

Intervisie

Wat is het?

Intervisie is een manier om met collega's of vakgenoten te leren van vragen en problemen uit de dagelijkse werkpraktijk. Tijdens de bijeenkomst brengen deelnemers vraagstukken in, in de vorm van cases of video-opnamen. Deze ervaringen worden stuk voor stuk besproken. De 'eigenaar' bepaalt hoe lang en diepgaand zijn casebespreking duurt. De anderen denken mee en geven feedback, suggesties en oplossingsrichtingen. Tot slot formuleert de eigenaar van de casus welke punten hij heeft opgestoken en waar hij in de volgende situatie aandacht aan zal gaan geven.

Wanneer kun je het gebruiken?

In welke situaties?

Intervisie kan in uiteenlopende situaties en voor verschillende soorten vragen worden gebruikt. Enkele voorbeelden:

- het samenwerken aan vraagstukken uit de dagelijkse praktijk;
- het werken aan problemen die deelnemers persoonlijk aangaan;
- het toetsen van individuele percepties van het probleem, om van daaruit het probleem te verhelderen, hanteerbaar te maken en mogelijkheden voor actie te onderzoeken;
- het oplossen van problemen met behulp van verschillende deskundigheden en ervaringen;
- het verwerven van inzicht in het eigen handelen en het genereren van nieuwe alternatieven.

Bij welke kennisprocessen?

Intervisie kan worden gebruikt voor het oplossen van problemen die door een deelnemer ingebracht worden. Deze methode levert daarom een bijdrage aan het vergroten van het probleemoplossend vermogen.

De inbrenger combineert de verschillende invalshoeken, deskundigheden en ervaringen van collega's en vakgenoten om tot nieuwe aanpakken, oplossingen en inzichten te komen. Intervisie levert ook een bijdrage aan de ontwikkeling van de reflectieve vaardigheden van groepsleden. Inzichten en denkprocessen die ten grondslag liggen aan concrete gebeurtenissen in de dagelijkse werksituatie worden gezamenlijk onderzocht, geëvalueerd en expliciet gemaakt. De deelnemers aan intervisie krijgen hierdoor meer greep op hun eigen leerprocessen en denkprocessen, hetgeen vervolgens de effectiviteit van hun handelen ten goede komt. Goede communicatieve vaardigheden vormen het fundament van leerzame en geslaagde intervisiebijeenkomsten. De begeleider ondersteunt het communicatieproces door

gerichte interventies en zorgt er daardoor ook voor dat de communicatietechnieken van de deelnemers verder tot ontplooiing komen. In een intervisiebijeenkomst komen deelnemers door persoonlijke gesprekken met elkaar in contact. Intervisie levert daarmee een bijdrage aan het delen van impliciete en persoonsgebonden kennis (socialisatie).

Hoe werkt het?

Alternatieven

Een veel gebruikte aanpak van intervisie is de incidentmethode. Bij deze methode brengt een deelnemer een situatie (ervaring, gebeurtenis, probleem) uit de werkpraktijk in. De incidentmethode kan in twee varianten toegepast worden. Voor welke variant je kiest hangt af van het doel dat je met intervisie wilt bereiken. Wil je een ingebracht probleem oplossen? Of gaat het erom dat je inzicht verwerft in je eigen handelen en vervolgens zelf nieuwe alternatieven kunt ontdekken. Beide varianten hebben een eigen aanpak, waarover je onder het kopje 'Werkwijze' meer kunt lezen.

Een andere manier om met intervisie aan de slag te gaan is de Video Interactie Analyse (VIA). Bij VIA wordt het gedrag in de werksituatie op basis van video-opnames tijdens de intervisiebijeenkomsten besproken. Een belangrijk voordeel van VIA ten opzichte van de incidentmethode is dat de in te brengen situatie op videoband staat en dus beelden uit de echte praktijk ingebracht worden. Een nadeel van Video Interactie Analyse kan zijn dat je, zeker als je geen ervaring hebt met deze methode, professionele begeleiding nodig hebt.

Benodigheden

- een vaste of wisselende groep van 5 tot 7 personen;
- een begeleider die het leerproces en het communicatieproces van de individuen in de groep faciliteert;
- vrijwilligheid van deelname;
- heldere methodiek en doelen;
- vertrouwelijkheid (besprokene blijft binnen de groep);
- elke groep stelt zelf de regels vast;
- er is ruimte voor experimenteren;
- iedereen heeft recht op tijd (geen plicht);
- naar ieder wordt geluisterd;
- ondersteuning en uitdaging, er worden geen oordelen uitgesproken;
- veiligheid om behoeften, zwaktes en fouten toe te geven.

Werkwijze

De aanpak van de incidentmethode gericht op het oplossen van de ingebrachte case gaat als volgt.

