

### *Procedure incident-methode (intervisie)*

<b>Fase</b>	<b>Inhoud</b>
Start (5 minuten)	Terugkomen op vorige keer. Probleeminbrenger van toen vertelt hoe het hem/haar vergaan is en wat de gekozen oplossing al of niet heeft opgeleverd.
Inventariseren werkproblemen (10 minuten)	Er wordt een rondje gemaakt en iedere deelnemer formuleert kort en krachtig zijn of haar werkprobleem. Alleen kort vragen is toegestaan wanneer het iemand echt helemaal niet duidelijk is wat bedoeld wordt met een bepaald probleem.
Keuze intervisieprobleem (10 minuten)	Met elkaar wordt een keuze gemaakt van het probleem dat centraal komt te staan. Het kan zijn dat een van de deelnemers zelf al aangeeft dat hij of zij heel graag het probleem besproken ziet. En anders wordt op basis van andere criteria een keuze gemaakt.
Nadere toelichting op het probleem door de probleeminbrenger (10 minuten)	De probleeminbrenger geeft een uitgebreide toelichting: context, betrokkenen, historie. Alles wat eventueel van belang zou kunnen zijn en wat hij/zij weet wordt verteld. De anderen luisteren alleen actief d.w.z. proberen bij de ander te blijven, niet te interpreteren, noteren voor zichzelf dingen waar ze dadelijk meer over willen weten. De spreker wordt dus niet onderbroken. Er mag best ook even een stilte vallen. Pas wanneer de probleeminbrenger zelf aangeeft uitverteld te zijn, gaat de volgende fase in.
Probleem-analyse (30 – 50 minuten)	Om de beurt mogen de deelnemers vragen stellen aan de probleeminbrenger om nog meer informatie te weten te komen over het ingebrachte probleem. Van belang daarbij is dat ook doorgevraagd kan worden (dus niet van de hak op de tak springen) en dat de goede vragen gesteld worden (vooral open vragen, af en toe afgewisseld met een gesloten vraag; suggestieve vragen zijn verboden). Wat absoluut niet is toegestaan in deze fase is al met mogelijke oplossingen aankomen. Eerst moet het probleem helder zijn. En moet duidelijk zijn wat de werkelijke oorzaken zijn.
Korte individuele bezinning op mogelijke oplossingsrichtingen (5 minuten)	Iedere deelnemer bezint zich in stilte over hoe hij/zij met dit probleem in deze situatie zou omgaan. Wat zijn of haar suggestie(s) is/zijn, die hij/zij zou willen meegeven aan de collega. Eventueel noteer je deze suggestie(s) voor jezelf op een blaadje.
Inventarisatie mogelijke aanpakken (15 minuten)	Om de beurt verwoorden de deelnemers de mogelijke aanpak(ken) die zij voorstellen. De probleeminbrenger luistert nu vooral en noteert eventueel kort wat hij/zij allemaal hoort vertellen en stelt vragen wanneer hem of haar nog iets niet duidelijk is of omdat hij/zij er nog iets meer van wil weten. Hij/zij onthoudt zich van oordelen over wat hij/zij van de voorgestelde oplossingen vindt.
Keuze(s) van de probleeminbrenger uit de aangereikte oplossingen (5 minuten)	Na een korte bezinning kiest de probleeminbrenger voor een of twee oplossingen of een combinatie daarvan. Hij/zij vertelt waarom hij voor die oplossing(en) kiest.
Afronding (10 – 30 minuten)	De probleeminbrenger formuleert zo duidelijk mogelijk wat hij/zij gaat doen en in welke volgorde die stappen gezet gaan worden. Wat hij daarvoor nodig heeft (eventueel van een of meer van de overige deelnemers) en wat hij/zij er moeilijk aan vindt. Indien noodzakelijk, gewenst en/of mogelijk worden er al stappen geoefend door ze uit te spelen.