

LSTA Infosheet thema: Intervisie

29 november 2016

Veel Thuisadministratieprojecten gebruiken intervisie als een vorm van deskundigheidsbevordering van vrijwilligers. Tijdens de intervisie kan aan de hand van door vrijwilligers ingebrachte casussen gereflecteerd worden op vragen en dilemma's die opkomen tijdens het vrijwilligerswerk. Bijvoorbeeld: "Hoe stel ik mijn grenzen in deze situatie?" of "Is mijn hulpvrager wel gemotiveerd?", "Hoe ga ik daarover met hem/haar in gesprek?" Tijdens intervisiebijeenkomsten kunnen vrijwilligers hun ervaringen delen met andere vrijwilligers.

In deze infosheet wordt beschreven wat intervisie is en wat belangrijke aandachtspunten zijn bij het vormgeven van intervisie. Ook wordt de basisintervisiemethode beschreven, waarna nog korte informatie volgt over verschillende leerstijlen en (variatie) methoden.

Inhoud

1. Wat is intervisie?
2. Intervisiebegeleiding
3. Randvoorwaarden en belangrijke elementen
4. Basisintervisiemethode
5. Leerstijlen en variaties in methoden
6. Bronnen

1. Wat is intervisie?

Intervisie is een vorm van deskundigheidsbevordering waarbij een beroep wordt gedaan op collega's om inzicht te krijgen in werk gerelateerde vragen en dilemma's. In een vaste groep deelnemers wordt een vraag of dilemma van één van de deelnemers besproken. Het doel is om tot oplossingen en inzichten te komen. Bij intervisie is het de bedoeling dat de deelnemers degene die een situatie heeft ingebracht door het stellen van helpende en prikkelende vragen, stimuleren om vanuit zijn/haar eigen oplossend vermogen zicht te krijgen op de vraag of het dilemma.

Door intervisie kan de casusinbrenger een ander beeld krijgen op eigen rol, eigen gedrag en eigen manier van werken. Maar ook over opvattingen en overtuigingen die -vaak onbewust- een rol spelen. Opvattingen en overtuigingen komen voort uit (werk)ervaring en uit persoonlijke waarden, normen en karaktereigenschappen. Dagelijkse routine zorgt er voor dat daar minder bij stilgestaan wordt. Met de tijdens intervisie opgedane inzichten, kunnen alternatieven beschikbaar komen om iets op een andere manier aan te pakken.

Bijna altijd ontstaat er door de vragen uit de intervisiegroep een dieper inzicht in het probleem. De vragen helpen nieuwe verbanden te zien, belemmerende gedragspatronen of blokkerende overtuigingen te onderscheiden en blinde vlekken te ontdekken.

Intervisie verloopt altijd in fasen, waarbij het steeds draait om een situatie of een vraag waar men tegenaan loopt. Zo'n vraag wordt dan onderzocht en geanalyseerd. Dit leidt tot nieuwe inzichten, verbanden of tot de ontdekking van blinde vlekken. Soms zit er een vraag áchter de oorspronkelijk gestelde vraag. Een herformulering van de vraag kan al een deel van de oplossing zijn. Pas ná de herformulering is het zinvol om, indien nog nodig, andere oplossingen voor te leggen. Degene die een situatie heeft ingebracht geeft aan welke oplossing het meest bruikbaar is. De bijeenkomst wordt afgerond met een evaluatie.

Het vrijwilligerswerk in de Thuisadministratie is doorgaans een vrij solistische bezigheid. Uit onderzoek

naar resultaten en tevredenheid over intervisie is gebleken dat de uitwisseling van ideeën, het krijgen van nieuwe inzichten of het oplossen van een vraag of dilemma bijdragen aan het werkplezier. Ongeacht of een oplossing wordt gevonden, kan alleen al het spuien over een dilemma heel prettig zijn. Intervisie kan een goede manier zijn om ervaringen te delen, medevrijwilligers te leren kennen en te bespreken waar men tegenaan loopt.

