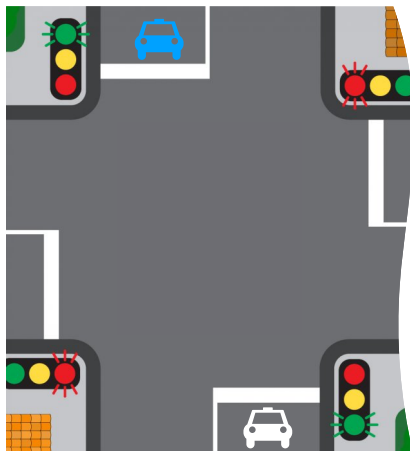


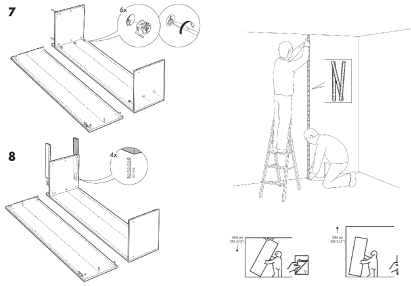
# Intervisie en feedbackcultuur

Studiedag: Impactvol en rechtvaardig leiderschap bij de politie

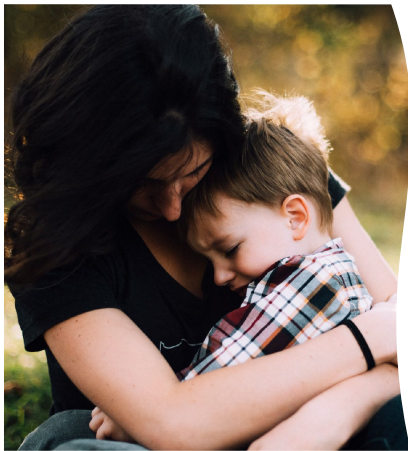
Anton Stellamans, coach en leerexpert Ifaro  
Hadewig Van Malderen, Teamverantwoordelijke HR, Politiezone KASTZE



*Hoe moeten beide auto's elkaar kruisen op dit kruispunt wanneer ze allebei links willen afslaan?*



$$(x+y)^2 =$$
$$(x+y)(x+y) =$$
$$xx + xy + yx + yy =$$
$$x^2 + 2xy + y^2$$



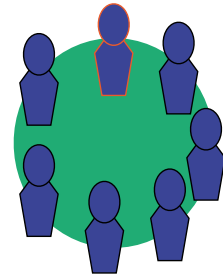


ILFARO

	Gesloten problemen	Open problemen
<b>Definitie</b>	Hebben een vast antwoord	Geen vast antwoord Veel antwoorden mogelijk
<b>Oplossen</b>	vereist kennisreproductie (feitenkennis) en/of het toepassen van regels, technieken of procedures.	vergt creativiteit, kritische analyse, aanpassing en verschillende perspectieven
<b>Uitkomst</b>	Is objectief en onveranderlijk	Is afhankelijk van de context Vele opties mogelijk
<b>Leren</b>	Individueel informatie verwerven en het correct leren toepassen van de regels.	Collectief delen van wijsheid, ervaring, inzicht, vertrouwen en steun

ILFARO

	Supervisie	Intervisie
<b>Geleid door</b>	Expert	Facilitator
<b>Anderen</b>	Studenten	Co-experten
<b>Richting</b>	Top - down	Circulair delen
<b>Resultaat</b>	Correctheid toetsen	Creativiteit vergroten



## Sleutels voor een geslaagde intervisie

Sleutel 1: Nodig de juiste mensen uit

Sleutel 2: Zorg voor een fijne ruimte

Sleutel 3: Zorg voor een constructieve sfeer

Sleutel 4. bevorder het collectief leren

Sleutel 5: Zorg voor structuur

## Sleutel 1: Nodig de juiste mensen uit

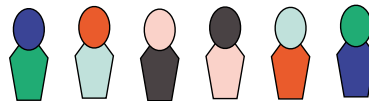
- Mensen die een gelijkaardige werkcontext delen
- Idealiter een groep van 6 tot 8 personen
- Hiërarchische niveau's niet mixen
- Laat ze kiezen bij welke groep ze aansluiten
- Geef ze ook de optie om eens van groep te veranderen

## Sleutel 2: Zorg voor een fijne ruimte

- **Fysieke ruimte**
  - Opstelling in een kring
  - Informele sfeer
  - Koffie, thee, water, ...
  - Licht en lucht
  - Gemakkelijk bereikbaar
- **Zorg voor voldoende tijd**
  - 1u30 à 2u per sessie
  - Start en eindig op tijd
  - Zorg voor een goed ritme
  - En een nuttige frequentie
- **Zorg ook voor mentale ruimte**
  - Tijd kunnen vrijmaken
  - Geen alternatief voor de aandacht van de leidinggevende

## Sleutel 3: Zorg voor een constructieve sfeer

- Stimuleer een groei-mindset
  - *Wat was een recent succes op je werk?*
  - *Wat hebben anderen gewaardeerd aan jou?*
  - *Waar ben je de afgelopen tijd beter in geworden?*
- Start met wat ze al weten.
- Bewaak openheid voor ieders
  - vragen
  - inzichten en suggesties
  - leerproces
  - keuzes



