

NBPO HANDOUT INTERVISIE

Educatie en Ontwikkeling

Gewijzigd door NBPO
Educatie en Ontwikkeling

Datum 11 december 2014:

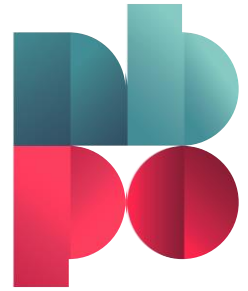


INHOUDSOPGAVE

INTERVISIE NADER TOEGELICHT	3
Wat is intervisie?	3
Waarom intervisie?	3
EERSTE INTERVISIEBIJEENKOMST	4
De eerste bijeenkomst	4
Start van elke intervisiebijeenkomst.....	5
INTERVISIEMETHODEN.....	6
De alleen-maar-advies-methode.....	6
De vijf stappen methode	7
De roddelmethode.....	8
De modelling methode	9
Het reflecterende team.....	11
Het creatieve brein	13
INTERVISIEBEGELEIDER	15

Met dank aan:

Leertouwer van Dijck & U, Amsterdam
Intervisieschatkist, W. Ezerman



INTERVISIE NADER TOEGELICHT

Wat is intervisie?

Intervisie is een methode om met collega's te leren van vraagstukken en successen uit de dagelijkse praktijk om zo te komen tot effectiever gedrag en functioneren.

Kenmerkend aan intervisie is dus dat je samen met anderen kijkt naar het effect van eigen gedrag, beslissingen en aanpakken. Dit is mogelijk door regelmatig (bijvoorbeeld eens per maand) bij elkaar te komen.

Dit kan met of zonder intervisiebegeleider en met of zonder speciale intervisiemethode.

Belangrijk is het maken van afspraken met elkaar ten aanzien van deze maar ook andere punten (zie hoofdstuk 2).

Intervisie dient onderscheiden te worden van supervisie. Intervisie vindt plaats tussen "gelijken". Bij supervisie is sprake van verschil in bijvoorbeeld kennis of hiërarchie tussen de begeleider en de deelnemer(s).

Waarom intervisie?

"Wat levert intervisie eigenlijk op?" Wat de opbrengst is, hangt natuurlijk sterk af van de leerdoelen van de individuele deelnemers, frequentie van bij elkaar komen, de aanpak en sfeer tijdens de bijeenkomsten en de wijze van begeleiding.

Een aantal resultaten die behaald kunnen worden:

- kunnen reflecteren op eigen gedrag en het effect daarvan in verschillende situaties;
- vergroot inzicht in het gedrag van anderen;
- inhoudelijke uitwisseling met anderen;
- oplossingen en richtingen kunnen vinden met behulp van anderen;
- vaardigheden die nodig zijn om situaties op het werk beter op te pakken;
- vaardigheden gericht op het ondersteunen van anderen in hun leerproces.

Om goede en concrete resultaten te behalen is het van belang om de doelen van intervisie vooraf helder te formuleren.

De volgende doelen zijn te onderscheiden:

- ideeën genereren;
- inhoudelijke uitwisseling;
- beslissingen nemen;
- toekomst verkennen;
- luisterend oor vinden;
- reflecteren op situaties en eigen gedrag;
- situaties en eigen gedrag oefenen.



EERSTE INTERVISIEBIJEENKOMST

De eerste bijeenkomst

Het is van belang tijdens de eerste intervisiebijeenkomst een aantal praktische zaken te regelen. Een duidelijke gezamenlijke agenda werkt daarbij ondersteunend.

Tijd & kennismaken

Bepaal vooraf hoeveel tijd er beschikbaar is. Maak indien nodig kennis met elkaar.

Doelen & verwachtingen

Uitwisselen welke doelen de groepsleden nastreven met intervisie en welke verwachtingen zij hebben.

Structuur

Afspraken maken over:

- tijd per keer;
- frequentie.

Logistiek

Bepaal per keer wie de ruimte boekt, koffie/thee etc. regelt.

Planning

Plan de bijeenkomsten voor een langere periode, zodat iedereen zicht heeft op het aantal deelnemers per keer. Sta stil bij de mogelijke voorbereiding die nodig is om een praktijksituatie constructief en puntig in te brengen.