“Elk maatje loopt tegen dezelfde zaken aan: motivatie, terugval, weerstand, geen contact kunnen krijgen. Het helpt maatjes echt als ze ontdekken dat anderen daar ook mee kampen.”
(Alexander Borst, Budgetmaatjes 010, Rotterdam)

Intervisie verplicht voor vrijwilligers?

Intervisie kan bijdragen aan de deskundigheidsbevordering van vrijwilligers alsook aan het binden (tevredenheid) van vrijwilligers, doordat zij bij elkaar contact, steun en herkenning kunnen vinden. Intervisie met vrijwilligers thuisadministratie is dan ook zeker aan te raden.

Als onderdeel van het kwaliteitsbeleid kan intervisie verplicht worden gesteld voor vrijwilligers, evenals andere (basis)trainingen of activiteiten t.b.v. deskundigheidsbevordering. Als dit bij de kennismaking als voorwaarde wordt gesteld en is opgenomen in het vrijwilligerscontract, kan de aspirant vrijwilliger zelf de keuze maken om deze overeenkomst wel of niet aan te gaan.

2. Intervisiebegeleiding

De begeleider of coördinator stelt zich met een zekere terughoudendheid op, om zo het proces van zelfsturing op gang te brengen. Beginnende groepen hebben vaak meer behoefte aan iemand die de intervisiemethode begeleidt. Bij ervaren intervisiegroepen kan de rol van de begeleider meer ondersteunend zijn en meer gericht op het verdiepen van de reflectie¹.

De kwaliteit van de begeleider is van invloed op de kwaliteit van de intervisie. Het is belangrijk dat een begeleider inzicht heeft in groepsdynamica en communicatie. De begeleider moet de deelnemers kunnen coachen op het vergroten van communicatieve en reflectieve vaardigheden. De begeleider moet kunnen bijsturen, bijvoorbeeld wanneer groepsleden elkaar niet goed laten uitspreken, niet goed naar elkaar luisteren, niet direct communiceren, niet doorvragen, niet ingaan op emoties, te veel komen met oplossingen en adviezen etc. Het is ook belangrijk dat de begeleider zelf ervaring heeft als deelnemer in een intervisiegroep.

3. Randvoorwaarden en belangrijke elementen

Bij het opzetten van intervisie met thuisadministratievrijwilligers is het raadzaam om rekening te houden met de volgende zaken:

Goede voorinformatie, startbijeenkomst en afspraken

Zorg dat de vrijwilligers vooraf goede informatie krijgen over het doel en de opzet van de intervisie.

In de eerste bijeenkomst staat centraal wat iedere deelnemer met intervisie wil bereiken en op welke wijze. Sfeer en leerklimaat zijn belangrijk om een waardevolle intervisie te creëren. Tijdens de kennismaking wordt aandacht besteed aan de werkwijze, het belang van vertrouwelijkheid en eventuele weerstanden van deelnemers (bijvoorbeeld het niet zinvol vinden van intervisie). Tot slot worden met elkaar afspraken gemaakt, die nodig zijn voor een plezierig verloop van de intervisie.

¹ Intervisie is oorspronkelijk ontwikkeld als een niet-begeleide vorm van leren die vooral werd toegepast in onderwijs, gezondheidszorg en welzijn. In de loop van de jaren 90 ontstonden vormen van begeleide intervisie. Of een groep thuisadministratievrijwilligers zelfstandig de intervisie (na tijdelijke inzet van een begeleider om de structuur/ methode/ onderlinge communicatie onder de knie te krijgen) kunnen vormgeven, is iets dat per groep verschilt. Na een tijdje kan, als de groep dit ziet zitten en de sfeer dit toelaat, één van de vrijwilligers de rol van gespreksleider vervullen (bijvoorbeeld afwisselend/per bijeenkomst)-

Vertrouwen en veiligheid

Vertrouwen en veiligheid zijn noodzakelijk voor intervisie. Met het doorvragen, herformuleren en reflecteren beweegt de intervisie zich op het gebied van het onverwachte, het experimentele, het grensverleggende en onveilige. Daarom is een veilige leeromgeving, een plek waar fouten gemaakt mogen worden, essentieel. Door grotere vertrouwdheid met elkaar ontstaat er een actief leerklimaat.

