

ORGANISATIECULTUUR IN TIJDEN VAN VERANDERING – DEEL 3: CHECK-IN

Inleiding

Vergaderingen komen vaak op een ongelegen moment. Er zijn altijd 1.001 dingen die we liever zouden willen doen. Het is dan ook niet verwonderlijk dat we met ons hoofd vaak nog ergens anders zijn als we een vergaderzaal binnenstappen. Door een vergadering te starten met een check-in geef je mensen de kans om zich te **focussen op het hier en nu**. Zo kan je efficiënter vergaderen. Tegelijkertijd kan je via een check-in **elkaar beter leren kennen** en de **psychologische veiligheid** binnen een groep vergroten. Wil je tot één nieuwe, gemeenschappelijke organisatiecultuur komen, dan is de check-in een handige methodiek om mee aan de slag te gaan.

Wat is een check-in?

Een check-in is dus niet gewoon een voorstellingsronde waarbij alle aanwezigen vertellen wie ze zijn, wat ze doen... Bij een check-in moet iedereen **antwoorden op eenzelfde vraag**. Die vraag kan betrekking hebben op iets **persoonlijk** of **professioneel**. Ze kan **ludiek en oppervlakkig** zijn of **ernstig en diepzinnig**. Wat de vraag ook is, met een check-in wil je **verbinding maken**. Verbinding met jezelf, met anderen of met wat er op de agenda staat. Waar je precies op focust kan dus verschillen van check-in tot check-in.

De focus van een check-in

Focus op verbinding met jezelf

Zoals gezegd starten we een vergadering zelden met een helder hoofd. We worden afgeleid door onafgewerkte taken, een lastig gesprek dat we moeten laten bezinken of nog in het vooruitzicht hebben, allerlei beslommeringen op het thuisfront... Vaak zijn we ons niet eens bewust van het feit dat we met ons hoofd ergens anders zitten. Door tijdens een check-in mensen expliciet te vragen naar **wat hen bezighoudt**, krijgen ze de kans om dat voor zichzelf te benoemen. Zo worden ze zich er meer bewust van en kunnen ze het **tijdelijk opbergen** in een mentale locker.

Focus op verbinding met elkaar

Expliciet benoemen wat je bezighoudt is belangrijk om verbinding te maken met jezelf, maar ook met anderen. Collega's krijgen een beter zicht op elkaars takenpakket, maar begrijpen ook beter wat anderen drijft, waar ze het lastig mee hebben... Het is daarvoor niet noodzakelijk dat mensen zich herkennen in wat anderen vertellen of het er mee eens zijn. Ook als dat niet het geval is leren collega's elkaar nog altijd beter kennen.

Wil je de check-in op de eerste plaats gebruiken om **collega's beter te leren kennen**, dan kan je kiezen uit een eindeloze reeks vragen. Als een team elkaar nog niet goed kent, is het misschien goed om **geen al te persoonlijke vragen** te stellen. Hou er rekening mee dat veel mensen het sowieso ongemakkelijk vinden om het woord te nemen voor een groep. Begin je direct met een heel persoonlijke vraag, dan kan de drempel voor hen plots wel heel groot worden. Daarom start je best met luchtigere vragen.



TIP: inspiratie voor check-in vragen

Kan je zelf geen goeie check-in vraag verzinnen? Online vind je talloze voorbeelden van vragen die je kan stellen.

- <https://check-in.beteregesprekken.nl/>
- <https://checkin.daresay.io/>
- <https://prototyping.work/post/leuke-check-in-vragen-vergadering>
- ...

Toch is het belangrijk niet te lang te blijven hangen in dergelijke oppervlakkige vragen. Wil je een omgeving creëren waarin **problemen in alle openheid kunnen besproken worden**, dan moet het mogelijk zijn om tijdens de check-in ook **vragen te stellen die dieper gaan** en persoonlijker van aard zijn. Dat kan gepaard gaan met koudwatervrees. Maar gelukkig is een check-in een

duidelijk gestructureerd format (waarover straks meer). Dat maakt het makkelijker om meningen, ideeën of gevoelens te delen.

Focus op verbinding met de agenda

Moet er tijdens de vergadering een **beslissing** worden genomen of een **discussie** worden gevoerd, dan kan de check-in gebruikt worden om **zoveel mogelijk standpunten of ideeën op tafel** te krijgen. Ook van collega's die meestal geneigd zijn om zich op de achtergrond te houden. Mensen kunnen gevraagd worden wat zij belangrijk vinden, aan welke voorwaarden een oplossing zou moet voldoen, welke risico's zij zien...

