

# MIRROR

*Multidisciplinair Interactie Raamwerk*

**Flood Control**  
2015

**TNO**

**MIRROR**

**Situationele Kenmerken**

**Teamkenmerken**

**Psychologische Mechanismen**

**Reflectiemodule**

**Flood Control**  
**2015**

**TNO**

# Voorwoord

In dit boekje presenteren we MIRROR, het Multidisciplinair Interactie Raamwerk. MIRROR maakt inzichtelijk welke factoren het interactieproces in een multidisciplinair team beïnvloeden. Bijvoorbeeld hoe ervaringen en expertise van mensen hun aannames beïnvloeden en hoe groepsprocessen ervoor kunnen zorgen dat mogelijk niet de juiste informatie op tafel komt. We beschrijven deze factoren op een aantrekkelijke manier door gebruik te maken van visualisaties en praktijkvoorbeelden. Daarnaast beschrijven we de MIRROR reflectiemodule, een module om de invloed van deze factoren te kunnen ervaren, herkennen en om erop in te kunnen grijpen.

Dit boekje is het resultaat van een project dat binnen het programma 'Flood Control 2015' is uitgevoerd. De looptijd van het project besloeg geheel 2011 en had als doel het verbeteren van de coördinatie binnen een Regionaal Operationeel Team (ROT).

We bedanken de domeindeskundigen die we hebben geïnterviewd en ons hebben voorzien van feedback.

---

**Projectteam:**

Lisette de Koning  
Kim van Buul-Besseling  
Kees van Dongen  
Mirjam Huis in 't Veld  
Dianne van Hemert  
Rosie Paulissen

Voor meer informatie of vragen:  
[lisette.dekoning@tno.nl](mailto:lisette.dekoning@tno.nl)

## Een scenario...

*“In de afgelopen week heeft het in het stroomgebied flink geregend en gesneeuwd. Hierdoor is er sinds een week sprake van hoogwater op de Rijn. De Waterkamer analyseert de weerberichten en de waterstandverwachtingen voor de middellange termijn. De verwachting is dat de regen nog zal aanhouden. Het slechte weer heeft al voor veel overlast gezorgd, zoals veel ongelukken op de snelwegen en ondergelopen kelders. Vanwege de hoogwater dreiging is de crisismanagementorganisatie van het waterschap al dagen actief en is de veiligheidsregio gewaarschuwd. Daarop komt het ROT voor de eerste keer bij elkaar om de situatie te bespreken.”*



bron: © Nationale Beeldbank

Bij een dergelijk scenario spelen voor de verschillende partijen vragen als ‘Hoe groot is de kans op een overstrooming?’, ‘Welke gebied wordt bedreigd?’, ‘Welke kritische objecten liggen er in dat gebied?’, ‘Wat zijn de consequenties voor de dijken?’. Liaisons (en informatiemanagers) van de waterschappen spelen in dit scenario een belangrijke rol, omdat zij de juiste informatie op het juiste moment op een heldere wijze moeten presenteren ten behoeve van de besluitvorming in het ROT. Ook moeten liaisons de dilemma’s en besluiten uit het ROT overleg terugvertalen naar de eigen organisatie. Dit geldt ook voor de andere teamleden, want elk teamlid kan worden gezien als een liaison van zijn of haar eigen organisatie.

# Coördineren is complex

Na een ramp of crisis zijn veelgehoorde opmerkingen:

'De communicatie verliep niet goed.'

'Het delen van informatie was onvoldoende.'

'Er was geen gedeeld begrip van de situatie.'

In het begin van een crisis is er niet één organisatie die alle informatie heeft. Verschillende organisaties hebben de informatie, kennis en expertise die cruciaal is voor het opbouwen van het totaalbeeld van de crisis en voor het nemen van beslissingen. Coördinatie tussen de organisaties is essentieel, bijvoorbeeld om taken op elkaar af te stemmen en de juiste informatie met elkaar te delen. Mensen kennen elkaar en elkaars organisatie niet of onvoldoende. Toch moeten ze in een stressvolle situatie en onder tijdsdruk samenwerken. Communicatie is hierbij een belangrijk onderdeel, omdat niet alles van te voren kan worden vastgelegd.

## Hoe verbetert MIRROR de coördinatie?

Effectief communiceren en het delen van informatie zijn essentieel voor het opbouwen van een gedeeld situatiebeeld en om uiteindelijk effectief te coördineren en goede beslissingen te kunnen nemen. Het interactieproces is hierdoor cruciaal. MIRROR geeft teamleden inzicht in hoe verschillende factoren het interactieproces kunnen beïnvloeden. Door dit inzicht kunnen teamleden adequaat reageren als het interactieproces stroef verloopt, waardoor beter geïnformeerde en breder gedragen beslissingen worden genomen.

Gekoppeld met een reflectiemodule biedt MIRROR handvatten om zicht te krijgen op het interactieproces.

Teamleden leren te reflecteren op de teaminteractie, zowel in een oefensituatie, hun dagelijks werk, als tijdens een daadwerkelijke inzet.

Met de MIRROR reflectiemodule leren teamleden:

- Welke factoren de interactie beïnvloeden
- Herkennen van deze factoren
- Herkennen van valkuilen van crisisteam
- De kracht van een multidisciplinair team gebruiken
- Ingrijpen op het interactieproces

Hierdoor verbetert de interactie:

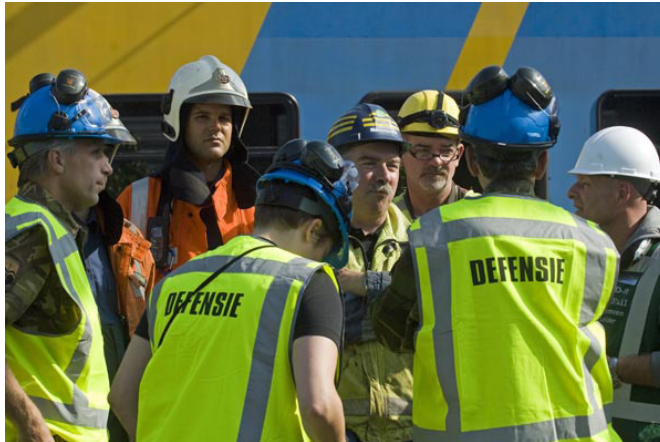
- Informatie wordt beter gedeeld
- Teamleden zijn minder intern gericht
- Houden rekening met achtergrond van ander en zichzelf
- Er is meer tevredenheid over proces

## Voor wie?

MIRROR is ontwikkeld voor multidisciplinaire crisisteams: politie, brandweer, GHOR, gemeente en liaisons van vitale sectoren die in geval van een calamiteit moeten samenwerken. Bijvoorbeeld liaisons van een waterschap en liaisons van een netwerkbeheerder.

