

Intervisie

Intervisie is een methode om in gesprek te gaan met collega's uit je professionele netwerk over onderwerpen die je bezig houden in je werk als adviseur. Functies van je professionele netwerk zijn praktische hulp vragen en bieden (H), stoom afblazen (S) en leren (L). Het doel van intervisie is effectiever worden in je werk door te begrijpen wat er gebeurt in een bepaalde situatie.

Intervisie kan met vakgenoten of met collega's uit je werk.

Je kunt reflecteren op verschillende niveaus:

- Kennis: het onderzoeken van nieuwe theorieën of modellen kan je een andere blik geven op een onderwerp.
- Handelen: hoe heb je een casus aangepakt, hoe heb je gehandeld en hoe effectief was dat? Welke andere handelingsperspectieven zijn er?
- Jouw eigen perspectief: wat zijn jouw overtuigingen en waarden bij deze situatie? Speelt jouw persoonlijkheid een rol in de casus?
- Normatief: wat zijn de professionele normen van jouw vakgenoten ?

Onderwerpen voor intervisie kunnen bijvoorbeeld zijn:

- Hoe kan ik beter communiceren met een collega van onze backoffice?
- Hoe ga ik effectiever om met conflicten binnen mijn team?
- Hoe gaan we als organisatie om met 24/7 bereikbaarheid?
- Dilemma's en vragen zoals: wanneer nemen we afscheid van een klant? Wanneer vinden wij de kwaliteit goed genoeg?
- Mijn opdrachtgever vraagt mij als communicatie adviseur steeds om uitvoeringsklussen. Ik zou graag met hem op een meer strategisch niveau in gesprek gaan, hoe doe ik dat?

Onderstaand intervisiemodel is een voorbeeld van een manier waarop je een intervisie kunt voeren. Deze methode is gebaseerd op het Socratisch Gespreksmodel van Jos Kessels.¹

Intervisiemodel

1. Casus

Inbrenger: vertel kort wat je ervaren hebt. Feiten en beleving.

- Wat is er feitelijk gebeurd?
- Wat betekent de situatie voor jou persoonlijk?
- Hoe heb je gehandeld?
- Wat is je vraag of dilemma, wat wil je onderzoeken?

De rol van de andere deelnemers is luisteren, samenvatten en doorvragen. Let op interpretaties, invullen voor de ander en oordelen!

2. Hittepunt/cruciaal moment

Vraag aan de inbrenger: wat was voor jou het cruciale moment in de casus. Dit is de belangrijkste gebeurtenis, waar het voorbeeld het meeste raakt onder de waterlijn. Schrijf dit moment letterlijk op.

Focus op het hittepunt: Wat deed je? Wat voelde je? Wat wilde je? Wat vond je? Wat dacht je? Doorvragen naar de onderliggende maatstaven, waarden die het denken, voelen en handelen bepalen. Wat is voor de casusinbrenger het antwoord op de vraag of het dilemma? Of misschien ligt er een andere vraag onder de casus?

Voorbeelden van vragen die je kunt stellen:

- Waar raakt dit cruciale moment jou het meest? Waarom?
- Welke normen en waarden die voor jou belangrijk zijn worden hier geraakt?
- Op wat voor manier?
- Op welk onderdeel zit voor jou de meeste lading?
- Vraag door op wat je ziet, tussen de regels door hoort of op wat niet gezegd wordt maar wat je wel opmerkt. Ik zie... Ik hoor.. ik mis... ik voel...
- Kun je uitleggen waarom je op dat cruciale moment gehandeld hebt zoals je gehandeld hebt? (Let op de toon: niet vragen naar verantwoorden.)
- Wat is je visie op hoe het zou moeten, of op jouw rol in deze casus, of de rol van de ander? Wat zou je het liefste hebben en hoe wijkt dit moment hiervan af?
- Welke verwachtingen heb je en waarom?

3. Verplaatsing: wat zou jij doen?

De anderen gaan in de schoenen staan van de voorbeeldgever, zijn cruciale moment. Zij vertellen hun eigen verhaal (geen reactie op de inbrenger):

- Wat zou de situatie voor jou betekenen?
- Wat zou jij doen als je je in die situatie bevond?
- Op grond van welke onderliggende maatstaven, waarden?
- Hoe zou je de vraag of het dilemma beantwoorden?

De andere deelnemers gaan ook hier weer luisteren, samenvatten en doorvragen. Welke visies of waarden hanteren andere deelnemers?

Het gaat niet om vragen als: wat vind ik dat ik in deze situatie zou moeten doen (ideaalplaatjes). Maar: Wat zie ik mezelf in deze situatie doen, wat past bij mij? Waar raakt dit hittepunt mij? Dus ook in deze fase: het oordelen opschorten, zorgen dat het niet in de weg zit. We hebben de neiging om wat een ander zegt in te kleuren met onze eigen ideeën en er een oordeel aan te verbinden.

Alle deelnemers komen hierbij aan bod, de casusinbrenger stelt ook vragen, maar gaat niet inhoudelijk in op wat de anderen zeggen. Anders loop je het risico dat die zichzelf gaat verantwoorden.

4. Essentie

Ieder neemt de tijd om voor zichzelf te formuleren wat de essentie is, de kern van waar het hier om draait. Je gaat niet alleen in op de feitelijke casus van de casus inbrenger, maar ook op wat de casus voor jou persoonlijk betekent. Dus wat leer je als deelnemers zelf van deze casus?

- Wat raakt je het meest in deze casus? Wat zijn voor jou de belangrijkste knelpunten? (NB dit is jouw interpretatie)
- Welke nieuwe invalshoeken zijn interessant om nog over door te praten?
- Wat heeft de situatie nodig om meer in balans te komen?
- Wat zou je kunnen doen om meer ruimte te krijgen, iets te verbeteren, aan te pakken of op te lossen?
- Wat zou het lastig maken? Welke belemmeringen (bij jezelf of in de situatie) kun je tegen komen?
- Welke keuzes moet je maken? Kun je recht doen aan hetgeen voor jou belangrijk is? Wat levert het je op als je dit doet?
- Welke concrete stappen ga je zetten?

De casus inbrenger geeft als laatste zijn of haar visie en vertelt wat hij of zij meeneemt uit het gesprek.

¹ Intervisiemodel gebaseerd op het socratisch gesprek. Bron: Kessels, J., Boers, E., Mostert, P. (2007) *Vrije ruimte, filosoferen in organisaties*. Amsterdam: Boom