Op die manier kan je mogelijke **bezwaren of problemen** boven water halen die anders vaak pas **tijdens de uitvoeringsfase opduiken** en dan voor vertraging zorgen. Een check-in kan dus ook gebruikt worden om tot betere en meer gedragen oplossingen komen.

Focus op wat verstorend werkt

Niet alleen drukke agenda's kunnen ervoor zorgen dat mensen afgeleid zijn. Ook **spanningen** binnen een team kunnen ervoor zorgen dat er niet efficiënt vergaderd wordt.

Stel je vast dat er spanningen zijn en er ruis zit op de communicatie, dan kan het nuttig zijn om met je check-in-vraag daar op te focussen. Afhankelijk van de aard en de omvang van de spanning is het aangeraden om daarvoor een **apart overleg** te voorzien en dat niet tijdens een regulier teamoverleg te bespreken.

TIP: stel ronde vragen

Welke focus je ook kiest voor een check-in, of je nu een oppervlakkige of diepzinnige vraag stelt, zorg dat het een ronde vraag is. Dat is een vraag die vanuit verschillende invalshoeken kan beantwoord worden en ruimte geeft aan zowel het rationele als aan het emotionele.

De basisregels van een check-in

Belangrijker nog dan de vraag die gesteld wordt, is het verloop van een check-in. Omdat je kan kiezen uit een eindeloze reeks vragen, zullen geen twee check-ins hetzelfde zijn. Maar toch respecteer je best enkele **basisregels**. Anders zullen check-ins hun **doel voorbij schieten** en misschien zelfs contraproductief werken.

De facilitator

De leiding van een check-in ligt altijd in handen van de facilitator. Dit zal vaak de **voorzitter** van de vergadering zijn. Als de groep nog niet vertrouwd is met het concept van een check-in legt de facilitator de **regels** uit. De facilitator ziet er ook op toe dat die regels gerespecteerd worden.



De facilitator stelt niet alleen de vraag, maar **beantwoordt de vraag ook als eerste**. Dat is belangrijk want wie het eerst aan het woord komt **bepaalt de norm voor wat er nadien gezegd wordt**. Tijdens een check-in moet alles gezegd kunnen worden. Niet alleen wat leuk is, maar ook wat moeilijk ligt. Gebeurt dat niet, dan mist een check-in zijn effect.

Als de facilitator zich **open en eerlijk** opstelt tijdens de check-in, dan geeft dat een duidelijk signaal: het is oké om twijfels te uiten en fouten toe te geven. Zeker als de facilitator een leidinggevende is kan zoiets een grote impact hebben. Een check-in zal dan bijdragen aan de **psychologische veiligheid** die nodig is om een gezonde organisatiecultuur te ontwikkelen.

Het verloop van een check-in

Aan de beurt

Na de facilitator komen de andere deelnemers aan het woord. Je kan gewoon het **rijtje afgaan** tot iedereen aan de beurt is geweest, maar dat is niet echt dynamisch. Je kan ook werken volgens het **popcorn-principe**. Dat betekent dat wie klaar is om te antwoorden, de hand opsteekt om het woord te vragen en vervolgens wacht op een teken van de facilitator. Nog een andere optie is dat wie klaar is met antwoorden het woord doorgeeft aan een **willekeurig iemand**.

Welke aanpak je ook kiest, als iemand klaar is, dan wordt die bedankt door de facilitator. Op die manier krijgen mensen het gevoel dat er echt naar hen wordt geluisterd.

De facilitator houdt ook in de gaten dat **iedereen aan de beurt** komt. Een check-in is pas afgerond als iedereen geantwoord heeft. Voor wie niet gewoon is om het woord te nemen voor een groep is een check-in dus ook een oefening om te spreken voor een publiek.

Dumpen en delen

Tijdens een check-in mag wie aan het woord is niet onderbroken worden. “Dumpen en delen” is het motto van een check-in. Dat willen zeggen dat er **niet gereageerd** wordt op wat er gezegd wordt (verbaal of non-verbaal) en **discussies absoluut uit den boze** zijn. **Er wordt alleen geluisterd**.

Dit principe is echt **cruciaal voor een geslaagde check-in**. Als mensen schrik hebben dat er afkeurend of smalend zal gereageerd worden op wat ze vertellen, dan zullen ze zich nooit veilig genoeg voelen om het achterste van hun tong te laten zien.