MIRROR is toepasbaar op de verschillende crisismanagementniveaus (COPI, ROT, RBT).

Daarnaast is MIRROR toepasbaar op multidisciplinaire teams in andere domeinen, zoals militaire teams en medische teams.



*bron: ministerie van Defensie*





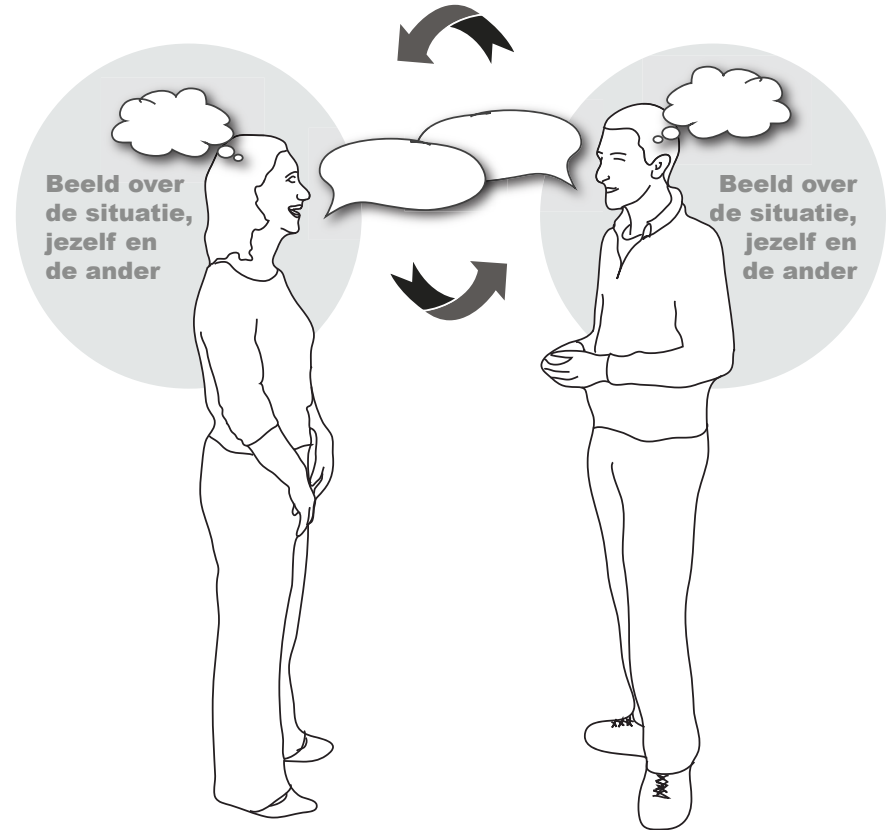
# MIRROR

**Multidisciplinair Interactie Raamwerk**

**MIRROR**

## Hoe ziet het interactieproces er uit?

Een teamlid deelt zijn of haar beeld van de situatie, de andere teamleden interpreteren dit op hun eigen manier en reageren daar vervolgens weer op. Dat klinkt heel simpel, maar door allerlei factoren wordt dit proces beïnvloed, waardoor er misverstanden kunnen ontstaan, informatie niet allemaal op tafel komt of het team verdeeld raakt. Iedereen heeft namelijk een bepaald beeld over de situatie, zichzelf en de teamleden waardoor informatie gefilterd wordt en op een bepaalde manier wordt geïnterpreteerd. Daarnaast zorgt de interactie in een team ook voor een dynamiek die invloed heeft op het delen van informatie.



# Welke factoren beïnvloeden deze interactie?

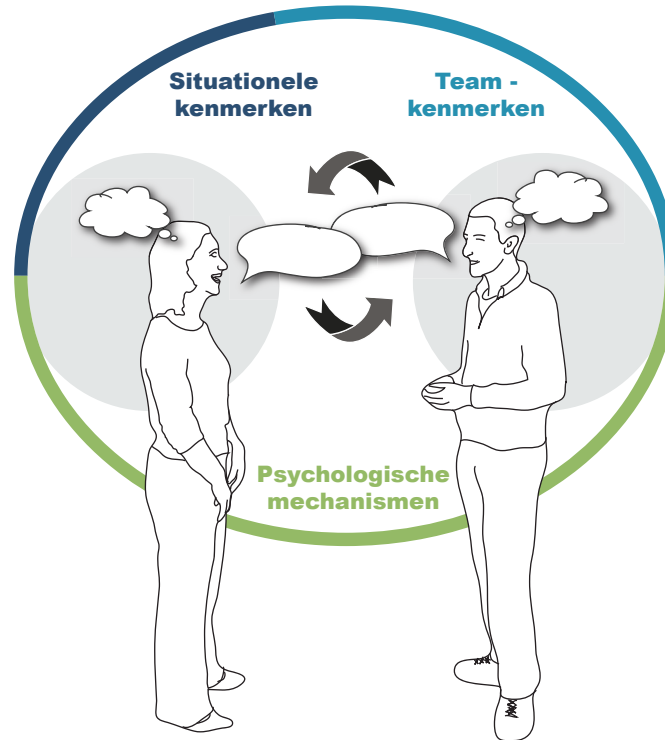
We maken een onderscheid in drie groepen factoren die de interactie beïnvloeden:

**Situationele kenmerken:** Dit zijn kenmerken van buitenaf die druk op het team uitoefenen en die je niet kunt veranderen. Zoals de tijdsdruk die een incident met zich meebrengt.

**Teamkenmerken:** Dit zijn de kenmerken van het team zelf, die een invloed hebben op hoe de interactie verloopt. Bijvoorbeeld hoe goed kent het team als geheel elkaar (teamvolwassenheid). Hoe beter een team elkaar kent, hoe makkelijker de interactie waarschijnlijk zal verlopen. Bijvoorbeeld omdat ze precies weten wie welke kennis en expertise heeft.

