

Zelfreflectiemethode Intervisie

Duurzame oplossingen door zelfinzicht

Myra van Zwieten



Intervisie kun je doen om verschillende redenen. Een daarvan is beter willen begrijpen hoe je jezelf in je werk tot uitdrukking wilt brengen. Jezelf als professional leren kennen is een ander doel dan bijvoorbeeld het gezamenlijk zoeken naar een oplossing voor een probleem. Bij elk doel past een specifieke intervisiemethode. De hier beschreven intervisiemethode is gericht op zelfreflectie en gaat uit van drie principes: 1) de inbrenger houdt de regie, 2) de eigenheid van deelnemers wordt gekoesterd, en 3) zelfinzicht staat centraal.

De voorbeelden in dit artikel zijn veelal afkomstig uit intervisie met aios (artsen in opleiding tot specialist), maar de methode kan worden gebruikt voor iedereen die regelmatig wil stilstaan bij de vraag: 'Wie ben ik in mijn werk, en wat voor soort professional wil ik zijn?'

Inleiding

Steeds meer opleidingen, bij- en nascholingen en instellingsbrede HR-programma's ruimen plaats in voor intervisie. Intervisie is een vorm van deskundigheidsbevordering waarbij professionals een beroep doen op hun collega's of vakgenoten om inzicht te krijgen in werkgerelateerde vraagstukken¹. Door velen wordt deze werkvorm inmiddels beschouwd als onmisbaar onderdeel in een traject voor professionele ontwikkeling.

Intervisie is er in vele soorten en maten. Het Praktijkboek Intervisie (2016) beschrijft maar liefst 27 verschillende methoden, onderscheiden naar o.m. tijdsduur, groeps-grootte en ervaringsniveau van zowel groep als begeleider. Bij methoden gericht op zelfreflectie is het vaak een uitdaging de intervisie daadwerkelijk te focussen op het vergroten van zelfinzicht, in plaats van mee te gaan in de – eveneens reële – behoefte van deelnemers aan onderlinge (h)erkenning en praktische oplossingen. In de loop van ruim vijftien jaar begeleiden van medisch specialisten in opleiding – veelal oplossingsgerichte doeners – zijn we uitgekomen op de volgende drie principes om in de intervisie het aspect van zelfreflectie consequent op de voorgrond te houden.

¹ Praktijkboek Intervisie. Meer vermogen door collegiale blik. Monique Bellersen, Inze Kohlmann. Deventer: Kluwer, 2016

Drie principes

1

Regie bij de inbrenger

Het centrale doel van deze intervisiemethode is het verkrijgen van zelfinzicht door de deelnemer die een casus inbrengt. De regie ligt daarbij steeds bij de inbrenger. Zowel vanuit oogpunt van effectiviteit als emotionele veiligheid is het de verantwoordelijkheid van de intervisiebegeleider dit gedurende de hele intervisie te borgen.

2

Eigenheid deelnemers koesteren

Het bij elkaar zoeken en vinden van (h)erkenning is een belangrijk doel van intervisie. Toch dient dit het doel van zelfinzicht niet te overschaduwen. Intervisie maakt in praktijk onmiskenbaar duidelijk dat collega's en vakgenoten, hoezeer ze ook tegen vergelijkbare thema's in hun werk aanlopen, evengoed op essentiële punten van elkaar verschillen. Daarom dient intervisie voldoende ruimte te bieden voor ieders eigenheid. Het koesteren van die eigenheid leidt tot een verdergaande vorm van zelfreflectie dan de voor de hand liggende inzet op herkenbaarheid.

3

Zelfinzicht centraal

Het is volstrekt begrijpelijk dat intervisiedeelnemers naar huis willen met een oplossing die ze de volgende werkdag kunnen toepassen. In deze intervisievorm is het echter de kunst het zoeken naar praktische oplossingen uit te stellen tot ná het moment van zelfinzicht. Het mooie is: zodra de inbrenger zelf goed snapt wat er precies heeft gespeeld in de situatie die hij in de intervisie heeft onderzocht, dient de juiste 'oplossing' zich vrijwel altijd vanzelf aan.*

Zelfreflectiemethode Intervisie

In de Zelfreflectiemethode Intervisie zijn deze drie kernprincipes van intervisie geborgd. Het is een eenvoudige methode, gedestilleerd uit verschillende intervisiemethoden die zijn teruggebracht tot vier overzichtelijke fasen.