Het is belangrijk afspraken te maken over geheimhouding: deelnemers moeten erop kunnen vertrouwen dat hetgeen besproken wordt binnen de groep blijft. Voor het vertrouwen en de veiligheid is een vaste groep deelnemers voor de duur van het hele intervisietraject van belang. Het is ook belangrijk dat deelnemers zich committeren aan de bijeenkomsten (aanwezigheid). Maak de groepen niet te groot: intervisie vindt doorgaans plaats met zes tot acht deelnemers.

Gelijkheid.

Binnen intervisie is geen sprake van hiërarchie; alle deelnemers zijn gelijk. Het is belangrijk aandacht te hebben voor het mogelijke bestaan of ontstaan van hiërarchie, de effecten daarvan in de groep en deze bespreekbaar te maken.

Samenstelling van de groep.

Sommige organisaties kiezen ervoor om ervaren en minder ervaren vrijwilligers in aparte intervisiegroepen te plaatsen. Bij Budgetmaatjes 010 in Rotterdam kunnen nieuwe vrijwilligers ook bij bestaande intervisiegroepen instromen. Alexander Borst, coördinator en intervisiebegeleider: *“Onze budgetmaatjes moeten een open houding hebben, en zouden in principe in elke groep moeten kunnen meedraaien. We laten regelmatig nieuwe maatjes aansluiten bij een bestaande groep. Nieuwe maatjes vinden het vaak prettig om de ervaringen te horen van meer ervaren maatjes. Als er een nieuwe intervisiegroep start, laten we meestal in het begin zeer beperkt nieuwe mensen instromen, omdat te veel nieuwe instroom de groepsvorming kan verstoren.”*

Autonomie en eigen verantwoordelijkheid

Er is sprake van een gedeeld eigenaarschap: groepsleden hebben een gedeelde verantwoordelijkheid voor het creëren van een goed en veilig leerklimaat.

Feedback en reflectie

Zorg dat deelnemers kennis hebben van of krijgen over feedbackregels. Goed kunnen luisteren, zich verplaatsen in degene die een situatie inbrengt en het formuleren van helpende, ondersteunende vragen zijn belangrijk voor het leveren van een waardevolle bijdrage. Niet oordelen of interpreteren en zo min mogelijk (ongevraagd) advies geven. Discussies worden gemeden: het gaat niet om het wisselen van meningen of gelijk/ongelijk hebben. Bij intervisie is men bereid feedback te geven en te ontvangen. Degene die een situatie inbrengt zal de feedback, indien hij de feedback waardevol vindt, verwerken in zijn vervolgstappen.

Tijd en frequentie

Intervisie vraagt om aandacht en focus. De gespreksleider zorgt ervoor dat iedereen zijn werk ‘achter zich heeft gelaten’ op het moment dat intervisie begint. Dit kan door eerst een rondje ‘bij te praten’. Het is belangrijk dat een ieder genoeg tijd reserveert, zodat men aan het einde niet wegrent voor eventuele vervolgspraken.

Idealiter is er eens in de 4 á 6 weken een bijeenkomst. Een langere tussenpauze geeft vaak opstartproblemen: iedereen moet dan weer even aan elkaar wennen.

Structuur

Structuur in de bijeenkomst helpt om overzicht te houden en effectief te zijn. Intervisie start met een

werkvraag, gevolgd door het onderzoek van de vraag en focust zich vervolgens op herformulering, advies en actieplan. Deze structuur geeft degene die een situatie inbrengt de zekerheid dat de groep stap voor stap zijn of haar werkvraag bespreekt. De bijeenkomst wordt afgesloten met een evaluatie.