**Psychologische mechanismen:** Dit zijn (grotendeels) onbewuste automatische processen, zoals aandacht. Aandacht is als het ware een 'schijnwerper'. Afhankelijk van je ervaring of achtergrond vallen andere dingen op. Maar ook groepsprocessen, zoals groepsdenken, horen hierbij. Dit is de neiging van een groep om dezelfde kant op te gaan, en niet meer kritisch naar elkaar te zijn.

Elke groep bestaat uit meerdere factoren. Deze hebben we op een overzichtelijke manier weergegeven in MIRROR

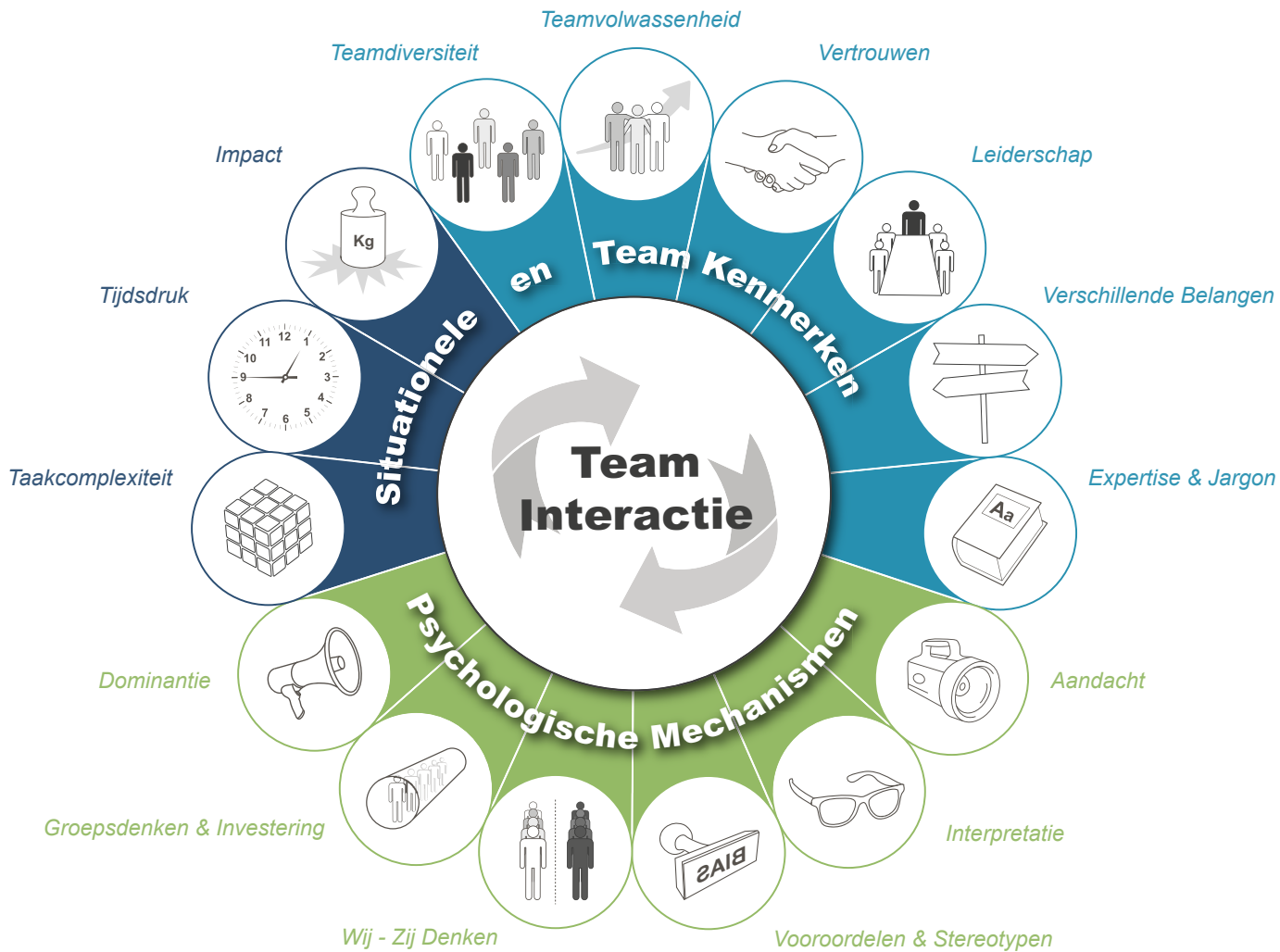


# MIRROR

## *Multidisciplinair Interactie Raamwerk*

In het overzicht hiernaast zie je de belangrijkste factoren die de interactie in een multidisciplinair crisisteam kunnen beïnvloeden. We zullen in het volgende deel van het boekje elke factor toelichten door middel van:

- Een pictogram (uit dit totaaloverzicht)
- Een uitleg van de betekenis
- Een beschrijving van een voorbeeldsituatie
- Een visualisatie van het voorbeeld.





# Situationele Kenmerken

Dit zijn kenmerken van buitenaf die druk op het team uitoefenen en die je niet kunt veranderen. Zoals de tijdsdruk die een incident met zich meebrengt.



# Taakcomplexiteit

Hoe complex het is om te coördineren tussen taken hangt onder andere af van:

- De moeilijkheidsgraad van de taken.
- De hoeveelheid van problemen en mogelijke maatregelen.
- De moeilijkheid om de taken te prioriteren.

Hoe hoger de mate van complexiteit hoe meer belasting voor een team.

## Situationele Kenmerken



*Een grootschalig incident kenmerkt zich door een hoge taakcomplexiteit. Gebeurtenissen volgen zich in snel tempo op, de mate van onzekerheid over de situatie is hoog, en er moet tussen veel verschillende actoren gecoördineerd worden.*





# Tijdsdruk

Tijdsdruk ontstaat wanneer de beschikbare tijd voor een taak kleiner is dan de tijd die nodig is om de taak uit te voeren. Een gevolg kan zijn dat teamleden hierdoor meer intern gericht zijn en minder informatie delen tussen de verschillende actoren.

## Situationele Kenmerken



*De tijdsdruk is hoog en de situatie verandert met de minuut. Dit maakt het nemen van beslissingen moeilijk omdat het team soms op basis van onvolledige informatie beslissingen moet nemen.*



## Impact

Een incident kan op verschillende manieren impact hebben. Zo kan een incident directe impact hebben, bijvoorbeeld slachtoffers en uitval infrastructuur. Maar ook sociaal psychologische impact (angst bij de bevolking), economische impact (schade en verlies van inkomsten) of ecologische impact (langdurige aantasting van milieu en natuur).