## Sleutel 4. bevorder het collectief leren

- Laat hen de keuze om te spreken over wat voor hen belangrijk is
- Oplossingsgerichte vragen vs probleemgerichte vragen

*Geen melk,  
geen vlees,  
geen wc-papier,  
geen boter en  
zeker geen wijn*

Probleemgerichte vragen	Oplossingsgerichte vragen
<ul style="list-style-type: none"><li>• Wat gaat er niet goed?</li><li>• Wat zijn de gevolgen?</li><li>• Waarom gaat het niet goed?</li><li>• Wie is daarvoor verantwoordelijk?</li><li>• Wie moet dit oplossen?</li><li>• Wat moet er anders gedaan worden?</li><li>• Waarom is het zo moeilijk om dit aan te pakken?</li><li>• Wat staat er in de weg?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wat wil je graag?</li><li>• Welk voordeel zou dat hebben?</li><li>• Waaraan ga je merken dat je wens uitgekomen is?</li><li>• Wat gaat er nu al goed?</li><li>• Welke troeven kan je inzetten?</li><li>• Wat geeft vertrouwen?</li><li>• Wat is het eerste waar je aan zou merken dat je vooruitgang aan het boeken bent?</li><li>• Wat zou een eerstvolgende stap kunnen zijn?</li></ul>

*Koffie,  
stokbrood,  
chocolade,  
wiltloof,  
champagne*

## Oplossingsgericht werken betekent ...



toekomstgericht



krachtgericht



progressiegericht



samenwerken

## Sleutel 5: Zorg voor structuur

- Scenario
- Verwelkoming
- Waar en positief
- Succesanalyse
- Thema's/vragen ophalen
- Werkvormen kiezen
- Afronden: take aways

Meetings verlopen veel beter als het eerste wat mensen zeggen iets positief en waar is over hun werk. Nancy Kline

### 1. Bespreek om beurten een recent succes

#### 2. Onderzoek:

Hoe is je dat gelukt?  
Waar ben je het meeste tevreden mee?  
Wie heeft nog bijgedragen aan het succes?  
Wat zou je de volgende keer opnieuw doen?  
Wat zou je de volgende keer nog anders doen?

#### 3. Eindig met een positieve roddel

Anderen delen wat ze gewaardeerd hebben.

OASE	Vraagsteller	Reflectie team	Facilitator
Opening	Geeft context bij de vraag. Stelt de vraag in de vorm: "Hoe kan ik ...", en zegt wat h/zij uit deze OASE wil halen.	Stelt vragen ter verduidelijking of oplossingsgerichte vragen. Geen suggesties.	Helpt de vraagsteller een goede vraag te stellen en kijkt toe dat er nog geen suggesties gegeven worden.
Appreciatie	Luistert naar de waarderende feedback	Delen wat ze gewaardeerd hebben aan het verhaal van de vraagsteller.	Noteert de waardering voor de vraagsteller.
Suggesties	Luistert en noteert voor zichzelf wat h/zij waardevol vindt.	Delen hun verhalen, tips en suggesties en/of bouwen op elkaar voort.	Noteert de suggesties voor de vraagsteller
Effect	Bedankt de groep en deelt wat z/hij uit deze OASE meeneemt.	Luisteren	Bedankt de vraagsteller en het reflectie team.
Stop	Wanneer het gedaan is is het gedaan. Wat gedeeld werd in de OASE blijft in de OASE.		

## Oplossingsgerichte vragen

- Wat zijn je beste verwachtingen?
- Wat wil je in de plaats?
- Hoe zou dat zijn?
- Hoe zal je weten dat het een succes was?
- Waar sta je nu al op een schaal van 1 tot 10?
- Wat heb je reeds gedaan dat een verschil gemaakt heeft?
- Wanneer stond je eens hoger op die schaal? Wat deed je toen?
- Over welke troeven beschik je die je zou kunnen inzetten in deze context?
- Wat geeft je vertrouwen dat je dit zal kunnen?
- Wat waarderen anderen aan jou?
- Hoe ben je in het verleden al eens met gelijkaardige zaken omgegaan?
- Wat zou er goed genoeg zijn voor jou?
- Wat zullen de eerste tekenen zijn voor jou, na deze OASE dat je op de goede weg bent?
- Welke ideeën heb je nu al over wat je kan doen?
- ...



<b>FARO</b>	
<b>Focus</b>	<p>Wat is ons thema? Waar willen we beter in worden?</p>
<b>Antwoorden</b>	<p>Wat weten we al? 1 minuutje reflectie Ieder deelt om beurt wat hij/zij al weet dat kan helpen.</p>
<b>Reliëf</b>	<p>Welke 3 thema's zouden we verder willen uitdiepen? Maak 3 subgroepjes die elk een 10tal extra suggesties verzamelen.</p>
<b>Oogst</b>	<p>De subgroepjes delen hun suggesties Er wordt besproken welke volgende stappen er gezet zullen worden.</p>

## Contact

- [Anton.Stellamans@ifaro.be](mailto:Anton.Stellamans@ifaro.be)
- Tel: 0477/695693
- [www.ifaro.be](http://www.ifaro.be)
- Mail ons voor onze beknopte **Handleiding in Oplossingsgerichte Intervisies**.