

Infosheet Intervisie

Begeleiden van vrijwilligers: werkoverleg en intervisie

Als het ondersteunen van hulpvragers is als het bouwen van aan huis, dan leg je met de intake, basistraining, vrijwilligersovereenkomst en matching de fundering. Daarna komt de klus pas echt tot leven: er moeten bakstenen worden gelegd, er moet nagedacht over wat wanneer en hoe moet gebeuren, en onderweg kom je natuurlijk allerlei obstakels tegen. Zo lopen ook vrijwilligers tegen van alles aan, meteen na de start van de ondersteuning. Enerzijds hebben zij behoefte aan aanvullende tips en informatie over bijvoorbeeld regelingen, sociale kaart of wetgeving, anderzijds kan het contact met de hulpvrager, diens problemen – en soms ook diens ambivalente houding – veel losmaken.

De coördinator kan veel van deze vragen individueel beantwoorden. Ook kiezen sommige organisaties ervoor om een startende vrijwilliger te laten begeleiden door meer ervaren vrijwilligers, via een buddyconstructie. In sommige gevallen kun je ervoor kiezen om bijeenkomsten te organiseren, om vrijwilligers zo snel en efficiënt van elkaar te laten leren. Groepsbijeenkomsten zijn een krachtige manier zijn om mensen steun bij elkaar te laten vinden, zo onderkent ook Alexander Borst, vrijwilligerscoördinator bij Budgetmaatjes 010 in Rotterdam:

'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.'

Het werk in de ondersteuning bij financiële zaken – als coach, buddy of vrijwilliger thuisadministratie – is doorgaans een vrij solistische bezigheid. Veel vrijwilligers ervaren het samen bespreken van het werk dan ook als prettig: bij elkaar vinden zij contact, steun en erkenning. Ongeacht of een oplossing wordt gevonden, kan alleen al het spuien over dilemma's heel goed voelen. Het uitwisselen en bespreken van ervaringen is een goede manier om collega's te leren kennen en tegelijkertijd constructief met elkaar bezig te zijn.

Werkoverleg versus intervisie

Vrijwilligers brengen een schat aan kennis en ervaring mee. Zaken waar zij tegenaan lopen, kun je verdelen in praktische vragen (denk aan vragen over de sociale kaart of relevante wet- en regelgeving) en zaken die inwerken op het innerlijk (denk aan het onder de indruk zijn van de problematiek, of het vertrouwen verliezen in goede afloop van de klus). Een werkoverleg is met name geschikt om de praktische vragen te bespreken. Daarin geven vrijwilligers elkaar en de coördinator een update over de voortgang en leggen praktische dilemma's aan elkaar voor. Veel vrijwilligers vinden het leuk om zo'n overleg te horen over de uitdagingen waar anderen voor staan en geven graag advies op basis van eigen kennis en ervaringen.

Door het praktische karakter, mist een werkoverleg het persoonlijke proces dat vrijwilligers doormaken. De vragen die op het innerlijk inwerken worden er niet of nauwelijks besproken, doordat de inhoud van de gesprekken blijft steken op het geven van advies. Om werkoverleg een persoonlijker karakter te geven, kan een intervisie worden georganiseerd. Intervisie stelt het geven van advies zo lang mogelijk uit en creëert zo ruimte om het eigen, interne proces

van vrijwilligers te bespreken. Er zijn hiervoor verschillende methoden beschikbaar, die ieder verschillende aspecten van een vraag belichten. Omdat intervisie vanuit gelijkwaardigheid een verkenning van een probleem faciliteert, verandert de rol van de coördinator; van meer leidinggevend naar facilitator van dit proces.

Zowel een werkoverleg als intervisie werken het beste als mensen elkaar kennen. Een vaste groep en een vaste planning verdienen de voorkeur. Voor een waardevolle bijeenkomst maken de meeste vrijwilligers graag tijd vrij. Een aantal tips voor het organiseren van een intervisie, werken ook goed voor het organiseren van het werkoverleg. Een bijeenkomst van bijvoorbeeld twee uur kan zowel een deel werkoverleg als een deel intervisie bieden.

De basis van intervisie

Intervisie gaat niet om het beantwoorden van praktische vragen. Hoewel vrijwilligers vaak behoefte hebben aan raad, advies en het duiden van problemen, gaat intervisie vooral om persoonlijke verdieping en het aanspreken van de wijsheid van de groep. Intervisie gaat niet om het snelste antwoord op een vraag, liever wordt gezocht naar het waarom achter het stellen ervan. Zaken als wisselende motivatie, terugval, weerstand en geen contact kunnen krijgen doen iets met een ondersteuner, iets persoonlijks, dat het waard is om met elkaar te onderzoeken. Intervisie helpt dat interne proces bloot te leggen.