Fase 1 Verkennen

- A** Situatie omschrijven
- B** Intervisievraag formuleren
- C** Feitelijke context verhelderen



Fase 2 Verdiepen

- A** Beginvragen bedenken en inventariseren
- B** Gezamenlijk exploreren



Fase 3 Samenvatten

- A** Samenvatten door inbrenger
- B** Spiegelen door deelnemers



Fase 4 Praktisch vertalen

- A** Praktisch vertalen door inbrenger
- B** Adviezen en tips van deelnemers

* Overal waar 'hij' staat kan uiteraard ook zij worden gelezen.

Fase 1

Verkennen

De eerste fase levert een concreet beeld op van de situatie die de inbrenger wil bespreken en de vraag die hij daarbij heeft over zijn eigen beleving.

1a | Situatie omschrijven

Doel van deze stap is het beschrijven van de situatie waar je als inbrenger in de intervisie bij wilt stilstaan.

Een ingebrachte situatie is iets waar je mee zit, waar je maar over blijft nadenken en waar je meer over wil begrijpen. Doel van intervisie is deze situatie op zo'n manier te onderzoeken dat je na afloop beter snapt waarom je hier zo mee zit (of zat). De ingebrachte situatie kan gaan over je omgang met cliënten/patiënten, collega's of supervisors, of over meer algemene zaken zoals de invulling van je opleiding, werk-privé-balans of de afhandeling van een klacht. Hiernaast staan voorbeelden van inbreng bij de intervisie voor aios.

In de Zelfreflectiemethode Intervisie is een inbreng altijd een concrete situatie; de beschrijving ervan bevat dus specifieke details. Het kan ook gaan om een combinatie van situaties (bv. in geval van 'ik voel me zo moe, moe, moe') maar voor het bespreken is het wel belangrijk dit op te hangen aan een concrete situatie (zie ook bij 1b).

1b | Intervisievraag formuleren

Doel van deze stap is het helder krijgen van de intervisievraag.

De intervisievraag is te vergelijken met de onderzoeksvraag in een wetenschappelijk onderzoek, of de hulpvraag in een consult; deze vormt de rode draad en fungeert gedurende de hele intervisie voor iedereen als houvast. Met de beschrijving van de situatie in stap 1a kun je in principe nog alle kanten uit. De intervisie begint pas goed vorm te krijgen wanneer duidelijk is wat deze inbrenger over de ingebrachte situatie wil onderzoeken. Wat vraagt de inbrenger zich af? Waar zit hij mee? Wat wil hij hiervan leren? Een goede intervisievraag voor de Zelfreflectiemethode is afgebakend, persoonlijk, concreet en open geformuleerd (zie kader op de volgende pagina).

Vooraf bij beginnende groepen kan stap 1b relatief veel tijd in beslag nemen. Dit is geen probleem, want de intervisie neemt hier in feite al z'n aanvang. En een goede intervisievraag legt een stevige basis voor een effectief vervolg.

Voorbeelden van situaties als inbreng bij de intervisie voor aios

- *Vorige week werd ik heel onzeker van de manier waarop die oudere aios me behandelde.*
- *Een allang afgehandelde klacht blijft maar door m'n hoofd spoken.*
- *Ik voelde me laatst totaal niet serieus genomen door een oudere verpleegkundige.*
- *Door die onlangs overleden patiënt ben ik al weken van slag.*
- *Ik twijfel welke differentiatiestage ik moet kiezen.*
- *De laatste tijd voel ik me zo moe, moe, moe.*
- *In deze stage voel ik me meer een productieschakel dan iemand in opleiding.*
- *Ik ben het zat om elke avond thuis te moeten inloggen om m'n spreekuur voor de volgende dag te moeten voorbereiden.*
- *Over mijn rol in de complicatiebespreking van vorige maand ben ik nog steeds gefrustreerd.*
- *Ik blijf maar malen over die patiënt die zei niets te kunnen met mijn uitleg.*
- *Sinds ik op deze afdeling zit vraag ik me serieus af of ik wel het goede vak heb gekozen.*