Aanwezigheid

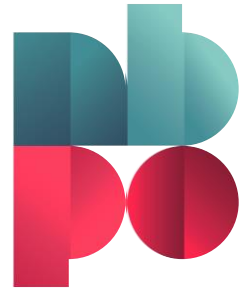
Het is van belang dat de groepsleden bij elke sessie aanwezig zijn. Maak hier vooraf afspraken over, zodat irritatie voorkomen wordt. Expliciteer hoe je om wilt gaan met afzeggers. Benadruk nogmaals aan het einde van de bijeenkomst dat ieders commitment aan het traject verwacht wordt en noodzakelijk is voor het rendement van de individuele leerprocessen.

Rol van de intervisie begeleider en deelnemers

Toelichting op de rollen van de aanwezigen is voorwaarde voor een actieve deelname en goede samenwerking. Het draagt bij aan een veilige sfeer waarin een vertrouwelijk leerklimaat ontstaat. Zie verder hoofdstuk 4, Intervisiebegeleider.

Intervisiemethodieken

Indien vooraf bekend is met welke methodieken gewerkt gaat worden is het van belang de deelnemers hierover te informeren. Laat daarbij de ruimte bestaan om methodieken af te stemmen op de doelen en praktijksituaties van de deelnemers.



Evalueren

Rond iedere bijeenkomst af met een korte evaluatie. Richt je daarbij op:

- hetgeen van de ingebrachte praktijksituatie geleerd is;
- het verwoorden van actiepunten;
- de gehanteerde methodiek;
- het groepsproces.

Start de volgende bijeenkomst met een terugblik op voorgenomen actiepunten en hoe deze in de praktijk zijn uitgewerkt.

Start van elke intervisiebijeenkomst

Bij de start van elke intervisiebijeenkomst wordt geïnterviewd welke werkgerelateerde situaties de deelnemers willen inbrengen. Vraag de deelnemers aan te geven wat bij hen op dit moment speelt. Nodig hen uit een situatie in te brengen waarbij ze de inbreng van de groep op prijs stellen.

Iedereen noteert zijn/ haar vraagstuk kort en helder op flip-over.

Om te komen tot een afweging welk vraagstuk tijdens deze bijeenkomst wordt opgepakt, kan je de volgende criteria hanteren:

- impact: Hoe zwaar weegt het probleem voor iemand
- herkenbaarheid: In hoeverre speelt de situatie voor meerdere deelnemers
- urgentie: Hoe belangrijk is het dat er snel een oplossing wordt gevonden
- beurtverdeling: Wie is eerlijkheidshalve 'aan de beurt' om een situatie in te brengen.



INTERVISIEMETHODEN

De alleen-maar-advies-methode

Met deze methode kunnen veel mensen snel feedback krijgen op een dilemma dat ze hebben.

Stap	Beschrijving	Tijd
1	<p>Inventarisatie van onderwerpen</p> <p>De begeleider inventariseert wie advies wil hebben en schrijft deze namen op een flap met het onderwerp. Vervolgens geeft hij de onderwerpen volgens de Belgische belangrijkheidsmethode een score: de inbrenger geeft op een schaal van 1 tot 10 aan hoe belangrijk hij het vindt dat er advies wordt gegeven over zijn onderwerp. Het onderwerp met de hoogste score komt als eerste aan bod, daarna in aflopende volgorde de andere onderwerpen.</p>	5 min.
2	<p>Presentatie eerste onderwerp</p> <p>De inbrenger schetst kort zijn dilemma.</p>	5 min.
3	<p>1^e adviesronde</p> <p>De begeleider inventariseert wie advies wil geven en schrijft deze namen op de flap. Vervolgens geven deze mensen om de beurt advies. Geen discussie.</p>	3 min.
4	<p>2^e adviesronde</p> <p>De begeleider inventariseert wie nog meer advies wil geven en schrijft deze namen op de flap. Vervolgens geven deze mensen om de beurt advies. Geen discussie.</p>	3 min.
5	<p>3^e adviesronde</p> <p>De begeleider inventariseert wie nog meer advies wil geven en schrijft deze namen op de flap. Vervolgens geven deze mensen om de beurt advies. Geen discussie.</p>	3 min.
6	<p>Evaluatie</p> <p>De inbrenger geeft aan wat de adviezen hem hebben opgeleverd.</p>	1 min.
	Benodigde tijd	20 min.

Daarna kan je stap 2 tot en met 6 herhalen met het volgende onderwerp.



De vijf stappen methode

Deze methode is zeer geschikt om het inzicht in de problematiek te verhelderen.