Een aantal handvatten voor een goede intervisie:

- Bij intervisie bestaat het juiste antwoord niet.
- Een vraag waarvan je het antwoord in een boekje kan opzoeken, is geen goede intervisievraag.
- Iedereen leert voor zichzelf. Iedereen heeft een eigen interpretatie.
- Hoe doe je dat dan? En hoezo? Zogenaamde hoe-vragen zijn vaak goede intervisie vragen. Wat-vragen zijn meer geschikt voor werkoverleg.

En een aantal vuistregels:

- Intervisie gaat om de impact van het probleem op de vrijwilliger zelf en wat deze daarmee doet. Intervisie kan krachtig werken om gedragsverandering bij de vrijwilliger zelf te realiseren.
- De coördinator heeft de rol van intervisiebegeleider (ook wel intervisor genoemd) en zit inhoudelijk op de handen. Als begeleider kun je de inhoud sturen met vragen, maar niet voorzien van inhoudelijk commentaar. Zodra je een mening hebt, verlies je het proces uit het oog.
- Intervisie gaat over het gedrag en denken van de vrijwilliger, niet over de deelnemer. Als het daar toch teveel over gaat kun je iets zeggen als: 'De deelnemer is hier niet, maar jij wel.'
- De groep kiest de casus.
- Als iemand zich afmeldt, doet hij dat bij de hele groep, niet bij jou als facilitator.

Intervisiemethoden voor het werken met vrijwilligers

Voor intervisie zijn ontelbare methoden beschikbaar, de website het '[Praktijkboek Intervisie](#)' geeft een overzicht. Hieronder lees je een uitwerking van drie methoden, de vijf-

stappenmethode, de oplossingsgerichte methode en de tien-stappenmethode. Deze methoden zijn goed toepasbaar voor het werken met vrijwilligers.

De vijf-stappenmethode

De vijf-stappenmethode is de eenvoudigste intervisiemethode, die bovendien het snelst uit te voeren is. De methode voorkomt dat de leden van de groep het probleem direct willen oplossen, door het geven van advies of de inbreng vanuit herkenning overnemen. Er bestaan meerdere methoden met vijf stappen. De procesbegeleider ondersteunt het gesprek door de fases en de tijd te bewaken.

Vijf-stappenmethode 1: Basismethode (1 uur)

Stap	Beschrijving	Tijdsduur
1	Introductievraag: De inbrenger introduceert de vraag en licht deze kort toe.	5 minuten
2	Verkenning van de vraag: De groep stelt een-voor-een vragen ter verduidelijking. Belangrijk hierin is het gebruik van LSD (luisteren, samenvatting doorvragen), samen met aandacht voor inhoud, procedure, relatie en gevoel.	15 minuten
3	Probleemdefinitie: Leden van de groep formuleren een-voor-een het probleem, zoals zij het zelf begrepen hebben. De probleeminbrenger herformuleert de vraag in eigen woorden op basis van input uit de groep	15 minuten
4	Adviesronde: De leden van de groep geven een-voor-een advies aan de probleeminbrenger. Iedereen geeft tenminste één advies. Bij voldoende tijd kunnen er meerdere adviesrondes plaatsvinden. De probleeminbrenger noteert alle adviezen.	15 minuten
5	Evaluatie: De inbrenger geeft aan welk advies te gaan gebruiken en welke niet. Iedereen heeft tijd om te reageren op het proces.	10 minuten

Vijf-stappenmethode 2: De roddelmethode (30 minuten)

Stap	Beschrijving	Tijdsduur
1	Het verhaal: De probleeminbrenger vertelt alles wat relevant lijkt om te weten over een situatie en eindigt met: 'Mijn vraag aan jullie is ...'	5 minuten
2	Vragen stellen: Een-voor-een stelt de groep vragen. Hoe meer 'out of the box', hoe beter. De inbrenger noteert de vragen.	5 minuten
3	Beantwoorden: De inbrenger beantwoordt een-voor-een de vragen van de groep.	5 minuten
4	Roddelfase: De groep gaat in gesprek, alsof de inbrenger er niet bij is. Zij bespreken de volgende punten: <ul style="list-style-type: none"> • Wat is nu het echte probleem? 	10 minuten