Formulieren van een goede interviewvraag

Afgebakend

Voor het formuleren van de interviewvraag is het vaak nodig de ingebrachte situatie verder af te bakenen, dat wil zeggen: te bepalen op welk aspect van deze situatie de inbrenger zich vooral wil richten. Waar zit de inbrenger het meest mee? Zo kan de inbreng over de patiënt die zei niets te kunnen met de uitleg van de aios twee kanten op. Ofwel: 'over de uitleg zelf was ik niet onzeker; het ging me meer om hoe die patiënt zijn ontevredenheid daarover naar mij uitte.' Of juist: 'de patiënt zelf was niet onredelijk, maar ik merkte hoe lastig ik het vind dit onderwerp aan dit soort patiënten uit te leggen.'

Persoonlijk

In de Zelfreflectiemethode heeft de interviewvraag altijd betrekking op de inbrenger zelf. Hoezeer jij als inbrenger ook in je gelijk stond in dat conflict met je collega; in de interview gaat het over **jouw** gevoel over de situatie. Wat zegt dit conflict over **jou**? Waar heb **jij** je aan geërgerd? Wat zit **jou** dwars? Kortom:

wat wil je in deze interview over jezelf onderzoeken?

Concreet

De interviewvraag wordt steeds gekoppeld aan een concrete situatie. Weliswaar kun je bij het uitpluizen van een situatie iets over jezelf in het algemeen leren, maar om 'hoog overvliegen' en generaliseren te voorkomen wordt in de interview vastgehouden aan de ingebrachte situatie. De interviewvraag wordt dus niet in algemene termen geformuleerd ('Waarom is het zo moeilijk om 's avonds niet standaard aan het werk te gaan?'), maar concreet: 'Waarom vind ik het momenteel zo moeilijk om 's avonds niet standaard mijn spreekuur voor de volgende dag voor te bereiden?'

Open geformuleerd

Een open formulering van de interviewvraag is weliswaar afgebakend, maar houdt tegelijkertijd zoveel mogelijk antwoordopties open. Een standaardformulering voor een

interviewvraag begint met 'Wat maakt dat' of 'Waarom'. Bijvoorbeeld: 'Wat maakt dat ik me de laatste tijd, sinds deze nieuwe stage en na mijn verhuizing, zo moe voel?' Of: 'Waarom voelde ik me zo onzeker toen die oudere aios me zo kortaf te woord stond, terwijl ik zeker wist dat mijn dosering klopte?'

Als interviewvraag kan de 'waarom'-vraag beter worden vermeden, omdat die eerder leidt tot (psychologisch) analyseren ('ik ben nu eenmaal niet zo'n assertief type'). De 'waarom'-vraag leidt daarentegen tot een meer beschrijvend antwoord: 'toen hij zo kortaf tegen me deed, ging ik niet alleen twijfelen over de dosering, maar kreeg ik ook het gevoel dat hij mijn hele beleid ter discussie stelde.'

Tenslotte kan het soms helpen de interviewvraag zó open te formuleren dat zelfs het onderzochte gevoel nog niet precies wordt benoemd. Het doel van de interview kan namelijk ook zijn te onderzoeken wélk gevoel er precies speelt. Is het inderdaad onzekerheid? Of frustratie, of nog iets anders?

1c | Feitelijke context verhelderen

Doel van deze stap is het helder krijgen van de relevante feitelijke details van de ingebrachte situatie.

Deze stap volgt op het formuleren van de interviewvraag omdat nu voor iedereen duidelijk is waar de interview over gaat. Daardoor kan worden bepaald welke feiten belangrijk zijn om opgehelderd te krijgen, en hoeven de deelnemers zich niet te verliezen in het bespreken van (technische) details of andere zaken die in het kader van de interview niet relevant zijn. Voorbeelden van feitelijke vragen zijn: 'Hoe wordt er bij jullie ingeroosterd?' 'Wat is precies het beleid wanneer je de supervisor belt?' 'Had je die patiënt al eerder gezien?' 'Heb je deze situatie al met iemand nabesproken?'