Uiteraard kunnen mensen reageren met de beste bedoelingen: om de spreker bij te treden of omdat ze iets niet helemaal begrijpen. Maar ook dat komt een check-in niet ten goede. Een check-in is immers ook een oefening in luisteren. Luisteren naar wat er echt gezegd wordt, niet naar wat we denken dat er gezegd wordt. Maar zodra we reageren stoppen we met luisteren. Daarom mag er tijdens een check-in niet gereageerd worden zodat de spreker de volle aandacht krijgt.

Voor een check-in is het gebruik van **duidelijke taal** even belangrijk als luisteren. Wat de spreker vertelt moet makkelijk te begrijpen zijn. Anders gaan mensen er hun eigen interpretatie aan geven en ontstaan er misverstanden. Daarom mag tijdens een check-in slechts één persoon tussenbeide komen en dat is de facilitator. Die mag **vragen om verduidelijking**, maar mag geen commentaar geven.

Ter afronding

Als iedereen aan het woord is geweest **vat de facilitator in grote lijnen samen** wat er werd gezegd. Dat gebeurt in neutrale bewoordingen, maar wel duidelijk en scherp.



Tijdens de check-in mag er dus niet gediscussieerd worden, maar het is mogelijk dat er iets aan bod is gekomen dat om een grondige discussie vraagt. Iets dat een **hinderpaal kan zijn voor een constructief overleg**.

De vraag is dan: ga je **nu** het gesprek aan en gooi je de agenda overhoop? Of parkeer je discussie tot een **volgend overleg**? De facilitator kan die beslissing bij de groep leggen door de vraag te stellen: “Moeten we hier (nu) iets mee doen?” Het is immers niet omdat iets gevoelig wordt aangekaart, dat er ook iets mee moet gebeuren. Voor diegene die het ter sprake bracht, kan het al voldoende zijn om gehoord te worden. Maar als de meerderheid van de groep erop wil ingaan, dan pas je de agenda aan of zoek je een ander moment om het te bespreken.

TIP: rond de vergadering af met een check-out

Een vergadering start je met een check-in om het werk los te laten en efficiënt te kunnen vergaderen. Maar je kan een vergadering ook afsluiten met een check-out om de vergadering los te laten en nadien weer efficiënt te kunnen werken.

Tijdens een check-out kan je bijvoorbeeld vragen met welk agendapunt mensen aan de slag zullen gaan tegen het volgende overleg, wat het meeste indruk heeft gemaakt, wat mensen geleerd hebben...

Besluit

Een check-in is een **laagdrempelige methodiek**. Je kan er snel mee aan de slag en je kan er **snel de vruchten van plukken** in de vorm van efficiëntere vergaderingen. Het kost weinig moeite om een paar leuke vragen te verzinnen die iedereen helpen om zich te focussen. Op de koop toe zorgt het voor een goede sfeer en voelt het veilig. Het kan dan ook verleidelijk zijn om in ludieke, oppervlakkige vragen te blijven hangen.

Natuurlijk is het belangrijk dat mensen zich goed en veilig voelen binnen een team. Maar de vraag is of dat **gevoel van veiligheid** overeind blijft als **lastige onderwerpen** worden aangesneden. Zal een groep in openheid kunnen discussiëren als de meningen grondig uit elkaar lopen? Zal er geluisterd worden naar kritische bedenkingen of zullen ze gewoon weggewuifd worden? Zullen collega's zich tijdens de vergadering durven uitspreken als zij alleen staan met hun standpunt? Of zullen ze “lastige” meningen opsparen tot in de wandelgangen of aan het koffieapparaat?

Wil je als ploeg en organisatie betere resultaten boeken, dan is het belangrijk dat alle standpunten, invalshoeken en bedenkingen gedeeld worden tijdens de vergadering. Daarom is het toch de moeite om tijdens een check-in steeds een stapje verder te gaan en vragen te stellen die dieper graven en moeilijker liggen. Zo zal na verloop van tijd de psychologische veiligheid vergroten en een groep **dichter naar elkaar toegroeien**.

Kim Timperman – Stafmedewerker HR

Heb je vragen over dit artikel? Wil je dat bepaalde aspecten verder worden uitgediept? Heb je vragen over de organisatiecultuur binnen jouw woonmaatschappij? Neem dan zeker contact op met kim.timperman@initia.vlaanderen.