- **Stap 1: Inbrengen case.**
De inbrenger vertelt over zijn ervaring (zonder onderbreking), waarom hij de ervaring inbrengt en wat hij van de anderen verwacht.
- **Stap 2: Verkenning.**
Iedere deelnemer stelt (open) vragen om duidelijkheid te krijgen over het 'probleem' en de context waarin het zich afspeelt. Vragen kunnen gericht zijn op:
 - de context;
 - de overtuigingen, normen en waarden die meespelen;
 - gevoelens;
 - houding.
- **Stap 3: Reflectie en waarneming.**
De inbrenger kiest zelf welke vragen hij wil beantwoorden, de deelnemers vragen door als het antwoord niet helder is.
- **Stap 4: Analyse.**
Iedere deelnemer geeft in eigen woorden weer wat volgens hem/haar de analyse van de leersituatie is (alsof hijzelf inbrenger is). Als laatste geeft de casusbrenger zijn/haar reactie op deze analyses en maakt een operationele probleemstelling.
- **Stap 5: Oplossingsrichtingen.**
De deelnemers geven de inbrenger tips over hoe het doel gerealiseerd kan worden.
- **Stap 6: Keuze voor oplossingsrichtingen.**
Checken: is hetgeen tot nu toe is gezegd voldoende, wat ontbreekt er eventueel nog, wat houdt je tegen, wat heb je nodig, klopt de eerder geformuleerde doelstelling nog?
- **Stap 7: Afspraken maken en afronden.**
De inbrenger geeft concreet aan hoe hij/zij van plan is zijn/haar doel te verwezenlijken of welke stap in de richting wordt gezet. De volgende keer terugkoppelen.

Als het doel van intervisie is om de deelnemer meer inzicht te laten verwerven in het eigen handelen en zelf nieuwe aanpakken te ontdekken, kan de volgende variant van de incidentmethode gebruikt worden.

- **Stap 1: Introductie en keuze van een incident.**
Iedereen krijgt de volgende opdracht: 'Bedenk een gebeurtenis waarin je niet goed wist hoe te reageren of waarover je achteraf niet gelukkig was met je reactie'. Alle groepsleden vertellen hun incident. De groep kiest gezamenlijk een vraagstuk van één of meer leden uit dat zal worden besproken.

- **Stap 2: In kaart brengen van het incident.**
De inbrenger vertelt over de gebeurtenis. Ook gevoelens met betrekking tot het incident worden verteld. Ideeën of oplossingen en beschrijvingen van wat er na het incident gebeurde worden weggelaten.
- **Stap 3: Noteren van vragen om informatie.**
Ieder groepslid noteert voor zichzelf vragen die men heeft om meer inzicht in het incident te krijgen en de context te verhelderen. Mondelinge vragen zijn 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 op van het probleem of de vraag. 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 verder wordt gegaan.
- **Stap 7: Expliciteren van inzichten.**
De groepsleden spreken hun inzichten uit. Zij stellen ook vragen aan elkaar om die inzichten zo concreet mogelijk te verwoorden. Van deze inzichten wordt een compacte samenvatting op flap gemaakt.
- **Stap 8: Wat neem je inhoudelijk mee.**
De inbrenger krijgt als eerste de gelegenheid de voor hem belangrijkste inhoudelijke inzichten te noemen. De groepsleden volgen daarna.
- **Stap 9: Welke processen hebben geholpen tijdens deze bijeenkomsten.**
De groepsleden evalueren het eigen en het groepsgedrag tijdens de intervisie. Welke manier van met elkaar in gesprek zijn bleek effectief?

Wat levert het op?

Intervisie maakt het vermogen tot zelfontwikkeling wakker en streeft ernaar het beste uit elkaar naar voren te laten komen. Een intervisiebijeenkomst geeft zicht op oplossingen voor individuele vraagstukken doordat collega's of vakgenoten zich zonder druk op het vraagstuk

kunnen concentreren. Intervisie creëert tevens een sfeer van collegialiteit omdat elke deelnemer komt halen en brengen. Iedere probleemhebber vertrekt met een aantal (zelf ontdekte) suggesties voor effectiever gedrag, met feedback op het eigen functioneren en/of met meer inzicht in het eigen handelen en de eigen denkpatronen. Wanneer video-opnamen de basis voor de besprekingen vormen, leveren de beelden snel veel zelfinzicht op. Effectieve communicatie en gesprekstechnieken vormen de basis van succesvolle intervisie. Het is vooral de taak van de begeleider om het communicatieproces tijdens de intervisiebijeenkomsten in goede banen te leiden. Daarnaast werken ook de deelnemers in de groep aan de ontwikkeling van hun gesprekstechnieken. Bij Video Interactie Analyse geven de groepsleden feedback op wat ze op de opname gezien hebben en wat hun mening daarover is. De begeleider zorgt ervoor dat het proces van feedback geven en ontvangen goed verloopt. Zo leren de deelnemers in de intervisie ook vaardigheden die voor het effectief functioneren in de dagelijkse werkpraktijk noodzakelijk zijn.

Waar vind ik meer informatie?

- Hendriksen, J. (1997). Begeleid intervisie model. Collegiale advisering en probleemoplossing. Uitgeverij Nelissen, Baarn.
- Hendriksen, J. (1998). Intervisie bij werkproblemen. Procesmatig en taakgericht problemen oplossen. Uitgeverij Nelissen, Baarn.
- Schut, M. & Noort, R.A.M. van (1999). Handleiding voor intervisie. Interne reeks Kessels & Smit. Utrecht: auteurs.