

INTERVISIEMETHODE INCIDENTEN (IMI) VAN HUUB BUIJSSEN

Gesprekmethodiek om lastig gedrag en agressie te bespreken, om gewenning tegen te gaan en om ook de kleinere incidenten mee op tafel te krijgen.

Doelen

- Structureel aandacht hebben voor agressie-incidenten, onder andere met het oog op erkenning en herkenning.
- Voorkomen dat de draagkracht van teams overbelast raakt door opeenstapeling van kleinere incidenten.
- Beleidsadviezen formuleren.
- Praktische maatregelen uitwerken om incidenten te voorkomen.

Het structurele zit hem in twee aspecten:

- IMI komt geregeld op de teamagenda en niet alleen naar aanleiding van ernstige incidenten.
- IMI verloopt volgens een strikte structuur.

Acht stappen

1. Inventariseer welke incidenten iedereen de afgelopen periode meegemaakt heeft en laat iedereen kort vertellen.
2. Bepaal samen met de groep welk incident je uitgebreid gaat bespreken.
3. Laat de betrokkenen vertellen over het incident. De anderen stellen vragen die tot de volgende stap leiden.
4. Incidentomschrijving: vat het incident samen in een zin van hoogstens vijftien woorden. Nodig teamleden uit om het incident te helpen beschrijven. Je kunt pas werken aan oplossingen als je het incident kort en duidelijk omschrijft en als iedereen er zich in vindt. Deze stap kan veel tijd in beslag nemen.
5. Luister naar de gevoelens van de betrokkene. Emoties uiten, lucht op en de betrokkene voelt zich serieus genomen. Stilstaan bij die gevoelens geeft dikwijls al de richting aan waarin je de oplossing kunt zoeken.

6. Inventariseer wensen en oplossingen. Laat je leiden door deze vraag: 'Wat zou je het liefst willen dat eraan gedaan wordt?'

Beantwoord de vraag vanuit drie standpunten:

- het eigen aandeel.
- het aandeel van het team.
- het aandeel van de organisatie.

De betrokkene geeft aan wat hij zelf als mogelijke oplossingen ziet.

Per oplossing vraag je: 'Denk je dat deze oplossing echt mogelijk is? Ja? Hoe dan?'

Nee? Dan schrappen we ze. Wat zou je dan het liefst willen?'

Zo kom je tot een lijst met verschillende oplossingen.

7. Nu is het tijd om de beste oplossing te kiezen. Lijst pro's en contra's van de overgebleven oplossingen op en weeg ze tegen elkaar af. Bespreek zeker de praktische uitvoerbaarheid. Iedereen mag zijn mening geven. Uiteindelijk spreek je af wie wat doet en wanneer.

8. Spreek af hoe en wanneer je gaat evalueren.

Deze methode werkt maar als aan enkele voorwaarden voldaan is

- De directie ondersteunt deze manier van werken.
- De directie neemt de geformuleerde maatregelen serieus.
- Teamvergaderingen en IMI zijn verplicht en structureel.
- De teamverantwoordelijke heeft de methode onder de knie. Eventueel dankzij opleiding.