In de Zelfreflectie-methode heeft de interviewvraag altijd betrekking op de inbrenger zelf

Fase 2

Verdiepen

In de tweede fase staat de inbrenger met hulp van de andere deelnemers uitvoerig stil bij alle belevingsaspecten over de ingebrachte situatie die relevant kunnen zijn voor het beantwoorden van de intervisievraag.

2a | Beginvragen bedenken en inventariseren

De bedoeling van deze stap is de inbrenger op gang te helpen met nadenken over de intervisievraag.

Hiertoe bedenken alle deelnemers een of meerder beginvragen. Als deelnemer bedenk je wat je van de inbrenger zou willen weten over de ingebrachte situatie. Waar ben jij benieuwd naar? Hoe zou de inbrenger deze situatie hebben beleefd? Wat zou hij hier nu precies zo lastig aan hebben gevonden? Wat zou hij hebben gevoeld, gedacht, gevonden? Vanuit die eigen oprechte interesse formuleren alle deelnemers een beginvraag die zo explorerend mogelijk is en open geformuleerd (beginnend met hoe, wat, waardoor, wie of wanneer).

De beginvragen noteren de deelnemers eerst voor zichzelf. Daarna verzamelt de inbrenger alle vragen en kijkt of deze duidelijk zijn, alvorens de vragen te beantwoorden. Met deze procedure wordt optimaal gebruik gemaakt van de verschillende invalshoeken van alle deelnemers. Als deze stap direct zou beginnen met het stellen en beantwoorden van de eerst gestelde vraag is de kans namelijk groot dat alle deelnemers verder gaan in het spoor van die eerste beginvraag.

2b | Gezamenlijk exploreren

Doel van deze stap is de ingebrachte situatie gezamenlijk te onderzoeken aan de hand van alle beginvragen.

Deze stap is dynamisch, neemt de meeste tijd in beslag en levert veelal de meeste inzichten op

De inbrenger houdt hierbij steeds de regie; hij beantwoordt de vragen in een zelfgekozen volgorde. Ook hoeven niet alle gestelde vragen te worden beantwoord. Wel staat het alle deelnemers vrij in deze stap volop door te vragen, ook bij vragen die zij niet zelf hadden gesteld. Daarnaast kunnen nieuwe vragen worden gesteld. Deelnemers laten zich hierbij leiden door hun eigen inlevingsvermogen en een natuurlijke, empathische vorm van nieuwsgierigheid; met elkaar proberen alle deelnemers te begrijpen 'wat er nu eigenlijk speelt' bij de situatie van de inbrenger.

Het principe van 'eigenheid koesteren' staat in deze fase centraal. Of de andere deelnemers zich het gevoel van de inbrenger kunnen voorstellen of redelijk vinden doet niet ter zake; de beleving van de inbrenger is als het ware heilig. Suggestieve vragen of andere vragen die de inbrenger in de verdediging zouden kunnen drukken zijn in deze intervisievorm dan ook uit den boze. Deze stap van gezamenlijk exploreren is dynamisch, neemt de meeste tijd in beslag en levert veelal de meeste inzichten op.

Fase 3

Samenvatten

De derde fase leidt tot een zo volledig mogelijk antwoord op de interviewvraag.

3a | Samenvatten door inbrenger

In deze stap vat de inbrenger alle door hemzelf gegeven antwoorden samen tot een antwoord op zijn eigen interviewvraag.

3b | Spiegelen door deelnemers (optioneel)

Doel van deze stap is om het door de inbrenger gegeven antwoord te spiegelen aan de indruk van de andere deelnemers.