Stap	Beschrijving	Tijd
1	Vraagintroductie De inbrenger introduceert zijn/haar vraag en geeft een beknopte toelichting.	5 min.
2	Probleemverkenning De groepsleden verkennen de vraag door het stellen van vragen. Zij maken vooral gebruik van een volgende gesprekstijl (open vragen, samenvattingen, luisterreacties, stiltes) en benutten de vier gespreksniveaus (inhoud, procedure, relatie, gevoel).	15 min.
3	Probleemdefinitie <ul style="list-style-type: none">Groepsleden formuleren één of meer probleemdefinities: <i>mijn probleem is</i>De inbrenger, die dit heeft gehoord, formuleert nogmaals zijn/haar vraag.	15 min.
4	Advisering <ul style="list-style-type: none">Ieder groepslid formuleert tenminste één advies voor de inbrenger.Inbrenger reageert op de adviezen: wat spreekt aan, wat niet?	15 min.
5	Evaluatie De inbrenger en de groepsleden evalueren het consultatieproces: ervaringen, effecten van inbreng groepsleden e.d.	10 min.
	Benodigde tijd	60 min.



De roddelmethode

Met deze methode wordt de inbrenger geholpen de problematiek scherp(er) te krijgen.

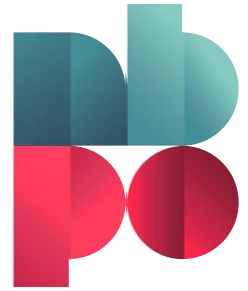
Stap	Beschrijving	Tijd
1	<p>Vraagintrodactie of ervaringsverslag</p> <p>De inbrenger introduceert hetzij zijn vraag en een beknopte toelichting dan wel een verslag van een ervaring (een project waarin hij actief is, dingen die hem opvallen in de relatie met een klant of iets dergelijks).</p>	5 min.
2	<p>Verkenning</p> <p>De groepsleden verkennen de vraag door het stellen van (zoveel mogelijk open) vragen en benutten daarbij zoveel mogelijk ook dieperliggende leerniveaus.</p>	15 min.
3	<p>Roddelen</p> <ul style="list-style-type: none"> De inbrenger gaat buiten de kring zitten en bemoeit zich op geen enkele manier met het komende gesprek. Hij luistert aandachtig en maakt notities over zaken die hem raken/opvallen. De groepsleden roddelen met elkaar over de vraag van de inbrenger en over mogelijke achtergronden, oorzaken en oplossingen. Ze benutten de verschillende leerniveaus en vragen zich af: hoe kijkt de inbrenger, wat stuurt zijn gedrag aan, welke interventies spreken er uit de antwoorden op onze vragen. De groepsleden komen uiteindelijk tot een aantal uitspraken, waarin ze laten zien welke alternatieven, elke ruimte er ontstaan als de inbrenger andere overtuigingen, andere evidenties etc. zouden hanteren. 	15 min.
4	<p>Reacties van de inbrenger</p> <p>De inbrenger komt terug in de groep en vertelt zijn ervaringen als waarnemer van de roddelfase. Wat heeft hem geraakt? Wat is opgevallen? Verwerpt of accepteert hij de uiteindelijke uitspraken van de andere deelnemers?</p>	15 min.
5	<p>Evaluatie</p> <p>De inbrenger en de groepsleden kijken terug op de consultatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Wat heeft het de inbrenger opgeleverd? Hoe zijn de groepsleden met hun rol omgegaan? 	10 min.
	Benodigde tijd	60 min.



De modellering methode

Modelling is een NLP-techniek die mensen helpt om zicht te krijgen op de effectiviteit van hun houding en gedrag door dit te spiegelen aan een ideale vertegenwoordiger. Deze methode is dus bedoeld om de ideale oplossing voor het probleem te bedenken met de ideale houding en vaardigheden en zo de inbrenger nieuwe mogelijkheden te bieden om zijn dilemma op te lossen.

