

Beste collega's,

Wellicht ben je benaderd door een team met de vraag om te spiegelen op hun teamreflectie. Dit spiegelmoment noemen we de tweede leercirkel, waarin jij het team helpt om hun blinde vlekken zichtbaar te krijgen. Hiermee kunnen ze nog beter reflecteren (hun eigen teamreflectie was de eerste leercirkel).

In deze handreiking willen we jullie voorbeelden geven van mogelijke hulpvragen die jullie kunnen stellen aan het team (tweede leercirkel). We putten uit onze ervaringen, maar mocht jullie zelf ook goede ideeën hebben, laat het ons weten.

### **Ben nieuwsgierig!**

Om teams te helpen te reflecteren en blinde vlekken te vinden, is het vooral van belang dat je nieuwsgierig bent. Durf te vragen waarom ze die bepaalde conclusie denken. Of waarom ze voor een bepaalde oplossing kiezen.

Door steeds door te vragen, moeten de teamleden steeds dieper nadenken over het antwoord. En hiermee zijn ze alweer aan het reflecteren.

Door meerdere keren 'waarom...' te vragen help je het team verder. Maar denk ook aan LSD of te wel

Luisteren,  
Samenvatten en  
Doorvragen

### **Algemene hulpvragen**

De onderstaande vragen zijn enkele van de hulpvragen die teams aan zichzelf kunnen stellen. Deze vragen kun je ook stellen om te kijken 'hoe diep' de reflectie is geweest. De vragen 3 tot en met 6 zijn zowel evaluatie- als reflectievragen.

Deze hulpvragen zijn voor alle inhoudelijke thema's te gebruiken:

1. Bespreken: Gaat dit inhoudelijke thema ons team en onze cliënten aan? Is het relevant om nu te bespreken?
2. Herkennen: Vertel het verhaal hoe het gaat. Bekijk eventueel resultaten van BIT, tevredenheidsmetingen, audits en andere informatiebronnen. Kunnen we deze resultaten plaatsen?
3. Begrijpen: Kunnen we de resultaten verklaren?
4. Vergelijken: Is er een stijging of daling? Een positieve of minder positieve ontwikkeling? Hoe doen andere teams het in vergelijking met ons?
5. Waarderen: Zijn dit de resultaten die we willen?
6. Reflecteren: Waarom zijn we meer of minder tevreden met het resultaat? Welke drijfveren/ waarden zitten daarachter?
7. Handelen: Welke verbeteracties zijn nodig?
8. Evalueren: Wanneer kijken we opnieuw naar dit onderwerp?

### **Vragen/ meer informatie?**

Zie sociaal intranet. Of vraag het aan je unitmanager? Mochten jullie er samen niet uitkomen, dan kun je ook altijd contact opnemen met de beleidsmedewerker of de afdeling kwaliteit.