



## Intervisie INCIDENT-METHODE

### Beschrijving

op een gestructureerde wijze een casus (waarin een incident) analyseren en komen tot een aantal mogelijke oplossingen ter hantering van het probleem.

### Bron

Universiteit Twente, Informatie Technologie Bibliotheek en Educatie (ITBE)

Dit materiaal is binnen het consortium van de Digitale Universiteit verzameld en vrijelijk te gebruiken, mits voorzien van adequate bronvermelding van de deelnemende instelling en de Digitale Universiteit.

## Intervisie

### INCIDENT-METHODE

Doel: op een gestructureerde wijze een casus (waarin een incident) analyseren en komen tot een aantal mogelijke oplossingen ter hantering van het probleem.

Kenmerken van de incidentmethode zijn:

- de deelnemers verplaatsen zich in de situatie van een ander;
- zij zien de betekenis van een kleine gebeurtenis;
- zij stellen relevantevragen met betrekking tot hun werksituatie;
- zij maken onderscheid tussen analyse van een probleem en oplossingen formuleren;
- zij ervaren dat werkproblemen op verschillende manieren opgelost kunnen worden.

De bespreking van het incident wordt opgedeeld in een aantal duidelijk van elkaar te onderscheiden fases. Op deze wijze wordt het gedachtenproces, dat ten grondslag ligt aan het handelen geëxpliciteerd, waardoor men meer grip kan krijgen op het probleem.

De bespreking kent de volgende fases:

#### 1 *Introductie en keuze van het incident !*

Alle deelnemers schrijven één gebeurtenis op die zij in willen brengen. Een incident waarmee zij niet uit de voeten konden of waarvan zij achteraf vinden dat ze niet goed gereageerd hebben. Voorwaarden aan de gebeurtenis zijn:

- de inbrenger heeft het zelf meegemaakt
- het is tamelijk onverwacht gebeurd;
- de deelnemer volstaat met een korte en feitelijke beschrijving;
- het heeft niet te lang geleden plaatsgevonden;

- de deelnemer beschrijft de situatie tot aan het moment dat hij/zij zelf een bepaalde oplossing koos.
- De deelnemers kiezen een incident om verder te bespreken.

## 2 *Informatie*

De deelnemers krijgen de gelegenheid om nadere vragen te stellen over de gebeurtenis. Deze vragen hebben alleen betrekking op feitelijkheden. Het is belangrijk dat de incidentbrenger niet te veel zijn/haar kijk op de zaak gaat opdringen. De oplossing van de incidentbrenger mag absoluut niet verteld worden.

## 3 *Situatie-analyse.*

De gebeurtenis wordt door de deelnemers geanalyseerd op factoren en hun samenhang, welke een rol gespeeld hebben in het incident. Doel van deze situatie-analyse is te komen tot een formulering van het kernprobleem.  
De incidentbrenger neemt niet deel aan deze discussie.

## 4 *Oplossingen*

De deelnemers schrijven ieder voor zich op welke reactie zij zouden geven en waarom, gezien de informatie uit de voorgaande fase. Iedere deelnemer leest zijn oplossing voor. Eventueel groepeerde de begeleider de oplossingen op bord/flip-over. Als laatste vertelt de incidentbrenger, hoe hijzelf gereageerd heeft.

## 5 *Discussie*

In deze laatste fase worden de verschillende oplossingen en de motivatie erbij besproken en vergeleken. De vraag kan gesteld worden hoe men nu terugblijkt op de probleembepaling. Wat heeft de incidentbrenger ervan geleerd; zou hij/zij nu anders reageren? Wat hebben de anderen ervan geleerd? Zijn er nog aspecten bijgekomen, nadat oplossingen geformuleerd zijn?