### Situatieve Kenmerken



*Een grootschalig incident heeft vaak grote gevolgen voor de maatschappij. De media houdt dan ook nauwlettend in de gaten welke beslissingen een crisisteam neemt. Het gebruik van social media zorgt ervoor dat deze informatie snel bij een breed publiek terecht komt. Dit alles brengt een grote druk met zich mee.*

# Team - kenmerken

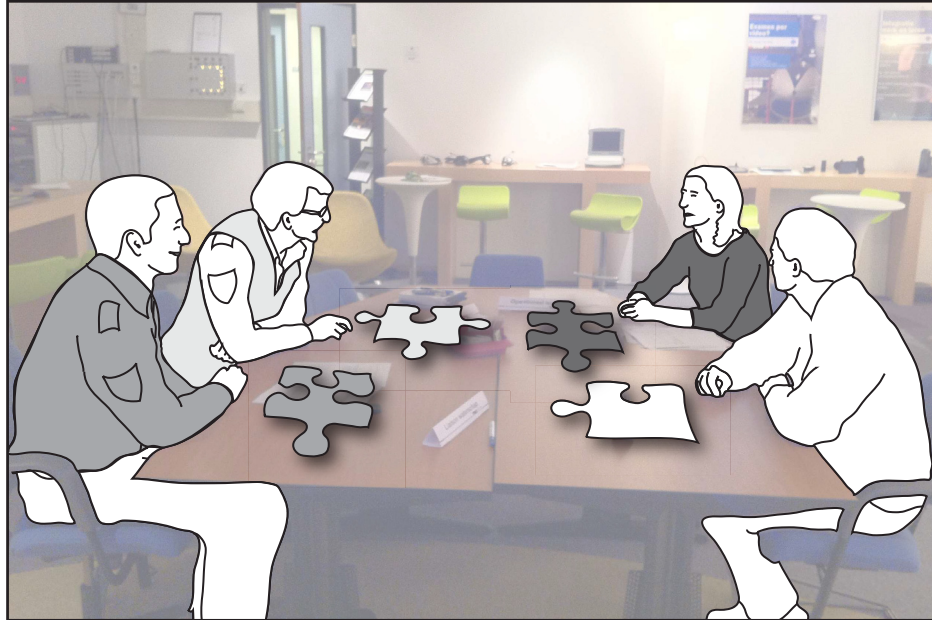
Dit zijn de kenmerken van het team zelf, die een invloed hebben op hoe de interactie verloopt. Bijvoorbeeld hoe goed kent het team als geheel elkaar (teamvolwassenheid). Hoe beter een team elkaar kent, hoe makkelijker de interactie waarschijnlijk zal verlopen. Bijvoorbeeld omdat ze precies weten wie welke kennis en expertise heeft.



## Teamdiversiteit

De teamleden in een crisisteam kunnen op meerdere kenmerken van elkaar verschillen, bijvoorbeeld cultuur, sekse, organisatie, en expertise. Het verschil in organisatie en expertise komt in een crisisteam het meest naar voren. Deze diversiteit zorgt ervoor dat alle kanten van een incident worden bekeken en er een volledig beeld van de situatie ontstaat.

### Teamkenmerken



*Elk teamlid draagt vanuit de eigen expertise een stukje bij aan de complexe puzzel. Het bij elkaar brengen van verschillende disciplines levert een grote bijdrage aan de resultaten van een taak, maar maakt de samenwerking ook moeilijker door bijvoorbeeld verschillende belangen.*



# Teamvolwassenheid

## Teamkenmerken

Teamvolwassenheid geeft aan in hoeverre teamleden eerder hebben samengewerkt, en zich ontwikkeld hebben tot een goed lopend team. Een volwassen team kan zich gemakkelijk aanpassen aan veranderingen, en teamleden voelen elkaar goed aan. Ook bouwen teamleden door ervaring een gezamenlijk beeld op van de taak, doelen en elkaars kennis en vaardigheden. Een crisisteam is een ad hoc team. Er is geen gezamenlijke geschiedenis in die specifieke samenstelling. Men kent soms elkaars organisatie niet, of elkaar persoonlijk niet. Dat maakt samenwerken moeilijker.



*In een crisisteam zitten over het algemeen teamleden die wel eens eerder met elkaar hebben gewerkt. Echter tijdens een grootschalig incident kan het voorkomen dat een bepaalde expert nodig is die niemand nog kent. Het kost tijd om elkaar even te leren kennen en te bepalen hoe men met elkaar gaat samenwerken. Tijd die vaak schaars is tijdens een incident.*



# Vertrouwen

Het onderlinge vertrouwen tussen teamleden is essentieel. Vertrouwen ontstaat op basis van ervaringen die iemand met een persoon heeft. Vertrouwen uit zich in gedrag dat teamleden vertonen naar andere teamgenoten. Bij het delen van informatie worden er vaak vertrouwelijke gegevens uitgewisseld. Wanneer mensen elkaar niet vertrouwen zullen zij eerder geneigd zijn informatie achter te houden.

## Teamkenmerken



*Dit team heeft een groot vertrouwen in elkaar en in het team als geheel. Teams die veel vertrouwen hebben in de effectiviteit van het team, zullen gemotiveerd zijn om goed te presteren. Dit verhoogt de kans op een succesvol resultaat.*



# Leiderschap

De leider heeft een belangrijke invloed op het teamproces; een leider coördineert, brengt samen en stuurt. Er zijn verschillende leiderschapsstijlen. Elke situatie vraagt een andere leiderschapsstijl. Een operationeel leider moet zijn eigen team aansturen, verantwoordelijkheid afleggen aan het strategische niveau en het operationele niveau verder aansturen.

## Teamkenmerken



*De leider heeft onder andere de belangrijke taak om te zorgen dat de verschillende stukken op tafel komen en de juiste informatie in de uiteindelijke beslissing terecht komt.*



## Verschillende Belangen

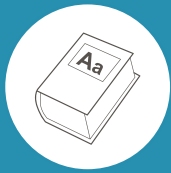
Elk teamlid vertegenwoordigt een andere organisatie en moet daardoor andere belangen behartigen. Soms zullen deze met elkaar conflicteren.

