

# Intervisiemethode: 5-stappenmethode

## Wat is intervisie?

Intervisie is een vorm van deskundigheidsbevordering waarbij een groep professionals in een leergesprek een beroep doen op collega's om mee te denken over persoon- en functiegebonden vraagstukken en knelpunten uit de eigen werksituatie. Dit meedenken gebeurt niet door het aandragen van oplossingen, maar door het stellen van vragen om zo met behulp van eigen analytisch en probleemoplossend vermogen zicht te krijgen op het ingebrachte probleem en hoe hierin te handelen. Er zijn vele intervisiemethoden, één daarvan is de 5-stappenmethode.

## Wat is de 5-stappenmethode?

De 5-stappenmethode geeft een duidelijk houvast aan een leergesprek en behoedt je voor een aantal valkuilen die ieder gesprek tussen professionals in zich heeft. Een gesprek op basis van de 5-stappenmethode begint en eindigt met een casusinbrenger, die een ervaring en een vraag inbrengt en geholpen wordt door een groep(je) meedenkers. De meedenkers doen stap voor stap de juiste dingen om de casus eerst te exploreren, vervolgens te analyseren en ten slotte mee te denken over mogelijke nieuwe oplossingsrichtingen en alternatieve benaderingen. Het laatste woord is voor de casusinbrenger zelf die vertelt hoe die het gesprek heeft ervaren en hoe die nu denkt verder te kunnen met de vraag. De ervaring wijst uit dat het handig is om bij iedere bijeenkomst een facilitator te kiezen. Iemand die het proces begeleidt en zich inhoudelijk afzijdig houdt van het gesprek. Het is fijn als deze persoon een beetje gevoel heeft voor een goede balans tussen structuur aanhouden en het gesprek voldoende ruimte geven, en dat die snapt op welke cruciale momenten je in ieder geval moet interveniëren. Je kunt er ook voor kiezen om een aantal interne facilitators te trainen, of om eerst ervaring op te doen onder leiding van een externe facilitator.

## Wat zijn de voordelen van de 5-stappenmethode?

Deze methode heeft een aantal voordelen:

- *Afbakening in onderwerp en in tijd.* Veel leergesprekken zonder structuur beginnen bij vraag x, en eindigen met het bespreken van ontwikkeling y, en niet zelden gaat het over 'waarom het toch eigenlijk onmogelijk is om zaken anders te doen of te willen'. Eén van de redenen waarom veel leergesprekken vaak zo onbevredigend zijn. Veel inhoudelijke gesprekken van professionals gaan eindeloos door en zijn daardoor uitputtend. De deelnemers in de 5-stappenstructuur moeten soms wel even 'op hun tong bijten', maar zeggen achteraf vrijwel altijd dat toch 'alles wat er toe doet aan de orde is geweest'. En dat is een verrassend effect, zeker voor degenen die steeds weer een briljante inval hebben en vinden dat ze die de anderen niet mogen onthouden, maar er daarmee wel voor zorgen dat er soms oeverloos gepraat wordt zonder conclusie of 'laatste woord'.
- *Het zorgt er voor dat er een 'gedeelde ervaring' wordt gecreëerd.* Gedurende de tijd van de sessie staat één casus centraal, waarvan alle deelnemers alle relevante feiten en omstandigheden leren kennen. Alleen al hierdoor wordt veel kennis en ervaring overgedragen. Want in de sessie wordt het complete beeld gecreëerd. Naast de vraag over de twijfel van de casusinbrenger krijg je ook te horen wat juist bijzonder goed verloopt en hoe die dat voor elkaar krijgt. De deelnemers krijgen een bijzonder kijkje in de keuken van iemand die vergelijkbaar werk doet.
- *Het doorbreekt dominantie en stokpaardjes.* Of het nou is door senioriteit of door egokwesties, sommige mensen zijn dominantier aanwezig dan anderen. Hun visie

wordt de groepsvisie. Hun blikveld bepaalt het speelveld voor de gehele groep. De kwaliteiten van de stillere mensen blijft onbenut. In deze structuur krijgt iedereen gelijke inbreng. Opeens hoeft niemand zijn/haar best te doen om gehoord te worden, of te doen of 'hij/zij 'de beste' is. Iedereen kan zich op een ontspannen manier richten op wat die moet doen, en dat is zijn best mogelijke bijdrage leveren aan een voor iedereen interessant leergesprek.