Toewerken naar structuur

Bij Vitis Welzijn in Monster is onlangs gestart met intervisiebijeenkomsten met thuisadministratie-vrijwilligers. De bijeenkomsten worden gestructureerd, afhankelijk van de ervaring en behoeften van de vrijwilligers. Ruut Willems, intervisiebegeleider:

“In ons geval blijkt dat een vaste structuur voor intervisie in eerste instantie nog weinig zin heeft. Er zijn zoveel verhalen die geuit en verteld moeten worden dat het geven van ruimte aan al die emoties en vragen en opmerkingen prioriteit krijgt. Als begeleider vervul ik wel een rol die op termijn aanstuurt op intervisie met een duidelijk kader en structuur, al dan niet zelfstandig functionerend. Hoe dat er uiteindelijk uit gaat zien bepalen we samen met de deelnemers. Voor nieuwe vrijwilligers is de route anders. Daar koersen we wel op een 5 stappenstructuur intervisie en stellen we deze ook verplicht voor de eerste 1 of 2 jaar. We koersen erop dat deze groep vrijwilligers daarna af en toe zelfstandig intervisiebijeenkomsten houden. Bijvoorbeeld de ene keer wel en de andere keer geen begeleiding.”

4. Basisinterviewmethode

Het gebruik van een methode zorgt voor structuur, focus en resultaat. De basisinterviewmethode bestaat uit een aantal stappen:

Fase 0. Voorbereiding

Er kan worden afgesproken dat degene die een situatie inbrengt deze vooraf opschrijft en rondstuurt aan de groep. Er wordt voor de benodigde hulpmiddelen (flip-over etc.) gezorgd.

Fase 1. Introductie op de bijeenkomst en uitkiezen van een casus.

Hoe zit iedereen erbij na de vorige keer? Wat is er gebeurd of gedaan naar aanleiding van hetgeen de vorige keer is ingebracht? Er kan een keuze worden gemaakt voor een te bespreken casus op basis van:

- urgentie en/of emotie;
- een algemeen aansprekend probleem dat voor alle deelnemers speelt of herkenbaar is;
- de afspraak dat om de beurt een probleem ingebracht wordt.

Een probleem dat geschikt is als casus voor intervisie is doorgaans een situatie die recentelijk heeft plaatsgevonden en waar de inbrenger een actieve rol in speelt of heeft gespeeld. Het gaat dus om een concreet en actueel onderwerp. In de beschrijving worden de feiten die hebben plaatsgevonden benoemd, de gevoelens en meningen die de situatie oproepen, zijn rol in de situatie, zijn vraag² en wat hij wil bereiken met de intervisiebespreking.

“Ik heb geen vraag of dilemma”

Voor veel mensen is het niet gemakkelijk om stil te staan bij het eigen functioneren en een vraag te formuleren. Vragen zoals: “Welke ergernis van de afgelopen weken staat je nog bij?”; “Haal je genoeg voldoening uit het vrijwilligerswerk?” of “Wat kan er verbeterd worden in de organisatie?” kunnen helpen bij het vinden van een casus. Er kan ook een positieve onderzoeksvraag geformuleerd worden: “Welke ontwikkeling wil ik doormaken in mijn vrijwilligerswerk?”.

² Als intervisiebegeleider kun je aansturen op een goed werkbaar vraag, door te sturen op een formulering van de vraag die kort (max. drie zinnen), concreet, duidelijk, actueel, toekomstgericht en persoonsgebonden (ik-vorm) is.

Fase 2. Het onderzoek

Nadat de situatie is geschetst, stellen de deelnemers vragen. In deze gespreksfase is het essentieel inzichten te krijgen en daarvoor ruimte te creëren. Dat betekent ook stilte laten vallen en ruimte voor emoties, verwarring en confrontatie.

Vragen richten de aandacht, mobiliseren energie, zetten aan tot actie en beweging. Mits je de juiste vragen weet te stellen! Diverse soorten vragen kunnen verschillende uitwerkingen hebben. Ze kunnen ook irritatie opwekken. Vragen moeten aansluiten op het vraagstuk en de belevingswereld van de inbrenger, niet op die van de vragensteller. Er worden vragen gesteld om de rol van de inbrenger in de casus te verduidelijken en om de inbrenger te ondersteunen bij het krijgen van meer/andere inzichten.