	<ul style="list-style-type: none"> • Welk advies geven we als groep? • De groep bouwt voort op de analyses, woordkeuzes en non-verbale communicatie van de inbrenger. • De groep heeft aandacht voor tegenstrijdigheden in het verhaal. <p>De groep is respectvol, maar niet voorzichtig. De verteller luistert en schrijft op wat er gezegd wordt.</p>	
5	<p>De oogst: De inbrenger geeft terug wat raakt en wat hij of zij na de intervisie gaat doen.</p>	5 minuten

Oplossingsgerichte methode

De oplossingsgerichte methode focust op dat wat goed is en hoe dat te versterken. Hieronder lees je twee verschillende oplossingsgerichte intervisiemethoden, die het kunnen van de begeleider, de groep of van de cliënt versterken. De complimentmethode helpt de aandacht te richten op dat wat goed gaat; de methode van de vijf koppige draak diept het perspectief van de cliënt verder uit.

Oplossingsgerichte methode 1: De complimentmethode (30 minuten)

Stap	Beschrijving	Tijdsduur
1	<p>Presentatie: De inbrenger deelt de casus en zegt waaraan de intervisie moet bijdragen. De groep stelt geen vragen, maar luistert zonder te onderbreken. De inbrenger deelt de volgende informatie: leeftijd, gezinssamenstelling, opleiding en beroep, belangrijke personen in leven van de client, betrokken hulpverlening, de onderlinge relatie en het doel van het contact.</p>	5 minuten
2	<p>Verheldering: De groep stelt vragen ter verheldering. Vragen over de cliënt, context, hulpvraag, wat er bereikt is, interventies die ingezet zijn, observaties en de visie van de inbrenger komen aan bod. De groep geeft nog geen advies.</p>	5 minuten
3	<p>Complimentfase: De groep geeft beurtelings aan wat zij sterk vinden, waarvan zij onder de indruk zijn. Wat doet de cliënt goed en wat de begeleider? Maar bijvoorbeeld ook over interventies of stijl van werken.</p>	7 minuten
4	<p>Adviesfase: De groep moedigt aan om dat wat werkt verder uit te bouwen. Dit kan door middel van motiveren, maar ook met adviezen die aansluiten bij de complimenten die gegeven zijn. Er is ook ruimte voor advies, voor dingen die nuttig lijken om uit te proberen.</p>	8 minuten
5	<p>Toepasbaarheid: De inbrenger geeft aan welke voorgestelde ideeën het meest bruikbaar zijn en hoe deze intervisie de onzichtbare aspecten van de begeleiding zichtbaar heeft gemaakt.</p>	5 minuten.

Oplossingsgerichte methode 2: De methode van de vijfhoekige draak (30 minuten)

Stap	Beschrijving	Tijdsduur
1	Presentatie: De inbrenger geeft informatie over de cliënt, de anderen stellen meteen vragen ter verheldering. Denk aan de leeftijd van de client, gezinssamenstelling, studie of beroep, netwerk, eerder hulpverlening, hulpvraag, doelen in de begeleiding, de samenwerking en wat er bereikt is. Tot slot komt aan bod wat de inbrenger wil bereiken met de intervisie.	7 minuten
2	De vijfhoekige draak: In deze fase kruipt de inbrenger in de huid van de cliënt en beantwoordt de vragen vanuit de groep. De inbrenger benadert de cliënt zo echt mogelijk; de verschillende leden van de groep vormen samen een hulpverlener. Het is belangrijk dat zij goed luisteren naar de cliënt. Complimenten of het geven van erkenning is toegestaan.	7 minuten
3	Feedbackfase: De intervisiebegeleider interviewt de inbrenger (als cliënt) over de ervaringen met de groep tot nu toe op metaniveau. Welke vragen vielen goed? Welken brachten iets, wat was een goed spoor om op verder te gaan?	3 minuten
4	De vijfhoekige draak, fase twee Op basis van de feedbackfase gaat de groep verder, en kruipt weer in haar rol als hulpverlener.	7 minuten
5	Nabespreking: Iedereen geeft terug wat leerzaam was.	7 minuten.

De tien-stappenmethode

De tien-stappenmethode is een krachtige intervisiemethode, doordat deze veel structuur brengt in het proces. Hierdoor is deze methode geschikt voor mensen met weinig intervisie-ervaring. De stappen helpen de inbrenger en de groep om te onderzoeken wat er achter de vraag van de inbrenger schuilgaat. Deze methode is een van de meer tijdrovende methoden en kost al snel een uur tot anderhalf uur.

