

Action Workshop

interactief op zoek naar disfunctionele patronen

Januari 2013, Gerard Uittenhout

Disfunctionele patronen → ontdekken → herstellen

Typisch aanpak bij problemen: lang slepende kwesties en/of incidenten worden via (mislukte) fix-it opgelost en/of de situatie wordt hersteld

Conditie die tot het ontstaan geleid hebben worden niet onderzocht en dus niet aangepakt

Bij de typische aanpak worden de onderliggende gedragspatronen, die het zover hebben laten komen, gemist

Agenda:

- Gedachtengang van een action workshop en organisatie aan de hand van een
- Concreet voorbeeld

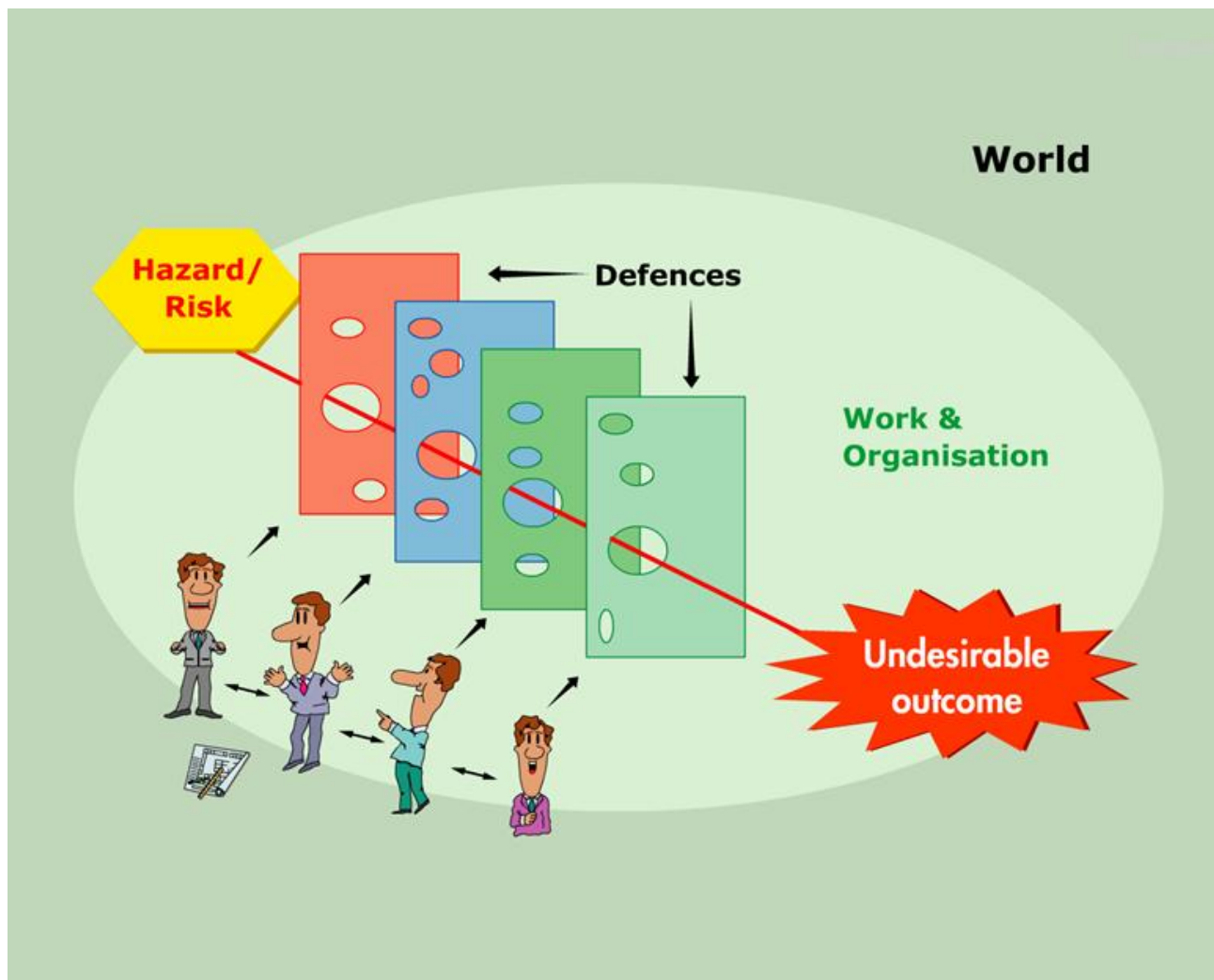
Action workshops

Drie types

- Gun drill – focus op een potentieel incident – wat gaan we doen
- Staff ride – focus op 'n recente onverwachte gebeurtenis – wat hebben we gedaan
- Blame free evaluation – Focus op 'n onopgelost probleem – wat doen we

Onderwerp kan zijn:

- Lang slepende zaak,
- Bijna gebeurtenis (near miss, bijna raak, etc.)
- Ongewenste gebeurtenis (incident, ongeval)