### Teamkenmerken



*De teamleden uit de veiligheidsregio zijn gericht op maatschappelijke veiligheid en hebben wellicht minder oog voor de bedrijfsgerichte belangen die een externe partij kan hebben. Andersom geldt dat een externe partij gericht is om de eigen bedrijfsprocessen weer op gang te krijgen. In geval van een stroomstoring betekent dit voor een energie bedrijf, het probleem oplossen en de storing verhelpen. Voor een veiligheidsregio is het belangrijk na te denken over wat mogelijke maatschappelijke gevolgen zijn van de stroomstoring en eventuele maatregelen daar op te richten. Dit kan met elkaar conflicteren, bijvoorbeeld zet je medewerkers in op het voorzien van noodstroom of op het oplossen van het probleem? Ook binnen de veiligheidsregio kunnen organisaties tegenstijdige belangen hebben.*

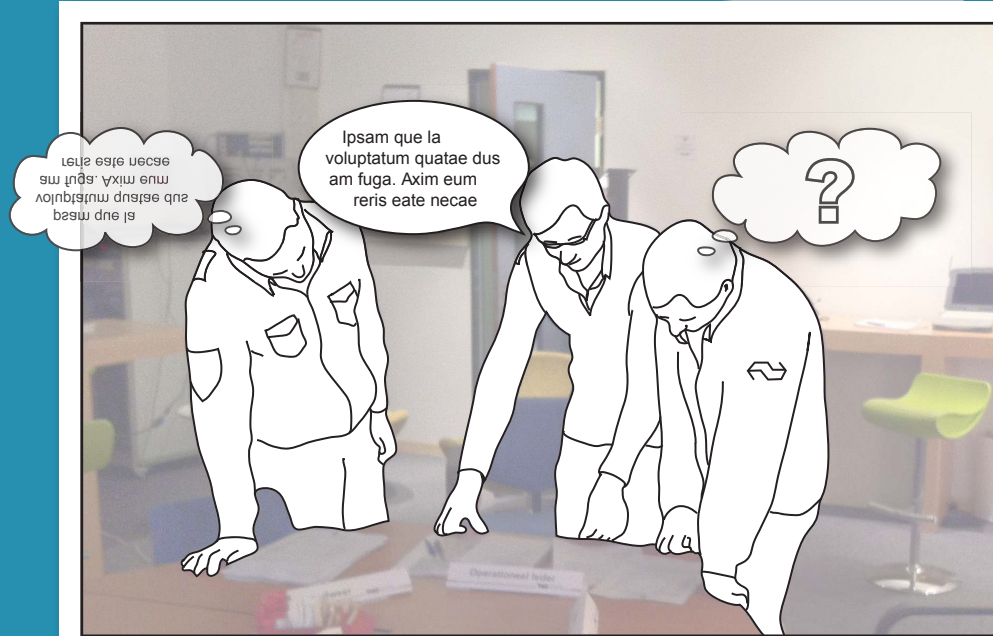




## Expertise & Jargon

De teamleden bezitten specifieke vakinhoudelijke kennis en ervaring die nodig is om de taken uit te voeren. Elk teamlid moet een juiste vertaalslag maken van de eigen informatie, naar begrijpelijke en nuttige informatie voor de andere teamleden. Elk vakgebied kent specifiek taalgebruik (jargon). Misverstanden kunnen ontstaan wanneer een teamlid jargon gebruikt dat de andere teamleden niet kennen. Daarnaast kan een organisatie een ander begrippenkader hanteren dan een andere organisatie. Hierdoor kan één woord verschillende betekenissen hebben.

### Teamkenmerken



*Tijdens een incident kan het voorkomen dat er een expert aan tafel zit die jargon gebruikt dat voor anderen onbekend is. Daarnaast kan een bepaalde woord een dubbele betekenis hebben. 'Het aantal slachtoffers' kan bijvoorbeeld geïnterpreteerd worden als fysiek gewonden, maar ook als getroffen.*



# Psychologische Mechanismen

Dit zijn (grotendeels) onbewuste automatische processen, zoals aandacht. Aandacht is als het ware een 'schijnwerper'. Afhankelijk van je ervaring of achtergrond vallen andere dingen op. Maar ook groepsprocessen, zoals groepsdenken, horen hierbij. Dit is de neiging van een groep om dezelfde kant op te gaan, en niet meer kritisch naar elkaar te zijn.



## Aandacht

Aandacht is een onbewust proces waardoor mensen zich richten op een bepaald aspect van een situatie, terwijl andere aspecten onbewust worden genegeerd. Aandacht kan worden gezien als een soort schijnwerper die over de informatie gaat. Dit onbewuste proces wordt veroorzaakt door ervaringen, kennis, expertise en verwachtingen die mensen hebben. Aandacht kan je deels ook zelf sturen. Als je bijvoorbeeld zoekt naar een bekend persoon in een groep mensen en je weet dat zij een rode jas aanheeft, zal je snel alle mensen met een rode jas eruit pikken.

### Psychologische Mechanismen



*Bij een crisis zal elk teamlid automatisch de aandacht op een ander onderwerp richten, door de eigen ervaringen, kennis en expertise. In het geval van de ramp bij Moerdijk (heel complex en veel verschillende gebeurtenissen) zal ieder een ander stukje informatie belichten vanwege zijn of haar 'schijnwerper'. Zo ziet de brandweerman onderwerpen die belangrijk zijn voor het bestrijden van de brand, de politie de burgers, de GHOR de volksgezondheid en een waterschap het vervuilde drinkwater.*



# Interpretatie

Al kijkt het crisisteam naar hetzelfde totaalbeeld, toch zullen ze een deel van de informatie anders interpreteren. De kennis, expertise en ervaringen die mensen hebben maakt dat ze de informatie op een bepaalde manier interpreteren. Iemand die traint voor de marathon zal de weersvoorspelling 'windstil, bewolkt, 23 graden' als goed weer interpreteren. Iemand die wilde gaan zeilen, zal het hier niet mee eens zijn.

