

Boekverslag "Faciliteren zonder omwegen"

16-01-2014

Laurens Verwoest, Projectmanager bij de Gezondheidsdienst voor Dieren in Deventer

Mijn vertrekpunt:

- ICT Project manager met weinig ervaring met faciliteren in mijn projecten.
- Mijn beeld bij "faciliteren" = vooral bijeenkomsten goed voorbereiden in termen van doelen en agenda en bewaken van proces (blijft discussie gericht op doel), maar niet de werkvorm

Het boek:

- 24 praktijkvoorbeelden
- Algemeen: faciliteren kent vele gezichten of beter *vormen*
- Elk vraagstuk/probleem/situatie kan *verrassend* ingestoken worden om tot een oplossing te komen

Case 1: processimulatie (pag. 28)

In mijn projecten speelt het ontwerpen van processen en systemen een voorname rol.

Wat doe ik normaal om dit ontwerpproces effectief te laten zijn? Ik zorg ervoor dat alle betrokkenen, goed geïnstrueerd, in 1 hok zitten zodat het onderwerp multidisciplinair en integraal wordt ingestoken.

Resultaat = best een goed ontwerp maar altijd nog onvoorziene en veelal ongewenste verrassingen tijdens het bouwen.

Deze case komt met een heel voor de hand liggende oplossing: simuleer het ontwerp. Ga de praktijk naspelen om te zien of het papieren ontwerp daadwerkelijk aan alles heeft gedacht.

De hiervoor benodigde tijd win je zeker terug !

Gevolg = het is voor de betrokkenen leuker en uitdagender en, belangrijker, de kwaliteit van het ontwerp neemt toe waardoor de faalkosten in het vervolg lager zijn.

Case 2: de rotary club (pag. 96)

Zwart – wit: ingekakte club moet geactiveerd worden. Door een werkvorm waarin mensen in de benen moeten komen en meningen door positionering zichtbaar worden, resulteert in actieve, enthousiaste en vooral betrokken mensen.

Vraag voor mij is wel: wat gebeurt er als de club weer tot de dagelijkse orde overgaat? Hoe structureel is de verandering?

- Succesfactoren:
 1. Facilitator moet de vraag en situatie goed doorgronden!

2. Expliciteren, concretiseren van beoogde resultaat
 3. Flexibiliteit van facilitator (er is niet 1 juiste manier maar er zijn vele mogelijkheden om tot het gewenste resultaat te komen)
 4. Bewandel een onbekende of ongewone weg (doorbreek de gangbare aanpak)
- Essentie: betrokkenen verbinden door een zorgvuldige voorbereiding!
En bewegen (activeren) levert meer op dan praten en schrijven.

Ik heb in mijn huidige programma ook een uitdagende situatie die vermoedelijk met *faciliteren* beter opgelost wordt dan de nu gevolgde *inhoudelijke* benadering.

GD wil uitgebreide, volledige ontwerpen bouwen. Hierdoor kunnen we als programma niet snel waarde voor de business opleveren. De insteek moet daarom drastisch wijzigen naar een *scrum*-achtige aanpak. Hierbij worden kleine stukjes functionaliteit iteratief (van basis naar heel mooi) opgeleverd. Business eerder blij en risico op mislukkingen ook geringer (want sneller feedback).

Alleen hoe krijgen we nu de betrokken business mensen en ontwerpers op die lijn?