

## **Blame free bespreken van een onverwachte gebeurtenis**

<b>Titel</b>	<b>Blamefree bespreking van een onverwachte gebeurtenis</b>
Uitdaging	Hoe kun je kort maar krachtig achterhalen wat achterliggende oorzaken van een onverwachte gebeurtenis, een incident, een mislukking, zijn
Korte samenvatting	De meeste organisaties opereren in een complex krachtenveld met stakeholders die hoge eisen stellen, veel verwachten, en zelf ook hoog moeten presteren. Je kunt daarvoor handboeken en procedures, opdrachten en contracten opstellen, maar als je je niet bewust bent van je eigen (en van je partners) gedrag, veronderstellingen, en overtuigingen, dan zul je nooit leren! Hoogstens jezelf dressereren.
Wanneer te gebruiken	Als agendapunt tijdens een bespreking. In een ingelaste bijeenkomst. Of tijdens workshops en trainingen.
Wie kan het gebruiken	Iedereen. Maar het is wel belangrijk dat je een gespreksleider kiest die het vaker gedaan heeft. Het is ook belangrijk dat iedere deelnemer hardop zegt dat hij kan en wil meewerken. In onveilige situaties kun je moeilijk blamefree over elkaars gedrag praten. Een neutrale gespreksleider is daarom gewenst.
Doelen en uitkomsten	Korte analyse van een incident, waarbij je de gebeurtenis als niet te ontkennen concrete reeks van handelingen neemt, die je dwingt heel precies te kijken en uit te wisselen.
Deelnemers	Elk team, elke groep, die baat heeft bij het gezamenlijk leren van onverwachte gebeurtenissen en die met elkaar ander gedrag willen ontwikkelen. Niet meer dan 5 tot 6 personen.
Materialen en tijd	Flipover-bord of white board Je hebt ongeveer twee uur nodig voor een eerste analyse Vooraf goed met elkaar bespreken en contracteren dat de bespreking 'blame free' is
Proces stappen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Benoem een gespreksleider</li> <li>2. Omschrijf concreet met elkaar wat het incident of de gebeurtenis is</li> <li>3. Beschrijf datum, tijd, plaats en handeling,</li> <li>4. Stel vast wat het ongewenste of onverwachte was (mag later veranderen)</li> <li>5. Maak met elkaar een tijdlijn voor en na het incident en baken zodanig af dat je binnen een half uur een gezamenlijk beeld kunt maken. Baken ook het aantal personen af waarvan je de handelingen in kaart gaat brengen.</li> <li>6. Reconstrueer de tijdassen (soms parallelle) voor en na de gebeurtenis. Benoem steeds <ul style="list-style-type: none"> <li>- wat gebeurde er concreet (het moet observeerbaar zijn)</li> <li>- wat deed ieder handelend persoon</li> <li>- waarom deed ieder persoon wat hij deed</li> <li>- wat waren interpretaties en gedachten op cruciale momenten</li> <li>- beschrijf de causale relaties tussen gebeurtenissen en handelingen</li> <li>- benoem de verschillen in observaties, interpretaties en handelingen</li> </ul> </li> <li>7. Zet een stap terug en geef aan wat je niet wist, wat je veronderstelde, wat je aannam</li> <li>8. Benoem met elkaar de overeenkomsten – waar heb je allemaal last van?</li> <li>9. Maak een rondje wat iedereen de volgende keer anders gaat doen, of, stel vast met welke actoren eenzelfde sessie gewenst is om het beeld completer te maken.</li> </ol>
Het proces in detail en voorbeelden	Voor elke organisatie verschillend Afhankelijk van beschikbare tijd en aantal actoren

Bron: Apollo13