

Intervisiemethodes

Methode 1: Incidentenmethode

Wanneer te gebruiken?

Bij de incidentmethode wordt een gebeurtenis uit de werksituatie van een van de deelnemers op gestructureerde wijze besproken.

Werkwijze

Stap 1 Introductie van het incident

De inbrenger vertelt een incident. Dit incident zal vervolgens minimaal een uur centraal staan.

Stap 2 In kaart brengen van het incident

De inbrenger vertelt over de gebeurtenis die hij heeft meegemaakt. Ook gevoelens met betrekking tot het incident worden verteld. Echter, ideeën, oplossingen en beschrijvingen van wat er na het incident gebeurde laat hij weg. De groepsleden stellen vragen aan de 'inbrenger' om het vraagstuk en de context duidelijk te krijgen.

Stap 3 Noteren van vragen om informatie

Ieder groepslid noteert voor zichzelf vragen die men heeft om meer inzicht in het incident te krijgen. Mondelinge vragen zijn nog niet toegestaan.

Stap 4 Informatieronde

De leden van de groep stellen informatieve, inhoudelijke vragen aan de inbrenger. Dit zijn vragen naar *wie, wat, waar en hoe*.

Stap 5 Percepties van het vraagstuk

Ieder schrijft voor zichzelf zijn/haar beeld van het probleem op. Wanneer iedereen klaar is worden de verschillende percepties op een flap genoteerd.

Stap 6 Verschillen in percepties onderzoeken

De 'inbrenger' geeft een reactie op de verschillende percepties die op de flap zijn genoteerd. De groep praat over de verschillende percepties en de 'inbrenger' kiest uit met welke wordt verder gegaan.

Stap 7 Delen van ervaringen en suggesties

De groepsleden delen hun ervaringen met soortgelijke vraagstukken en situaties. De suggesties worden op flap genoteerd.

Stap 8 Wat neem je mee (inhoud)?

De 'inbrenger' begint en geeft aan welke suggesties hij/zij gaat gebruiken. Daarna vertellen de andere groepsleden wat zij hebben opgepikt uit de inhoud van de sessie.

Stap 9 Wat neem je mee (proces)?

Iedereen reflecteert op de sessie (manier van werken, eigen inbreng hierin.)

Methode 2: Roddelen

Wanneer te gebruiken?

Roddelen –waar-je-bij-bent, is een relatief veilige manier van feedback geven. Het is belangrijk dat de groep elkaar kent en er een veilige sfeer is. Het roddelen schept een relativerende afstand tussen feedbackgever en feedbackontvanger.

Werkwijze

Verhaal doen (5 minuten)

De inbrenger doet zijn verhaal en zwijgt dan. De groep kan enkele korte vragen stellen. Je kunt de inbrenger vragen zijn stoel naar achteren te zetten of om te draaien of bv naar buiten te kijken, zodat de groep zich vrijer voelt over hem/haar te praten (in derde persoon).

Hij kan van de roddeldiscussie opschrijven wat hem het meest treft en verrast.

Roddelen (10 minuten)

De gespreksdeelnemers "roddelen", dat wil zeggen, spreken over de casusinbrenger en wisselen "gevoelige" informatie uit. Dus: alle oordelen mogen.

Oogsten (10 minuten)

De casusinbrenger geeft aan wat hem het meest heeft getroffen, dat wil zeggen wat hem de meeste nieuwe inzichten gaf. Hij geeft aan waar hij iets mee kan doen.

Sluit af met vragen als: "Vond je het spannend", "Wat heb je gehoord dat je anders niet hoort", "Wat raakt je?" etc.

Methode 3: De 5 vragen

Wanneer te gebruiken?

Dit is een uiterst simpele intervisiemethode, die veel kan opleveren. De persoon die het dilemma inbrengt vertelt het incident waarover hij wil sparren. Met de vragen in deze volgorde help je de inbrenger om op een hoger niveau te denken.

1. Wat wilde je (hoe) bereiken?
2. Is dat gelukt ?
3. Hoe weet je dat ?
4. Kun je dat verklaren ?
5. Wat leer je daarvan voor de volgende keer ?

Hoe werken de vragen?

ad.1: Het is verbazend hoe vaak je deze vraag niet duidelijk kunt beantwoorden.

ad.2: Helpt je concretiseren wanneer je succes hebt.

ad.3: Helpt je je eigen feedback organiseren.

ad.4: Roept de behoefte aan verder LEREN op. Zonder verklaring kun je niet gericht handelen in een volgend geval. Je leert door deze vraag ook van zaken die wel gelukt zijn.

ad.5: Helpt je voornemens te formuleren en maakt leerresultaten beschikbaar en bespreekbaar.

Methode 4: Intervisie in 5 stappen

Wanneer te gebruiken?

Deze methode kenmerkt zich door een probleemoplossende insteek, waarin het leren van zowel inbrenger als andere groepsleden centraal staat. De inbrenger krijgt allerlei inhoudelijke adviezen en de anderen krijgen feedback op hun analyse van de vraag. Het is een korte en handzame methode om een groot scala aan verschillende vragen ter hand te kunnen nemen.

Werkwijze

Stap 1 Vraagintrodactie (5 minuten)

De inbrenger introduceert zijn/haar werkvraag en licht deze kort toe. De werkvraag is duidelijk geformuleerd.

Stap 2 Probleemverkenning, onderzoek (20 minuten)

Groepsleden verkennen de vraag door deze te onderzoeken. Wat is de kern van de situatie, welke krachten hebben een rol? De groep kan enkele korte informatieve vragen stellen, de case-inbrenger beantwoordt deze.