Stap	Beschrijving	Tijd
1	<p>Keuze van een casus</p> <p>Er wordt een keuze gemaakt uit de casuïstiek die de deelnemers willen inbrengen.</p>	5 min.
2	<p>De casus</p> <p>De inbrenger vertelt zijn verhaal. Daarbij schetst hij kort de situatie en naar aanleiding daarvan legt de inbrenger zijn dilemma voor aan de groep.</p>	5 min.
3	<p>Open vragen</p> <p>De luisteraars stellen ieder maximaal drie open vragen om de inbrenger te helpen het dilemma te verkennen en te beschrijven.</p> <p>De gespreksleider let erop dat de vragen echte open vragen zijn en dat het niet om suggestieve of gesloten vragen gaat. Hij noteert de vragen op een flip-over.</p>	10 min.
4	<p>Modelling</p> <p>Ieder bedenkt op basis van de informatie die ze hebben gekregen en met de kennis en ervaring die ze zelf hebben wat de ideale professional zou doen om het dilemma op te lossen. Hiervoor beantwoorden ze in tweetallen de volgende vragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. wat is zijn visie op de situatie; 2. welke normen en waarden hanteert hij; 3. welke vaardigheden zet hij in; 4. welk gedrag vertoont hij; 5. hoe gebruikt hij zijn omgeving. <p>Deze vragen worden op evenveel flappen geschreven, die in de ruimte worden opgehangen. De deelnemers schrijven hun antwoorden op post-it stickers, die ze na afloop van de tijd op de juiste flip plakken. De inbrenger doet ook mee.</p>	10 min.
5	<p>Reflectie</p> <p>Alle flappen worden nagelopen en de inbrenger kan verhelderende vragen stellen over antwoorden waar hij meer over wil weten. Geen discussie.</p>	10 min.



6	Feedback De inbrenger geeft aan in hoeverre hij zich herkent in de ideale professional en wat hij voor inzichten heeft gekregen die hem kunnen helpen om zijn dilemma op te lossen.	5 min.
7	Evaluatie De groep bespreekt wat de bespreking van het dilemma op deze manier hen heeft opgeleverd.	10 min.
	Benodigde tijd	55 min.



Het reflecterende team

Dit is een effectieve methode om met groepen en organisaties cases te bespreken op een oplossingsgerichte manier. Bij deze de manier van interview:

- wordt geanalyseerd aan wat de inbrenger al heeft bereikt en hoe hij dat heeft bereikt, doordat de deelnemers luisteren met 'wat-werkt-goed-oren';
- mogen alle verschillende perspectieven van deelnemers naast elkaar bestaan;
- mag de inbrenger zelf selecteren welke tips en adviezen relevant voor hem zijn;
- bepaalt de inbrenger zelf zijn eerstvolgende stap in de richting van zijn gewenste succes.

Stap	Beschrijving	Tijd
1	<p>Vorbereiding</p> <p>De persoon die hulp wil krijgen komt met een specifieke vraag voor hulp met een praktijkprobleem. Wat is mijn hulpvraag? Wat is mijn probleem? Hoe heb ik last van dat probleem?</p>	5 min.
2	<p>Presenteren</p> <p>De inbrenger beschrijft de situatie aan het team. Het team luistert aandachtig en laat de inbrenger zijn verhaal afmaken. De groep stelt geen vragen.</p>	5 min.
3	<p>Verhelderen</p> <p>Het team stelt vragen om de situatie duidelijk te kunnen begrijpen. Deze vragen zijn alleen gericht op verheldering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wat heb je allemaal al gedaan; • wat is op dit moment het belangrijkste voor jou; • welke feiten kun je nog meer vertellen over de situatie; • wie zijn betrokken bij het probleem; • welk resultaat beoog je te bereiken. 	10 min.
4	<p>Bevestigen</p> <p>De teamleden vertellen de inbrenger wat ieder van hen het meest imponeert in de manier waarop de inbrenger de situatie hanteert.</p> <p>Het gaat hier om procescompliment, geen eigenschapcomplimenten.</p>	5 min.
5	<p>Reflecteren</p> <p>De teamleden geven stuk voor stuk één onderwerp van toepasselijke input.</p> <p>Wanneer een persoon niets te zeggen heeft, dan zegt hij 'ik pas' en het rondje door totdat iedereen alles heeft gezegd of de tijd om is.</p> <p>Het voordeel van reflecteren op deze manier is dat de verschillende bijdragen creatief op elkaar kunnen voortborduren.</p>	5 min.



	Kies voor korte formuleringen: <ul style="list-style-type: none">• ik adviseer je om...• lees eens...• ga eens praten met....	
6	Afsluiten Wanneer alle reflecties zijn gemaakt, reageert de inbrenger kort op wat gezegd is, bedankt iedereen en bepaalt (meestal) voor zichzelf zijn volgende stap, gebaseerd op de reflecties.	5 min.
	Benodigde tijd	35 min.



Het creatieve brein

Met deze methode geven de groepsleden hun visie weer door middel van een tekening. Het helpt de inbrenger meerdere kanten van zijn probleem in te zien en hoe de situatie overkomt op anderen. Er volgt geen advies op oplossing van de leden.