De focus ligt op het stellen van open vragen. Dat zijn echte onderzoeksvragen: zetten aan tot nadenken. Ze doen een beroep op de beleving en creativiteit van de aanwezigen en kunnen spontane inzichten opleveren.

Vermijd suggestieve vragen of vragen die in feite adviezen, interpretaties of veroordelingen zijn, zoals: "Denk je niet dat...?" of "Kun je niet beter eens...?". Zulke vragen kunnen de inbrenger uit zijn verhaal halen. Dit type vragen zegt meer iets over de vraagsteller, dan dat de vraag het denkproces van de inbrenger stimuleert. Een veelvoorkomende valkuil tijdens intervisie. Het is belangrijk dat de begeleider hierop let, zeker bij beginnende groepen, zonder er een communicatietraining van te maken.

Voorbeeldvragen

Om de casus te verduidelijken:

- "Vertel eens wat meer over..."
- "Hoe zou je je rol beschrijven?"
- "Welke doelen streef je na?"
- "Wat zijn remmende en bevorderende factoren?"
- "Wat is jouw mening over de situatie?"
- "Wat heb je gedaan en met welk resultaat?"

Om de inbrenger te ondersteunen in het krijgen van meer/andere inzichten:

- "Wat zou je nog meer kunnen doen?"
- "Hoe ziet een succesvol resultaat eruit?"
- "Wat betekent dit voor jou?"
- "Welke erkenning zou je willen hebben?"
- "Kun je mij vertellen over een ervaring die je hebt gehad waarbij het juist anders ging?"
- "Wat waardeer je aan...?"

(Bron: Bellersen & Kohlmann 106:79-80)

Let ook op het onderscheid tussen feitelijke informatieve vragen (inhoudsvragen) en vragen naar informatie op gevoelsmatig en emotioneel niveau (betrekkingsniveau). Het komt regelmatig voor dat men voornamelijk feiten verzamelt en weinig aandacht heeft voor hoe de inbrenger de geschetste situatie gevoelsmatig en emotioneel ervaart³.

Fase 3. Herformulering en adviezen

De deelnemers van de groep spiegelen de ingebrachte situatie of vraag: de inbrenger krijgt van iedere deelnemer diens vraag of dilemma te horen. Niet alle spiegelingen zijn 'raak'. De inbrenger maakt uit de reacties zelf een selectie om daarmee zijn/haar vraag of dilemma te herformuleren.

Deze fase wordt afgerond met een adviesronde, gericht op de geherformuleerde vraag. De adviezen, tips of oplossingen die de deelnemers aanreiken worden opgeschreven op de flip-over. Ook als adviezen op elkaar lijken, worden ze opgeschreven: een andere formulering kan net het verschil

³ Het negeren van het emotioneel niveau door de groep kan contraproductief werken, zeker wanneer het om een emotioneel geladen probleem gaat. Het praten over emoties kan ingewikkeld zijn. Als een groep moeilijk de stap maakt van ratio en feiten naar gevoelsaspecten en emoties rond de vraagstelling, kan het helpen om het onderzoek in twee fasen te verdelen: de informatieve ronde en de belevingsronde.

maken om er een goede tip uit te halen.

De inbrenger kijkt ernaar, zonder zich te verdedigen of te oordelen over de adviezen en geeft dan aan welk advies (of adviezen) het meest aanspreekt (aanspreken).⁴

Fase 4. Maak een actieplan

De groep werkt samen met de inbrenger een concreet stappenplan uit, gericht op een oplossing, op ander gedrag van de inbrenger of op het verder ontwikkelen van inzichten of mogelijkheden.

Met een specifiek en realistisch actieplan wordt de kans op verandering, resultaat groter.