## Psychologische Mechanismen



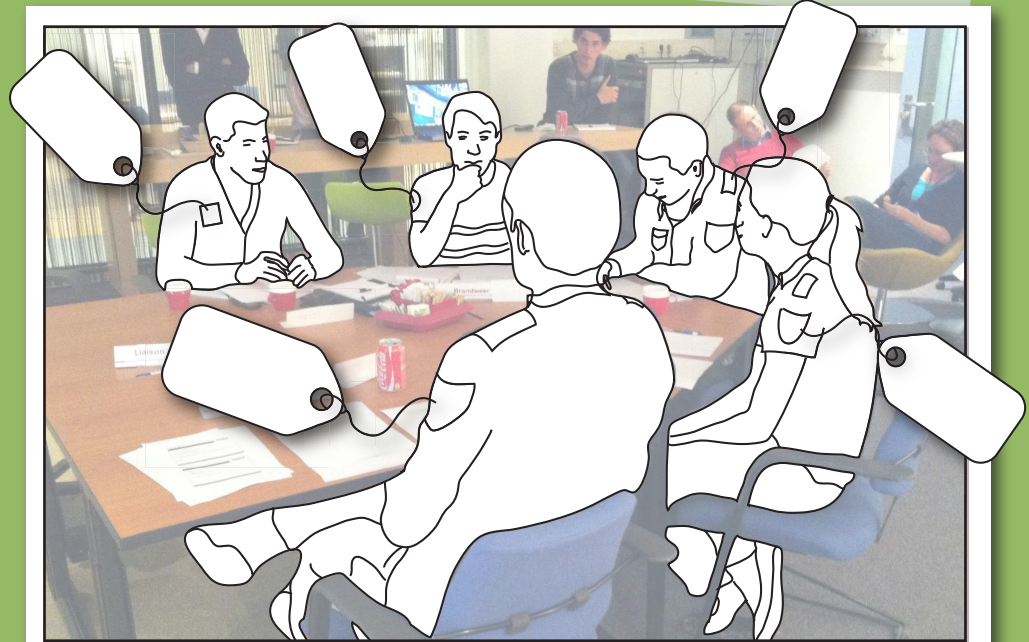
*Een bepaalde gebeurtenis, actie, term of gedraging van iemand kan verschillend worden geïnterpreteerd door de teamleden. Wanneer iemand bijvoorbeeld zegt 'er is geen asbest meting'. Dan kan de één interpreteren, de meting is niet uitgevoerd en de ander kan interpreteren dat er geen asbest is gemeten.*



## Vooroordelen & Stereotypen

Psychologische Mechanismen

Mensen zijn van nature geneigd om zichzelf en anderen te categoriseren in groepen. Dit maakt de wereld overzichtelijker en makkelijker te begrijpen. Iedereen gebruikt hiervoor stereotypen en vooroordelen (schema's). Iedereen heeft schema's of ideeën over andere groepen, zoals bepaalde nationaliteiten, of beroepsgroepen. Bijvoorbeeld, brandweerlieden zijn mannen met een snor. Kenmerkend voor stereotypen is dat ze gedeeld worden door grote groepen en dat ze op de voorgrond staan. Deze schema's beïnvloeden (onbewust) je reactie op anderen.



*Binnen een crisisteam kunnen ook stereotypen en vooroordelen over elkaar bestaan. Bijvoorbeeld 'Militairen zijn hiërarchisch en dominant'. Een militair zal dan worden benaderd alsof hij die dominante gesprekspartner is, bijvoorbeeld door hem weinig ruimte te geven, terwijl deze individuele militair een rustig en begripvolle gesprekspartner is. Hij kan in dat geval onvoldoende gehoord worden.*



## Wij - Zij Denken

Mensen hebben van nature de behoefte om zich te identificeren met een groep en denken automatisch in termen van 'wij' en 'zij'. Dit heeft consequenties voor de manier waarop mensen over zichzelf en anderen denken. Mensen hebben onbewust en automatisch een voorkeur voor hun eigen groep(en). De ideeën over de eigen groep zijn vaak positiever dan de ideeën over andere groepen. Dit effect wordt groter als er in de groep een sterke cohesie is.

Daarnaast kan de manier waarop iemand bij een groep komt, beïnvloeden in hoeverre hij of zij zich onderdeel van deze groep voelt. Zo voelt een persoon zich 'erbij horen' wanneer de groep deze persoon uitnodigt. Wanneer de leider een liaison van een ketenpartner benadert om deel te nemen aan het crisisoverleg, geeft dat een gevoel van 'erbij horen'. Dit zal de interactie positief beïnvloeden. Diegene zal zich meer laten horen en meer gehoord worden.

### Psychologische Mechanismen



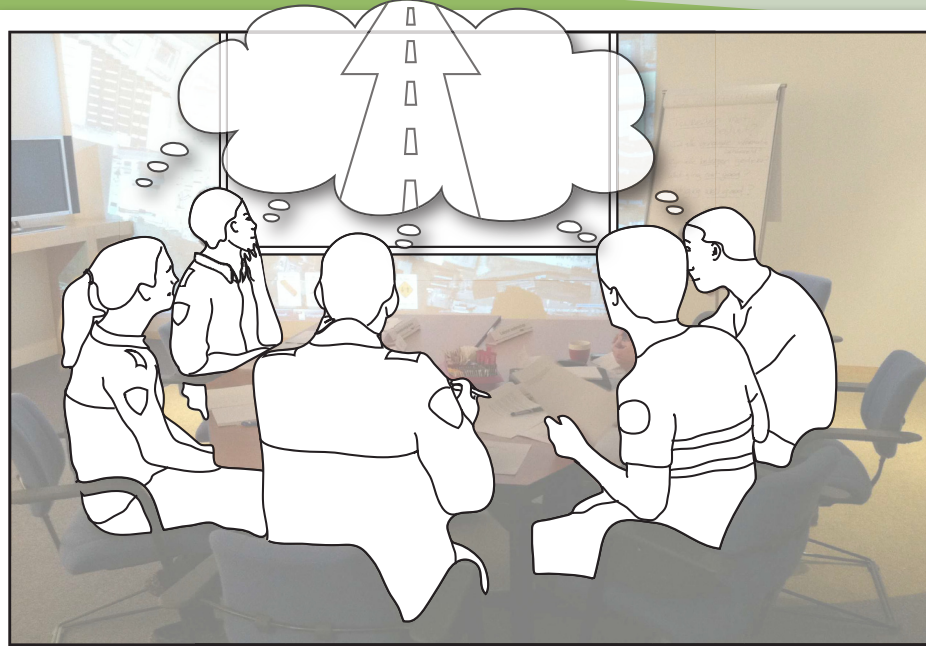
*Een sterke cohesie tussen de teamleden van een veiligheidsregio kan zorgen voor een 'wij-zij' gevoel op het moment dat een liaison van een ketenpartner aanschuift. De uniformen en het gemeenschappelijke doel kan dit 'wij' gevoel nog versterken. Een consequenties hiervan kan zijn dat men minder snel luistert naar de zij-groep (de ketenpartners) en dat de ideeën vanuit de wij-groep (de veiligheidsregio) de bovenhand voert.*



# Groepsdenken & Investering

Psychologische Mechanismen

Bij een sterke cohesie in een groep zal men meer de neiging hebben om te zoeken naar een gemeenschappelijke oplossing die door iedereen wordt gedragen en minder de neiging hebben om een kritische houding aan te nemen. Dat heet 'groepsdenken'.  
'Investering' is de neiging van mensen om verder te gaan op een ingeslagen weg, omdat ze al zoveel geïnvesteerd hebben.