De kracht van deze methode is dat hij het creatieve brein van de leden aanspreekt, waaruit verrassende oplossingen kunnen rollen. Erg leuk om te doen, heel verrassend – niet in het allerminst voor de deelnemers – en lekker creatief. Door het associëren komt er een heel ander licht op het probleem, en dat maakt het interessant.

Stap	Beschrijving	Tijd
1	<p>Probleemstelling</p> <p>De inbrenger vertelt kort iets over de situatie en stelt nog eens duidelijk zijn uitdaging of vraag. De groepsleden reageren niet.</p>	5 min.
2	<p>Individuele associaties een plek geven</p> <p>Zonder iets te zeggen, schrijft elk individueel groepslid de eigen eerste associaties op papier (oordelen, oplossingen, herkenningen, emoties). Net zolang tot er geen gedachten meer over zijn. Deze stap heeft als doel om eerste reacties die bij de toehoorders opkomen 'een plek te geven'. De volgende stap is daardoor effectiever.</p>	10 min.
3	<p>Informatie verzamelen door open vragen stellen</p> <p>Iedereen mag per ronde een OPEN vraag stellen. Er wordt alleen gevraagd naar de feiten. Op deze manier wordt zoveel mogelijk feitelijke informatie verzameld. De gevoelens, meningen en gedachten van de inbrenger en luisteraars worden hier buiten beschouwing gelaten. Deze ronde kan herhaald worden, wanneer er nog vragen over zijn (bijvoorbeeld in een kleinere groep).</p>	10 min.
4	<p>Situatie analyse</p> <p>De groepsleden associëren nogmaals met het probleem en maken hier een visuele voorstelling van. Maak gebruik van kleuren en vormen, liever geen woorden. De creatie geeft aan hoe je gevoelsmatig tegen het probleem aankijkt.</p>	20 min.
5	<p>Presenteren van creaties</p> <p>De groepsleden presenteren hun creatie aan de inbrenger, waarbij ze uitleggen waarom en hoe ze tot deze creatie zijn gekomen. Vooral de associatie die ze hadden met het probleem is interessant.</p>	15 min.



6	Nabespreken De inbrenger geeft aan hoe de creaties hem aanspreken en waarom. Hiermee kan hij vervolgens aangeven wat het hem heeft opgeleverd. Evalueer tenslotte de gekozen methode.	15 min.
	Benodigde tijd	75 min.



INTERVISIEBEGELEIDER

De rol van de intervisiebegeleider is die van procesbegeleider. Het is dus noodzakelijk om over de nodige communicatievaardigheden te beschikken. Denk hierbij aan vaardigheden als samenvatten, doorvragen en confronteren met behoud van de relatie.

Hoe de groep met elkaar uitwisselt is derhalve meer punt van aandacht dan de inhoud. De intervisiebegeleider vervult dus geen inhoudelijke adviesrol. Je focust je juist op het ondersteunen van de probleeminbrenger, veiligheid binnen de groep, evenredige verdeling van aandacht voor deelnemers en een constructieve sfeer.

De neutrale rol van de begeleider vormt de basis voor het stimuleren van deelnemers. Het uitwisselen van ervaringen waarbij men zich vaak kwetsbaar moet opstellen wordt hierdoor mede mogelijk gemaakt. Er is sprake van gelijkwaardigheid en naast de groep staan.

De intervisiebegeleider draagt tevens verantwoordelijkheid voor de procedures die gehanteerd worden tijdens bijeenkomsten. Denk hierbij aan tijdbewaking, het maken van afspraken en het structureren van bijeenkomsten. Bewaak dat het ingebrachte probleem een antwoord krijgt binnen de tijd.

Voor het behalen van resultaten met behulp van intervisie is tot slot van belang dat de begeleider kennis heeft van intervisiemethoden. Hij/zij moet in staat zijn om bij vragen die worden ingebracht de juiste methode aan te reiken.

Het is belangrijk dat je als intervisiebegeleider zelf onderdeel hebt uitgemaakt van een intervisiegroep. Het faciliteren van leerprocessen bij anderen vindt dan plaats vanuit herkenning en inlevingsvermogen.

Als coördinator van een NBPO-intervisiegroep heb je niet automatisch de rol van intervisiebegeleider. Die rol kan in onderling overleg en per keer worden ingevuld door een van de leden van de intervisiegroep.