Tien-stappenmethode 1: korte versie (90 minuten)

Stap	Beschrijving	Tijdsduur
1	Presentatie: De inbrenger stelt de intervisievraag met een korte toelichting. De groep luistert.	5 minuten
2	Vragen inventariseren: De leden van de groep denken rustig na en formuleren voor zichzelf drie vragen. Al deze vragen worden op een flip-over geschreven.	10 minuten
3	Waarderen:	5 minuten

	De inbrenger bekijkt de vragen en codeert als warm (w), neutraal (n) of koud (k), naar gelang de vraag de essentie van het probleem raakt. Deze waarderungen worden achter de vragen geschreven.	
4	Beantwoorden: De vragen worden krachtig en kort beantwoord; ook die met een neutrale of koude waardering.	10 minuten
5	Aanvullende vragen: De groep kan nu aanvullende vragen stellen. Deze worden niet opgeschreven, maar direct beantwoord.	15 minuten
6	Probleemdefinitie van de groep: De groepsleden kruipen in de huid van de inbrenger en formuleren de intervisievraag als: "Mijn probleem is..." De inbrenger schrijft de vragen op.	10 minuten
7	Waarderen: Opnieuw waardeert de inbrenger de input uit de groep met warm, neutraal of koud.	5 minuten
8	Herdefiniëren vraag: De inbrenger herdefinieert de vraag zelf: "Mijn probleem is..." en schrijft deze op de flap-over.	5 minuten
9	Advies: De groep geeft advies en doet suggesties.	15 minuten
10	Evaluatie: De inbrenger en de groep blikken terug. Wat heeft het opgeleverd? Wat zag de groep en hoe zijn zij in hun rol opgegaan?	10 minuten

Tien-stappenmethode 2: lange versie (geen tijdsduur, vrij te volgen proces)

Stap	Beschrijving
1	Presentatie: De inbrenger schetst beknopt de probleemsituatie, maar vertelt daarbij ook over eigen indrukken, bespiegelingen, oordelen en onzekerheden. Het gaat hierbij om feitelijkheden en de eigen ervaring. Ook motiveert de inbrenger het eigen handelen met betrekking tot de situatie tot nu toe. De groep luistert en stelt geen vragen.
2	Vragen inventariseren: De groepsleden formuleren ieder drie vragen. Hierbij gaat het over de rol en het handelen van de inbrenger zelf. Er worden weinig vragen gesteld over de omstandigheden. Belangrijk is om uitsluitend open vragen te stellen. De vragen worden door de inbrenger een voor een op een flip-over geschreven.
3	Waarderen: De inbrenger codeert de vragen met warm (w), neutraal (n) of koud (k) naar gelang de vragen de kern raken of niet. De groep luistert en stelt geen vragen
4	Beantwoorden: De vragen worden een-voor-een, kort en krachtig beantwoord. De groep luistert.
5	Laatste ronde vragen: De groep kan nu alle vragen een-voor-een stellen. De vragen gaan over het handelen en de rol binnen de probleemsituatie van de inbrenger. De inbrenger antwoordt kort en krachtig. Er is geen ruimte voor discussie.
6	Probleemdefinitie van de groep:

	De groepsleden kruipen in de huid van de inbrenger en formuleren de intervisievraag als: "Mijn probleem is..." De inbrenger schrijft de vragen op. De inbrenger noteert een herformulering van het eigen vraagstuk.
7	Waarderen: Opnieuw waardeert de inbrenger de input uit de groep met warm, neutraal of koud.
8	Rekening opmaken: De inbrenger schrijft het eigen geformuleerde probleem op de flip-over en geeft betekenis aan de waardering in stap 7. De inbrenger geeft aan welke probleemformulering uit de groep het eigen probleem het meest benadert. De overige groepsleden motiveren hun probleemformulering.
9	Welke krachten houden het probleem in stand? De inbrenger geeft aan hoe het veranderen van de werkstijl zou kunnen bijdragen aan een oplossing van het probleem. De inbrenger deelt hierbij de stimulerende en remmende factoren die tot een oplossing van het probleem kunnen leiden. De groepsleden helpen hierbij door het stellen van vragen en het geven van hun indrukken.
10	Hoe verder? De inbrenger geeft aan welke suggesties ingezet kunnen worden om richting een oplossing te bewegen. Ook geeft de inbrenger aan welke suggesties zinvol en inspirerend lijken maar nog onduidelijk zijn in hoe uit te voeren. Indien nodig kunnen nog openstaande vragen met adviezen worden behandeld.