

# plan facilitators

## Werkvorm Diversiteit in stemmen

Uit: Carolien J. de Monchy: *Praktijkboek: Ontwikkelen als professional, werken vanuit een dynamisch perspectief*, van Gorcum 2010.

Professionals werken in een praktijk waarbij onvermijdelijk verschillende actoren betrokken zijn bij het werk. Iedere actor heeft eigen verwachtingen, belangen en opvattingen over wat 'juist', 'goed', en 'waar' is in die situatie. Professioneel handelen is een kwestie van iedere keer opnieuw met elkaar ontdekken wat in deze situatie een adequate koers van handelen is.

De oefening 'Diversiteit in stemmen' is een oefening voor een intervisiegroep. De gespreksmethode is erop gericht om de vanzelfsprekendheid in de verwachtingen over de samenwerking te verhelderen door de casus ook te beschouwen vanuit de optiek van de andere actoren. De belangrijke actoren krijgen een eigen 'stem' om hun opvattingen naar voren te brengen. Door daar rekening mee te houden kan de casusinbrenger een (eventuele) patstelling doorbreken en krijgt hij zicht op nieuwe mogelijkheden om te handelen.

### Stappen

#### 1. Introductie van de situatie.

De casusinbrenger schetst kort de situatie: wat gebeurde er, wat maakte de casusinbrenger mee? Hierbij wordt gefocust op het moment dat hij zich bewust werd van zijn emotie in de interactie.

#### 2. Verplaatsen

De casusinbrenger laat de 'stemmen' van één of twee relevante actoren uit de praktijksituatie klinken. Dat gaat met behulp van het zich verplaatsen in de positie van de ander. De casusinbrenger krijgt twee (of drie) lege stoel(en) naast zich en legt daar een blad papier op met de naam van de betreffende actor. De casusinbrenger gaat vervolgens op een zitten en vertelt vanuit die positie van die actor wat de ervaringen zijn. Bijvoorbeeld: 'Als klant krijg ik het gevoel dat ik helemaal niet gezien wordt. Ik merk dat ik de doorlooptijd belangrijk vind en ik vraag me af of de casusinbrenger daar rekening mee houdt'.

Als de casusinbrenger de stem van de betreffende actor voldoende heeft laten klinken, legt de casusinbrenger het papier met de naam van de actor terug op de lege stoel en gaat naar de tweede lege stoel om op dezelfde manier de stem van deze actor tot leven te brengen

#### 3. Versterken

De deelnemers luisteren en verplaatsen zich in de positie van de betreffende actor. De deelnemers ondersteunen de stem van de actor door ter aanvulling eventueel hun eigen associaties (als actor) naar voren te brengen. Ook zij doen dat vanuit de stoel van de betreffende actor.

# plan facilitators

## 4. Laten zijn

Iedereen zwijgt even om elkaar gelegenheid te geven de verschillende stemmen van de actoren tot zich door te laten dringen. Eventueel kunnen mensen notities maken.

## 5. Vertrekpunt formuleren

De casusinbrenger geeft een beeld van kern van de situatie: welke rollen knellen, welke waarden zijn in het geding? Daarbij zoekt de casusinbrenger naar input van de andere actoren: wat kun je meenemen van de andere gezichtspunten?

## 6. Wat nu?

De casusinbrenger denkt na over acties. Daarbij houdt de casusinbrenger rekening met de twee richtingen.

- Doelgericht: waar gaat het je om, wat wil ik bereiken? Wat is belangrijk om te realiseren? Waar wil ik naar toe?
- Vermijdingsgericht: wat moet er juist niet gebeuren? Waar wil ik weg blijven? Waar wil ik juist niet in verzeild raken? Waar wil ik voor oppassen?

De deelnemers ondersteunen de casusinbrenger door vragen te stellen en eventueel aanvullende mogelijkheden voor te stellen. Daarbij is enige bescheidenheid gepast, het gaat er niet om de casusinbrenger te overstelpen met goede raad. De deelnemers kunnen hun advies op post-it blokjes schrijven en de velletjes met een korte toelichting om de beurt aan de casusinbrenger meegeven.

## 7. Afronding

Casusinbrenger en deelnemers kijken terug op het proces en verwoorden hun leerpunten. Wat heeft de bespreking opgeleverd? Wat nemen zij mee aan inzichten en actiepunten?