Extra/ optioneel: Groepsfase

In principe ligt de focus bij intervisie op het individuele leren door de inbrenger. Het effect van reflectie kan zijn dat de groep een groepsthema ontdekt, wat de aandacht en leerbehoefte van de deelnemers bindt. Er kan dan gekozen worden voor een groepsfase: alle groepsleden krijgen de kans om hun eigen ervaringen, valkuilen en oplossingsstrategieën te benoemen. Fijn aan zo'n fase is dat ieder in de groep 'zijn ei' kwijt kan en dat de inbrenger zich door de herkenning van ervaringen van anderen gesteund kan voelen. Ook kunnen projecties van de deelnemers op de inbrenger teruggegeven worden: opmerkingen, spiegelingen en adviezen komen namelijk vaak voort uit eigen ervaringen van de deelnemers. Door deze projecties te verduidelijken kunnen eerdere confronterende of onduidelijke opmerkingen soms beter geplaatst worden.

Fase 5. Evaluatie en vervolgspraken

Tot slot wordt samen op de intervisiebijeenkomst gereflecteerd:

- Hoe heb je de bijeenkomst ervaren?
- Welke persoonlijke leeropbrengst is er?
- Hoe beviel de werkwijze en de gebruikte methode?
- Wat kan er een volgende keer beter (bijv. de werkvraag, het verloop van de communicatie, rol van de gespreksleider, eigen verantwoordelijkheid van de deelnemers, structuur/tijdbewaking)?
- Afspraken voor de volgende keer (voorbereiding, gespreksleiding, notulen, tijd/ruimte, enz.).

Het reflecteren expliciteert de lessen en inzichten die de deelnemers er uit willen halen en helpt om deze vast te houden. Het maakt het ook mogelijk de kwaliteit van de volgende bijeenkomst te verbeteren.

5. Leerstijlen en variaties in methoden

Naast de basisintervisiemethode zijn er vele methoden die als hulpmiddel of variatie kunnen dienen bij (bepaalde fasen van) de bijeenkomst. Beginnende groepen werken vaak met meer oplossings- en adviesgerichte methoden binnen een duidelijke structuur, zoals de basisintervisiemethode. Naarmate de groep meer ervaring heeft, verschuift de gerichtheid vaak meer naar reflectie (bijv. op het gedrag van de casusinbrenger) of zingeving.

Enkele voorbeelden van intervisiemethoden:

- De methode 'Dominante ideeën' legt nadruk op aannames die de inbrenger (onbewust) hanteert. De inbrenger ontwikkelt meer inzicht in eigen overtuigingen en hoe deze een rol kunnen spelen bij de aanpak van het vraagstuk (Bellersen & Kohlmann 2016: 179-183).

⁴ Meer gevorderde groepen kunnen kiezen voor een extra reflectieronde als verdiepingsslag: er kan gereflecteerd worden op samenhang met vroeger gedrag, vroegere ervaringen, gedragspatronen, vooroordelen, blokkerende overtuigingen, de winst die het huidige gedrag oplevert en/of de kansen die juist verloren raken.

- De incidentmethode is geschikt voor het behandelen van een concrete situatie (een incident) die bij de inbrenger een sterke emotie oproept (ibid: pp. 223-230).
- De Balintmethode benadrukt de kwaliteit van de interactie van de inbrenger in zijn casus (ibid: pp. 153-160).
- De Kernkwaliteitenmethode helpt via Kernkwadranten zicht te krijgen op persoonlijke kwaliteiten, valkuilen, uitdagingen en ergernissen (Hendriksen 2013: pp. 113-118).

Deze voorbeelden zijn afkomstig uit 'Praktijkboek Intervisie' (Bellersen & Kohlmann 2016) en 'Werkboek intervisie' (Hendriksen 2013).

In beide boeken worden vele mogelijke intervisiemethoden beschreven, met daarbij aandachtspunten voor de begeleider, voor- en nadelen van de methoden en mogelijke variaties op de methoden.

In beide wordt ook onderscheid gemaakt tussen methoden die van toepassing zijn bij verschillende niveaus van intervisiegroepen (beginnend/gevorderd).

6. Bronnen

- Bellersen, M. & Kohlmann, I. (2016). Praktijkboek intervisie: proces & methoden. Vakmedianet, Deventer.
- Hendriksen, J. (2013). Werkboek intervisie. Uitgeverij Boom/Nelissen, Amsterdam.
- Hendriksen, J. (2014). Handboek intervisie. Uitgeverij Boom/Nelissen, Amsterdam.