- *Het 'beloont' opbouwend leergedrag.* En het woord belonen moet je vooral zien als het plezier dat je beleeft aan een inspirerend gesprek, zoals het ervaren van momenten dat 'boekenwijsheid' opeens 'doorleefde kennis' wordt. Opbouwend leergedrag is bijvoorbeeld het stellen van goede vragen die opeens 'het licht aandoen' bij de casusinbrenger, door een verrassende invalshoek te belichten of recht in het hart van de casusinbrenger binnen te komen. De casusinbrenger geeft aan welke vragen hem of haar wat doen en waarom. Impliciet zet dit de meedenkers op scherp om steeds betere vragen te stellen. Hiermee doorbreek je het patroon van 'belonen van degene die de casusinbrenger het beste weet te overtuigen dat die slimmer is', naar 'belonen van degene die het best behulpzaam is om het inzicht in de casus te vergroten'.
- *Juist en scherp analyseren van een situatie.* Door de 'kern van deze zaak' onder woorden te brengen help je niet alleen de casusinbrenger, maar vooral ook jezelf om je impliciete kennis en ervaring compact en kernachtig onder woorden te brengen.
- *Gul zijn/haar met tips en ideeën over hoe de casusinbrenger de situatie vlot kan trekken.* Veel professionals genieten het meest van deze fase. Ze kunnen het niet helpen, maar ze vinden het leuk om anderen te adviseren en te brainstormen over hoe het nog beter kan, maar zijn soms gefrustreerd omdat 'de ander' het niet wil horen. Zo komen ze nogal betweterig over. En terecht, dat komt omdat ze niet eerst de juiste stappen hebben gezet om aansluiting te maken bij degene die de vraag stelt. De 5-stappenstructuur helpt om de aansluiting wel te maken en voorkomt dat de casusinbrenger in het defensief wordt gebracht. Hierdoor kunnen de meedenkers uiteindelijk voluit tips geven, meedenken, kennis en ervaring delen zonder dat dit weerstand oproept bij de vragensteller. Integendeel de vragensteller staat er op dat moment ook voor open.
- *Het op tafel leggen van echte professionele vragen.* De casusinbrenger die op 'het scherpst van de snede' een casus durft in te brengen is degene die voor de hele groep de meest interessante leerervaring teweegbrengt. Vaak zie je hierin een groei als je een serie intervisiebijeenkomsten in dezelfde groep organiseert. Je werkt zo aan een lerende houding en cultuur en het vergroten van onderling vertrouwen. Dit effect gaat verder dan alleen de ontmoetingen tijdens de intervisiesessies zelf, maar werkt ook door op de cultuur van de organisatie.

## **Wat zijn de 5 stappen?**

### Stap 1: Introductie

-De inbrenger introduceert zijn/haar vraag en geeft een beknopte toelichting. Bij voorkeur actueel en herkenbaar. Er is geen discussie, de inbrenger is alleen aan het woord.

### Stap 2: Probleemverkenning

-Groepsleden verkennen het probleem door het stellen van open vragen om het probleem duidelijker te krijgen, waardoor inzicht wordt vergroot. Ieder groepslid mag 1 vraag stellen (indien er voldoende tijd is, kan er nog een 2<sup>e</sup> ronde vragen worden gesteld.) Zij benutten hierbij de gespreksniveaus (inhoud, procedure, relatie en gevoel).

-De vragen worden op een flap geschreven.

-De inbrenger geeft aan welke vragen wat 'doen met hem' en waarom. Vervolgens beantwoordt hij/zij alle vragen. Er is geen discussie, de inbrenger is alleen aan het woord. Mochten er na de beantwoording toch nog brandende vragen van de deelnemers zijn dan beantwoordt de inbrenger deze vragen direct.

### Stap 3: Probleemdefinitie

-Ieder van de aanwezige groepsleden herformuleert het probleem van de casusinbrenger op basis van de zin: "mijn probleem is..."

-Casusinbrenger geeft aan welke probleemformulering hem/ haar raakt en waarom.

Vervolgens herformuleert de inbrenger zijn/haar vraag. Er is geen discussie, de inbrenger is alleen aan het woord.

### Stap 4: Advisering

-Ieder groepslid formuleert één advies de casusinbrenger op basis van "als ik jou was zou ik..."

-De inbrenger reageert op de adviezen: wat spreekt aan, wat niet? Er is geen discussie, de inbrenger is alleen aan het woord.

### Stap 5: Evaluatie

-Laatste woord van de inbrenger. Hoe heeft hij/zij/zij de sessie ervaren, met welke adviezen en inzichten kan hij/zij verder. De inbrenger evalueert het consultatieproces: ervaringen, effecten van inbreng groepsleden en geboden oplossingsrichtingen.

# Bijlage bij Intervisiemethode: 5-stappenmethode

## Aandachtspunten voor de gespreksleider

In deze bijlage wordt de praktijk besproken van intervisie met de 5-stappenmethode. Wat zijn de aandachtspunten voor de gespreksleider van de intervisiegroep?

### 1. De tijdsinvestering

De tijdsinvestering is een uur. Iedere sessie is op zichzelf staand.

