

TOOL De critical incidents-methode

De critical incidents-methode is een manier om werksituaties in kaart te brengen die kenmerkend zijn voor een beroep, functie of rol. Om zodoende bv gedrag en bekwaamheden vast te stellen. Gebruik de volgende stappen voor een bijeenkomst rond kritische beroepssituaties / critical incidents:

Vooraf: Bedenken wie uit te nodigen en welke vragen je gaat stellen

Denk goed na over wie je uitnodigt voor de sessie(s). Over welke functie of welk thema wil je situaties verzamelen?

Kennis maken en start van het gesprek

Stel jezelf voor aan de deelnemers en nodig hen uit om zich ook voor te stellen. Leg kort uit dat de bedoeling van het gesprek is om kenmerkende situaties op te sporen. Het gaat dus over de werkpraktijk!

Stap 1: Formulieren van kritische beroepssituaties

Geef deelnemers de opdracht na te denken over een aantal situaties die kenmerkend zijn voor dit werk en waarin ze (in)effectief hebben gehandeld. Tijdens deze sessie werk je met een formulier met vragen, zie voorbeeld:

Stap 2: Categoriseren van situaties

Deel vervolgens de beschreven situaties in in groepen (thema's/categorieën/taakaspecten) zodat er clusters ontstaan van met elkaar samenhangende kritische beroepssituaties.

Stap 3: Maken van een beoordelingsschaal

Bij het kijken naar de situaties in de categorieën kan het interessant zijn om een rangorde te maken van situaties die effectief en minder effectief zijn. Wat is meer en minder belangrijk als het gaat om de centrale vraag.

Terugblik en suggesties

Kijk samen terug op de opbrengst en het verloop van het gesprek. Nodig iedereen uit feedback te geven.

Achteraf: bewerking

Na de werkbijeenkomsten is het meestal nodig een extra bewerking te maken. Formulieren digitaal verwerken, door de uitkomsten lopen en aanpassingen maken (bv categorieën samenvoegen, kritische situaties aanpassen).

VOORBEELD

Formulier kenmerkende werksituaties van een zorgprofessional

Naam:
Functie:
Bedrijfsonderdeel:
Organisatie:

Omcirkel wat van toepassing is

Ik ben: Verpleegkundige / Verzorgende
Situatie vond plaats: Intramuraal / Extramuraal
De situatie was: Ineffectief / Effectief

Hoe zag de situatie eruit? Wat gebeurde er?

Wie zijn belangrijke mensen in deze situatie?

Voor welk vraagstuk stond jij of je collega?

Wat deed jij of je collega?

Wat was het effect van jouw gedrag of dat van je collega op de situatie?