*Zowel 'groepsdenken' als 'investering' kunnen ervoor zorgen dat de groep (ongemerkt) niet eens zal stil staan bij alternatieven om een andere weg in te slaan.*





## Dominantie

Deze hypothese stelt dat de persoon die het meeste praat in de groep, waarschijnlijk ook (terecht of onterecht) de beste 'leiderschapspapieren' toegedicht krijgt. Het gaat volgens deze hypothese niet om de kwaliteit, maar om de hoeveelheid van de opmerkingen. Hoe meer iemand praat hoe eerder mensen geneigd zijn hem of haar te volgen.

### Psychologische Mechanismen



*Als er in het crisisteam iemand is die heel veel spreekt over zijn onderwerp dan zal dit de groep beïnvloeden. De groep kijkt naar deze persoon als 'leider'. Dit kan er voor zorgen dat het team een bepaalde richting opgaat. Andere mensen krijgen minder de kans om informatie in te brengen. De formele leider van het team kan dit sturen.*

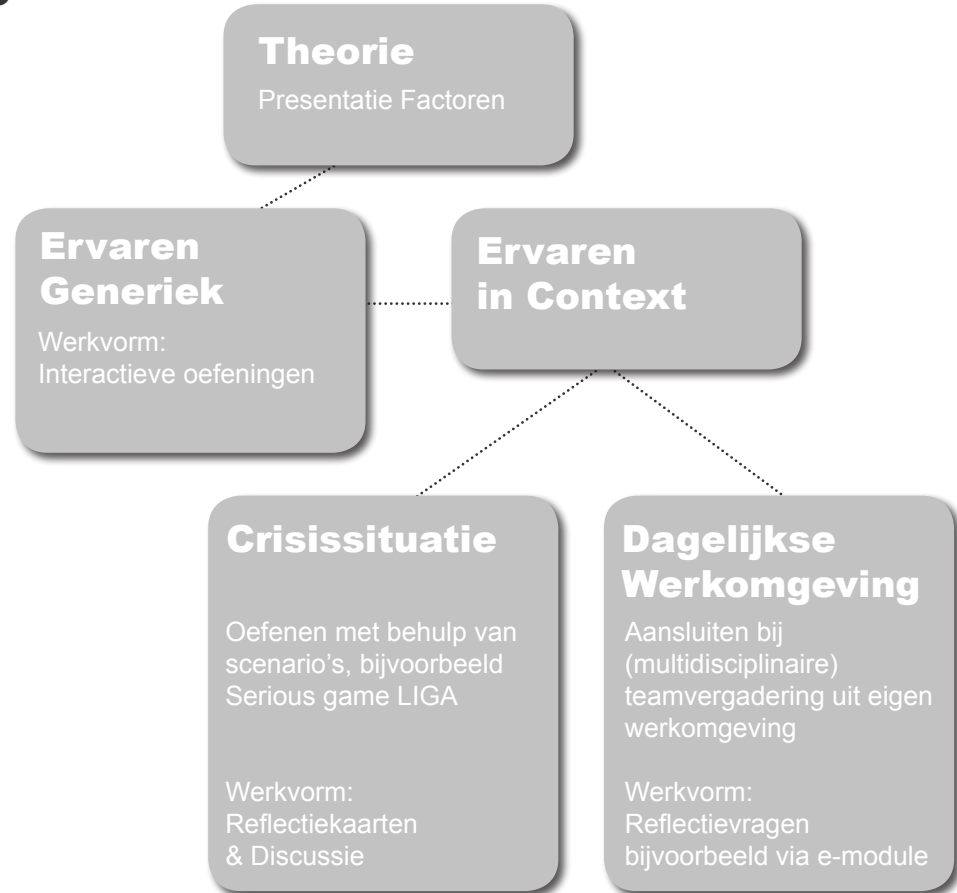


# Reflectie - module

# MIRROR reflectiemodule

De pagina's in het vorige deel beschrijven de verschillende factoren. Dat geeft een eerste inzicht. Echter, om de invloed van deze factoren te ervaren, om ze te kunnen herkennen, en om erop in te kunnen grijpen, hebben we de MIRROR reflectiemodule ontwikkeld. Bij het creëren van bewustwording is het zelf kunnen ervaren essentieel. Hiervoor moet je de verschillende factoren ontlokken, zowel negatief als positief, om de deelnemers het effect te laten voelen. Dat kan op verschillende manieren, zie het figuur hiernaast.

We geven in dit deel een korte beschrijving van deze mogelijke werkvormen. Deze werkvormen zullen we in 2012 verder ontwikkelen.

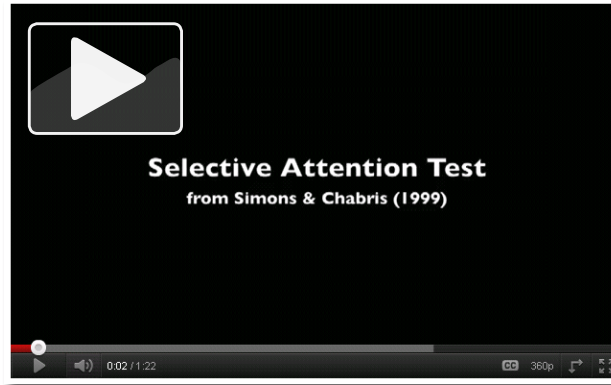


# Theorie

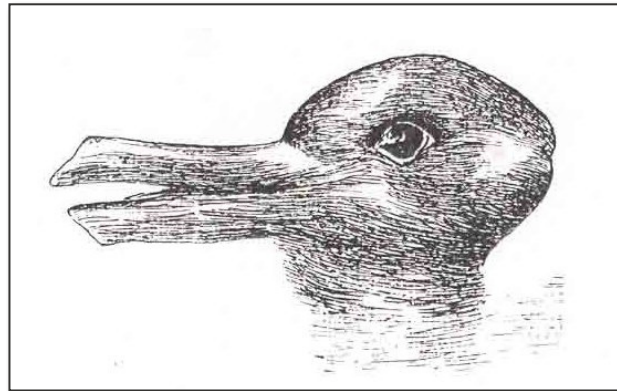
In elk van de werkvormen zal een uitleg over de factoren terugkomen. Op welke manier dat wordt gedaan en op welk moment, hangt af van de werkvorm.