Iedereen in de groep, behalve de case-inbrenger, formuleert dan voor zichzelf 2 vragen. Het is daarbij de kunst om open en geen suggestieve vragen te stellen. Het gaat immers om vragen die iets kunnen ophelderen over de relatie tussen de case-inbrenger en de situatie die zich voordeed. Ieder gaat na welke vragen nog open staan. De groepsleden noemen de vragen en iemand noteert deze op een flip-over. De case-inbrenger luistert goed en registreert bij zichzelf wat de vraag hem doet. Hij antwoordt niet.

De intervisiebegeleider ziet erop toe dat elke gestelde vraag tot zijn recht komt en dat er een sfeer is, waarin de case-inbrenger de vraag rustig op zich kan laten inwerken. Hier begint voor de case-inbrenger al enige reflectie.

De case-inbrenger waardeert en beantwoordt dan de vragen.

Hij neemt rustig de tijd om de opgeschreven vragen één voor één te waarderen met: + (warm), 0 (neutraal) of – (koud). Warm betekent: de vraag geeft mij het gevoel iets met mijn probleem te maken te hebben. Koud betekent: de vraag heeft m.i. niets te maken met mijn probleem, een irrelevante vraag dus. Neutraal betekent: op zich wel relevant, maar ik weet eigenlijk niet of hij iets met mijn probleem te maken heeft.

NB. De groepsleden reageren niet op de waardering door de case-inbrenger, mogelijk voelt het soms teleurstellend. De intervisiebegeleider voorkomt discussie in deze fase.

De case-inbrenger beantwoordt de vragen en bepaalt zelf waar hij begint.

Stap 3 Probleemdefinitie (15 minuten)

- Groepsleden formuleren op papier één of meer definities van de vraag/ het vraagstuk. 'Mijn vraag/ probleem is
- De inbrenger herformuleert zijn/haar vraag/ probleem, op basis van de genoemde probleemdefinities. De kern van de vraag ligt voor.

Stap 4 Advisering (15 minuten)

- Ieder groepslid formuleert tenminste één advies voor de inbrenger
- Inbrenger reageert op de adviezen: wat spreekt aan, wat niet?
- Kort actieplan, wat is je richting?

Stap 5 Evaluatie (5 minuten)

De inbrenger evalueert het consultatieproces: ervaringen, effecten van inbreng groepsleden enzovoort.

Bronnen

E. de Haan (2001) *Leren met collega's. Praktijkboek intercollegiale consultatie*. Assen: Van Gorcum.

J. Hendriksen, A. Brasser (2010) – *organisatieopstellingen binnen intervisie*. Amsterdam: Nelissen/Boom.

Methode 5: Speed intervisie

Een super snelle variant van intervisie

- Iemand brengt een case in.
- Anderen stellen enkele gerichte, informatieve vragen.
- Mogelijk vind er nog een ronde vragen plaats die gaan om de kern van de casus scherp te krijgen.
- Iedereen formuleert een zin die gaat over de case van de inbrenger in de vorm van "Mijn probleem is...".
- De inbrenger luistert en noteert voor zichzelf de zinnen en geeft daar een waardering aan: warm, lauw of koud (hoe raakt het me?).

Ten slotte geeft de inbrenger weer welke hem/haar raken en welke inzichten er uit voortkomen.

Methode 6: Leren van successen

Wanneer te gebruiken?

Deze methode is bij uitstek geschikt om een andere toon te zetten voor een intervisiesessie. Vaak worden problemen of lastige situaties genomen als basis voor de intervisie. Bij het leren van successen staat juist hetgeen gelukt is centraal. Door uit te gaan van energie, kracht en kansen bereiken groep en inbrenger sneller een perspectief op mogelijkheden, in plaats van onmogelijkheden. Deze aanpak komt vanuit de 'appreciative inquiry'.

Werkwijze

Stap 1 Introductie succeservaringen (15 minuten)

De inbrenger vertelt – liefst uitgebreid – over een succeservaring: een moment waarop het werk echt goed ging, de ervaring dat je in korte tijd een grote stap hebt gemaakt of merkte dat je erg bent gegroeid.

De andere groepsleden luisteren en schrijven op wat naar hun idee factoren zijn die het succes mogelijk hebben gemaakt.

Stap 2 Inventarisatie succesfactoren en contextkenmerken (20 minuten)

Op een flap worden de succesfactoren in twee kolommen geïnventariseerd.

- Links: initiatieven, kwaliteiten, sterktes en acties van de inbrenger
- Rechts: contextkenmerken en ondersteuning van andere personen

De inbrenger denkt mee, corrigeert en vult aan.

Stap 3 Verdieping (15 minuten)

Een ronde van vragen stellen en goed luisteren. Probeer uit aanvullende informatie van de inbrenger en uit combinatie van de succesfactoren 'vondsten' te destilleren: tot dan toe onzichtbare succesfactoren. De nieuwe (dieperliggende) succesfactoren worden op een tweede flap genoteerd.

Stap 4 Evaluatie (10 minuten)

De groepsleden beantwoorden met elkaar de vraag: 'wat leren wij hier nu van?'.

Bronnen

- E. de Haan (2001) Leren met collega's. Praktijkboek intercollegiale consultatie. Assen: Van Gorcum.
- L. Verheijen (2004) Appreciative inquiry: een methodiek voor positieve organisatieverandering. Gent: Kessels & Smit.