De deelnemers vullen in deze stap het antwoord van de inbrenger aan met hun eigen indrukken. Hebben zij de inbrenger nog belangrijke dingen horen vertellen die hij niet in het samenvattend antwoord heeft verwerkt? Net als bij het exploreren in stap 2b vindt hier geen discussie plaats, maar geven deelnemers slechts zaken terug die de inbrenger zelf eerder heeft gezegd. Het is vervolgens aan de inbrenger om te bepalen in hoeverre hij iets met deze informatie doet. Let wel: deze stap is optioneel. Bij beginnende groepen of groepen die snel geneigd zijn tot het geven van (ongevraagd) advies of suggesties, kan deze stap achterwege blijven. De begeleider kan per inbreng inschatten in hoeverre deze stap meerwaarde heeft.

Fase 4

Praktisch vertalen

De vierde en laatste fase leidt tot aangrijpingspunten voor de inbrenger om een volgende keer op een effectievere, beter bij hemzelf passende wijze met een vergelijkbare situatie om te gaan.

4a | Praktisch vertalen door inbrenger

Doel van deze stap is het samenvattend antwoord op de interviewvraag te vertalen naar de praktijk.

Op grond van het antwoord uit stap 3a bedenkt de inbrenger wat dit voor hemzelf betekent; hoe zou hij een volgende keer met zo'n soort situatie willen omgaan? Wat zou een specifiek aandachtspunt kunnen zijn, of misschien zelfs een concreet voornemen? Nu de inbrenger meer inzicht heeft over hoe hij zich precies voelde en welke factoren daaraan ten grondslag lagen, lukt die praktische vertaling overigens vaak verrassend goed.

4b | Adviezen en tips van deelnemers (optioneel)

Doel van deze stap is de inbrenger alternatieve handelingsopties mee te geven voor een volgende keer dat zich zoiets (vergelijkbars) voordoet.

Adviezen, persoonlijke suggesties, tips & trics van de deelnemers: alles is welkom in deze laatste stap van de interview. Dat wil zeggen: mits de inbrenger hier behoefte aan heeft, want ook hier blijft de regie bij de inbrenger. Omdat in deze fase van de interview iedereen inmiddels goed zicht heeft op de specifieke beleving van de inbrenger zijn de suggesties en adviezen van de andere deelnemers veelal van grote praktische waarde.

Conclusie

Het werken met de Zelfreflectie Intervisiemethode leidt in praktijk vaak tot een opvallende schijnbare tegenstelling. Door het zoeken naar oplossingen tijdens de intervisie consequent uit te stellen tot de allerlaatste stap leidt de intervisie juist tot de best denkbare oplossing, zo is de ervaring. Een oplossing die namelijk precies past bij juist déze inbrenger, en daarmee dus optimaal en duurzaam zal zijn.

In veel gevallen wordt die oplossing ook nog eens door de inbrenger zelf aangedragen. Bij voorkeur vraagt de begeleider daarom expliciet aan de inbrenger of hij nog behoefte heeft aan adviezen. Soms is het verworven inzicht voor de inbrenger al voldoende en kan de intervisie na stap 4a worden afgerond.

Voor de overige deelnemers kan het in het begin onwennig voelen om de intervisie te eindigen zonder hun adviezen te hebben 'mogen' geven. Eenmaal gewend aan de strikte focus op zelfreflectie van de inbrenger zullen alle deelnemers echter meer en meer gaan ervaren dat zij gedurende de hele intervisie als vanzelfsprekend de beleving van de inbrenger spiegelen aan die van henzelf. Hoe zou ik me hieronder hebben gevoeld? Wat had ik van dit gedrag gevonden? Wat had ik in deze situatie het liefst willen doen? Hierdoor draait het in deze intervisiemethode niet alleen voor de inbrenger maar ook voor de andere deelnemers voortdurend om de vraag 'Wie ben ik in mijn werk, en wat voor soort professional wil ik zijn?'

Het draait om de vraag 'Wie ben ik in mijn werk, en wat voor soort professional wil ik zijn?'



Dr. Myra van Zwieten, psycholoog/ethicus, is directeur van De Goede Werker en als intervisiebegeleider ruim vijftien jaar verbonden aan Amsterdam UMC, locatie AMC.

www.degoedewerker.nl

