redlich, Level 65 19
Martin Place Sydney
NSW 2000

LONDON

The Buckley Building,
49 Clerkenwell Green,
London EC1R 0EB