


Visualiseren voorkomt onnodige discussies

Aanleiding Bij ProRail, een technische onderhoudsorganisatie die veelvuldig gebruik maakt van kleinere onderhoudsbedrijven werd voorgesteld enkele processen te wijzigen. Dit zou echter ingrijpende gevolgen hebben (overbodig zijn) voor één van de kleinere bedrijven en de betreffende directeur was dan ook lastig te overtuigen van de noodzaak van de veranderingen.


Na verschillende 'praatsessies' zonder resultaat werden we gevraagd met behulp van Process Mapping de situatie te visualiseren om op deze manier een doorbraak te bereiken.

Wat doen In overleg met de betrokken adviseurs besloten we in een sessie van een dag in eerste instantie de 'AS IS'-situatie in kaart te brengen en daarin de knelpunten aan te geven. Vervolgens zou dan de 'SHOULD BE'-visualisering duidelijk moeten maken dat deze knelpunten opgelost zouden zijn, helaas ten koste van één van de kleinere organisaties.

Actie

 Na een korte inleiding, waarin de ontstane situatie werd toegelicht door betrokken adviseurs en met voldoende ruimte voor commentaar van de betrokken bedrijven, werd door de betrokken directeuren in een brown-paper sessie met behulp van Post-it's het huidige proces gevisualiseerd.



 Na overeenstemming over de inhoud werden binnen deze 'AS IS'-situatie de knelpunten benoemd.

 Vervolgens werd op dezelfde manier de voorgestelde nieuwe situatie in kaart gebracht.

 De process maps maakten zichtbaar duidelijk dat de toegevoegde waarde van de protesterende organisatie in het proces nihil was.

Door te visualiseren werd de situatie helder en daarmee geaccepteerd door alle betrokkenen, een escalatie was voorkomen.

Plus

Minus

Interesting

	Wat ging er goed?	Wat kan beter?	Wat was interessant?
	De zorgvuldige stapsgewijze aanpak zorgde voor een sfeer met respect voor elkaar en samen met het heldere beeld vervolgens voor acceptatie en commitment van alle betrokkenen.	Vele uren zijn te besparen wanneer vanaf het begin het overzicht wordt gevisualiseerd zodat er voor alle betrokkenen hetzelfde beeld ontstaat – basis voor de vervolgstappen.	In deze sessie was het doel niet het in kaart brengen van een proces, maar het voorkomen van een olopende conflictsituatie – voor ons een nieuw en interessant aspect!

Interesse?



Neem contact op met Hans Terhurne

☎ +31 182 88 3005

☎ +31 653 160 235

✉ info@creamatics.nl

www.creamatics.nl

Skype: creamatics

Twitter: HansTerhurne



Een goed gesprek (**dialogo**), '**visual mapping**' en **creatieve denktechnieken** zijn de belangrijkste ingrediënten die CreaMatics, deels samen met partners, hanteert om tot een gemeenschappelijk beeld te komen van de thematiek.

Een visuele dialoog versterkt ons associatief vermogen, zorgt voor een gemeenschappelijk beeld bij alle betrokkenen en daarmee voor commitment en voor een efficiëntere en op de kwaliteiten van mensen gerichte organisatie.