# Ervaren Generiek

De verschillende psychologische mechanismen die beschreven staan, zoals aandacht en wij-zij denken, kunnen los van het domein op een interactieve manier worden geïllustreerd. Hierdoor kan men op een leuke manier ervaren wat het effect daarvan is.



*Dit filmpje laat op een spectaculaire manier zien wat de invloed van aandacht is op wat je wel en niet waarneemt. Ga naar: <http://www.youtube.com/watch?v=vJG698U2Mvo> om het filmpje te bekijken.*



*Wat zie je in dit plaatje? Als je het plaatje aan meerdere mensen laat zien zal je merken dat de één er een konijn in ziet en de ander een eend. Hoe je het plaatje interpreteert zal afhangen van onder andere context en ervaringen. Heb je bijvoorbeeld net een plaatje van een konijn gezien, dan zal je er eerder een konijn in zien.*

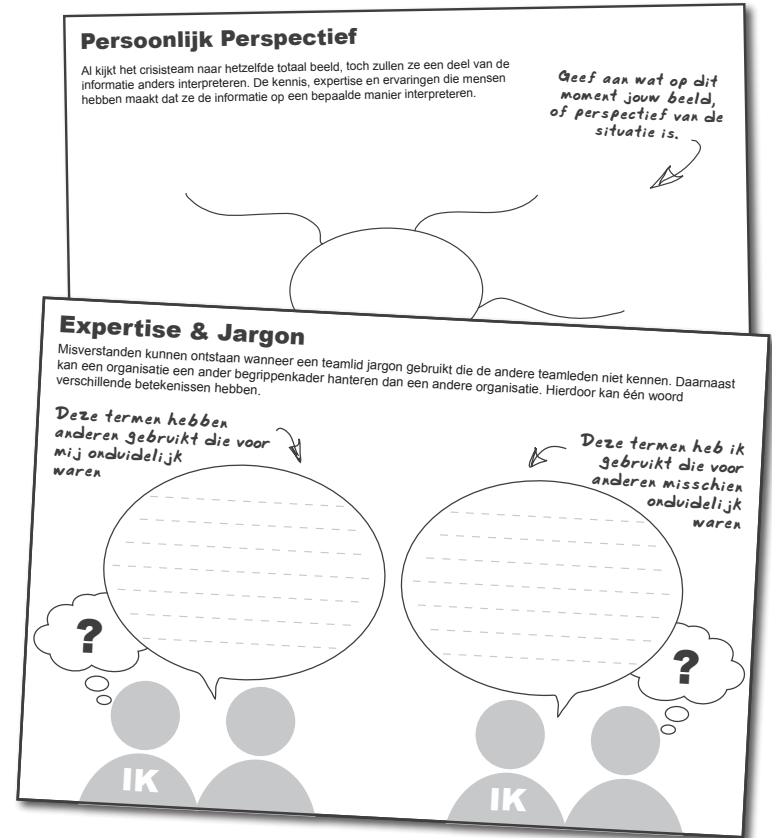
# Ervaren en reflecteren in context: Crisissituatie

Het ervaren en reflecteren in context kan het beste door het spelen van een scenario. Binnen het Flood Control programma is door TNO en HKV LIJN IN WATER gewerkt aan een Serious Game voor Liaisons en informatiemanagers (LIGA). LIGA is een Serious Game waarin samenwerking tussen het ROT en WOT (Waterschaps Operationeel Team) via de liaison en de informatiemanager van het waterschap geoefend worden. De game maakt gebruik van een realistisch scenario (overstromingsdreiging) en is ingericht volgens innovatieve didactische principes. Er is bij de game ook aandacht voor de andere teamleden in het ROT, die net als een liaison van het waterschap informatie vanuit de eigen organisatie moeten inbrengen.

Opzet:

1. De deelnemers gaan aan de slag met een crisisscenario (deel 1)
2. Er volgt een reflectie op deze oefening deel 1, met behulp van reflectiekaartjes
3. Theorie presenteren (MIRROR), voorbeelden uit het boekje
4. Terugkoppelen van ervaringen aan theorie
5. Tips, adviezen en afspraken
6. Ervaren in context deel 2 (Vervolg spelen van scenario)
7. Reflecteren op oefening deel 2

Hiernaast staan een aantal voorbeelden van reflectiekaarten. Met name ook de discussie tussen de teamleden is belangrijk. Wat waren de ervaringen, wat ging wel goed en wat ging minder goed? Merkte men verbetering in deel2? Wat was er anders?



# Ervaren en reflecteren in context: Dagelijkse omgeving

Er zijn door praktische belemmeringen weinig mogelijkheden voor externe partijen en veiligheidsregio's om gezamenlijk te oefenen.

MIRROR leert generieke vaardigheden die breder toepasbaar zijn en ook in de dagelijkse praktijk te oefenen zijn. Door een online module kunnen liaisons en andere teamleden van crisisteams kennis over MIRROR opdoen. Door middel van reflectiekaarten kan iemand na afloop van een vergadering reflecteren op een aantal kenmerken van MIRROR. Het beste is om dit met andere collega's te delen en een discussie te voeren hierover.

**Verschillende Belangen**

Worden jouw belangen en die van de andere meegenomen bij het bedenken van oplossingen en het maken van beslissingen?

Geef aan in welke mate je voelt dat jouw belangen worden meegenomen

Geef aan in welke mate je voelt dat de belangen van de andere worden meegenomen

en waarom

en waarom

Veel

weinig

weinig

Veel

**MIRROR**

*Multidisciplinair Interactie Raamwerk*