Stap	Omschrijving	tijdsindicatie
Stap 1	<u>Vraagintrodactie</u> : inbrenger introduceert zijn/haar vraag en geeft een beknopte toelichting	5 min.
Stap 2	<u>Probleemverkenning</u> : groepsleden verkennen de vraag door het stellen van vragen.	15 min.
Stap 3	<u>Probleemdefinitie</u> : - Groepsleden formuleren één of meer probleemsituaties. - De inbrenger formuleert na aanleiding van de probleemsituaties nogmaals zijn/haar vraag.	15 min.
Stap 4	<u>Advisering</u> : - Ieder groepslid formuleert tenminste één advies voor de inbrenger. - Inbrenger reageert op de adviezen: wat spreekt aan, wat niet?	15 min.
Stap 5	<u>Evaluatie</u> : de inbrenger evalueert het consultatieproces: ervaringen, effecten van inbreng groepsleden.	10 min.
	<b>Benodigde tijd</b>	<b>60 min.</b>

### 2. Aandachtspunten per stap

#### Stap 1. De vraagintrodactie

Inbrenger beschrijft actueel succes/werkprobleem/uitdaging/dilemma. Zo nodig, indien het te lang duurt, vraagt de gespreksleider: 'Kun je proberen het in een paar zinnen samen te vatten? Wat is je vraag?' Om de probleemformulering scherper te krijgen werkt de volgende vraag goed: 'Kun je ons vertellen wat jouw probleem hier mee is? Waar heb jij last van, wat vind jij er moeilijk aan?'

Probeer als probleeminbrenger antwoord te geven op de volgende vragen:

- Wat is de kern van het probleem?
- Wie zijn bij de situatie betrokken?

- Waar speelt de situatie zich af?
- Wanneer doet het probleem zich vooral voor?
- Waar heb je het meeste last van? / Wat zit je dwars?
- Welke omstandigheden zijn van belang?
- Wat zijn de bevorderende en wat zijn de verstorende factoren?

## **Stap 2. Probleemverkenning**

Eerste vragenronde. In gestructureerde rondes stellen de deelnemers hun vragen. Dit dienen open vragen te zijn, geen vragen waar een oplossing in zit verstopt, die leiden doorgaans niet tot reflectie en leveren ook geen informatie.

Er zijn verschillende motieven om vragen te stellen:

- Om informatie te krijgen. Deelnemers hebben een bepaalde hoeveelheid informatie nodig om te begrijpen wat er aan de hand is.
- Om een andere kijk op het probleem te krijgen, ter verheldering dus: reflectievragen.
- Om de inbrenger te stimuleren zelf over het probleem of de kwestie na te denken en zo tot andere gezichtspunten te komen.

Je kunt 1 of 2 vragenrondes houden. Alle vragen worden op een flap geschreven. De inbrenger geeft vervolgens aan welke vragen wat 'doen met hem' en waarom. Vervolgens beantwoordt hij/zij alle vragen. Er is geen discussie, de inbrenger is alleen aan het woord. Mochten er na de beantwoording toch nog brandende vragen van de deelnemers zijn dan beantwoordt de inbrenger deze vragen kort en direct. Mochten groepsleden al oplossingen gaan geven, dan kun je aangeven dat dat in stap 4 gebeurt. Mocht er toch discussie ontstaan, dan zo snel mogelijk afkappen.

## **Stap 3. Probleemdefinitie**

Het gaat hier om de herdefiniëring van het probleem.

Ieder van de aanwezige groepsleden herformuleert het probleem van de casusinbrenger op basis van de zin: "mijn probleem is..."

Casusinbrenger geeft aan welke probleemformulering hem/ haar raakt en waarom.

Vervolgens herformuleert de inbrenger indien nodig zijn/haar vraag. Er is geen discussie, de inbrenger is alleen aan het woord.

Vaak leiden de vragen tot een andere kijk op het probleem. Daarom de uitnodiging tot herformuleren van het probleem. Een andere formulering betekent ook een andere kijk op de zaak en het beschikbaar komen van andere oplossingen. Vaak blijkt het ook nodig het probleem in verschillende subproblemen te herdefiniëren. Ook blijkt het vaak te gaan om een onderliggend probleem.

## **Stap 4. Advisering**

Nodig de deelnemers kort uit de situatie in stilte te analyseren en te formuleren wat hij/zij ziet als mogelijke oplossing/advies. Het gaat hier o.a. om de verkenning van de krachten die het probleem laten bestaan. De probleemeigenaar en de deelnemers denken na over de factoren die maken dat het probleem blijft bestaan, wat zijn de stimulerende of remmende factoren die tot oplossingen van het probleem kunnen leiden?

Ieder groepslid formuleert vervolgens één advies voor de casusinbrenger op basis van "ik zou ...". Het is de bedoeling tot een zo groot mogelijk aantal adviezen/oplossingen met een zo groot mogelijke verscheidenheid te komen.

De inbrenger reageert vervolgens op de adviezen: wat spreekt aan, wat niet? Ook als dank voor het meedenken van de deelnemers. Er is geen discussie, de inbrenger is alleen aan het woord.

**Stap 5. Evaluatie**

Het laatste woord van de inbrenger. Hoe heeft hij/zij/zij de sessie ervaren, met welke adviezen en inzichten kan hij/zij verder. De inbrenger evalueert het consultatieproces: ervaringen, effecten van inbreng groepsleden en geboden oplossingsrichtingen.

Géén discussie: de rest is stil. Ervaringen kunnen na afloop met elkaar worden uitgewisseld.