Action workshops

Neutraal:

- In principe doet ieder zijn uiterste best om de goede dingen te doen

Focus op teams en de interacties

- Wat zijn de verschillende perspectieven, ideeën, aannames en interpretaties die mensen (individueel) en mensen onderling maken / maakten. Hoe zijn die gelinkt

Geen beschuldigingen

- Niemand is schuldig of doet / deed iets stoms. Probeer er achter te komen hoe het mogelijk is dat (slimme) mensen, zoals wij, dit overkomen is / kan
- Wat zou kunnen helpen

Voorbeeld

Lang slepend probleem:

Op een machine worden strengen glasvezel met polymeer geïmpregneerd
De strengen worden na koelen in kleine stukjes gesneden

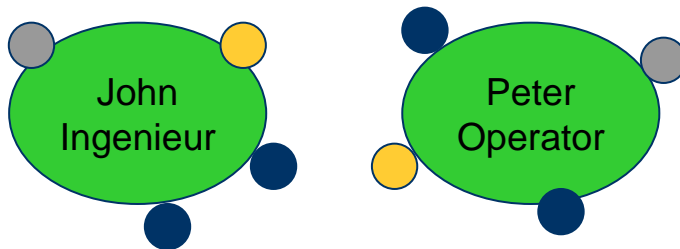
Bij tijd en wijle komt het voor dat een streng niet geïmpregneerd wordt.
Leidt tot:

- Stilstand
- Kwaliteit verlies
- Herstelwerk met risico op verwonding

Interview carrousel

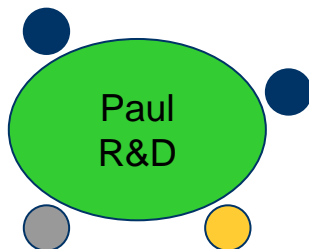
Bezoek aan de machine waar het probleem zich voordoet:

Tafels:



John; Ingenieur en onderhoudsman, die betrokken was bij het oplossen

Peter; Operator, heeft alle 'oplossingen' al zien voorbijkomen en heeft 'last' van het probleem



Paul; R&D, leidde het zoeken naar een oplossing

Eerste en tweede ronde

Eerste ronde interview (20 minuten),

Team	A	interviewen John
	B	interviewen Peter
	C	interviewen Paul

Team	A: Kim, Hans, Puk
	B: Jolan, Ton, Tim
	C: Bert S, Bert H, Richie

Roteren nog 2 keer (2x 20 minuten).

Delen van wat men hoorde (30 minuten)

Tweede ronde (30 minuten):

- Hoe kunnen we beter samenwerken om het probleem op te lossen
- Wat leren we ervan

Plenair delen en 'what next'

Mogelijke vragen in een Blame Free Evaluation

- Wanneer heb je voor het eerst van het probleem gehoord? Hoe werd je erop geattendeerd? Wie bracht het onder je aandacht? Welke informatie (precies) kreeg je?.....
- Wat waren je eerste gedachten toen je ervan hoorde of het probleem zag? Wat was je interpretatie?.....
- Wat verraste je? Wat irriteerde je? Wat gaf je een ongemakkelijk gevoel? Wat was niet duidelijk?.....
- Wat waren je eerste gedachten het probleem op te lossen? Met wie besprak je dit? Wat was zijn / haar reactie? Wat gebeurde toen? Wat vond je van dit 'gebeurde toen'?
- Wie nog meer had een idee 'hoe' het probleem op te lossen? Werden deze oplossingen seriwues genomen? Indien niet, waarom niet?
- Wat deed je toen je erachter kwam dat het probleem nog steeds een probleem was?

Resultaat

Positief:

- Geëngageerde deelname
- Open discussies, goede vragen, eerlijke antwoorden
- Zelfs dat men wel een de 'short cut' neemt
- Deelnemers waardeerden de open discussie

- Enige moeilijkheid om door te vragen als het 'al te persoonlijk' werd
- Een team schoot in de 'oplossingen zoeken richting'.

Resultaat

Met betrekking tot disfunctionele patronen:

- Sommigen vinden het een probleem / sommigen vinden het probleem een 'non issue'
- Medewerkers voelen zich niet meer verantwoordelijk als het als probleem geopperd is en er verder niets gebeurt
- Soms wel soms niet melden als het probleem zich weer eens voordoet
- Onduidelijk met welke prioriteit aan het probleem gewerkt wordt
- Oplossingen werden ver van huis (bij een collega bedrijf 2000 km verderop) gezocht
- Operators werden bij het oplossingen van het probleem nauwelijks geraadpleegd / betrokken
- Sommige 'oplossingen' hadden totaal geen effect maar niet verder gedeeld
- Men 'loste het probleem op' zonder voldoende kennis over wanneer (met welke types polymeer) het probleem optrad wanneer niet
- Etc.

Wie?!