

Intervisie

Kritisch kijken naar je eigen handelen

Als zorgprofessional kom je soms situaties tegen waarvan je je afvraagt hoe je er het beste mee om kunt gaan. Advies van collega's kan je verder helpen. Maar dan moet eerst wel helemaal duidelijk worden waar je precies tegenaan loopt in de situatie. Bij intervisie help je elkaar hierbij volgens een vaste structuur. Waar moet je op letten als je met intervisie van start wilt gaan?

John Sijnke

Activiteitenbegeleidster Petra neemt voor het eerst deel aan een intervisiebijeenkomst. Toen ze nog stagiaire was had ze wel gemerkt dat de activiteitenbegeleiders af en toe overleg hadden in een kleine groep waar stagiaires en invalkrachten niet aan deel namen. Waar dat overleg nou precies over ging wist ze eigenlijk niet. Dus toen ze een vast contract kreeg en werd uitgenodigd voor een intervisiebijeenkomst vond ze dat wel spannend. Tijdens de bijeenkomst luisterde ze verbaasd naar het gesprek en naar de vragen die gesteld werden. Ze had gedacht dat de bespreking over cliënten zou gaan of over nieuwe activiteiten. Zeker toen ze de ingebrachte casus op papier zag. Deze ging over Marijke, een cliënt met ernstig zelf verwondend gedrag. 'We gaan vast de hele geschiedenis van Marijke en haar ziektebeeld in kaart brengen', dacht ze. 'En welke activiteiten we haar het beste zouden kunnen aanbieden.'

Tot haar verbazing gebeurde dat niet. Alle vragen die gesteld werden gingen over de collega die de casus had ingebracht. Die bleek zich de situatie van Marijke heel erg aan te trekken en zich persoonlijk verantwoordelijk te voelen voor haar gedrag. Ze bekende zelfs dat ze het afgelopen jaar een paar keer een griepje of hoofdpijn had aangewend als reden voor een ziekmelding. In werkelijkheid kon ze het gewoon even niet meer aan om met Marijke te werken. Petra vond het een heftige bijeenkomst, vooral omdat ze niet verwacht had dat het hier over zou gaan. Maar toen ze het er later thuis met haar vriend over had reageerde die met: 'Ik wou dat ze zoiets ook eens bij ons op school deden, dat je met je collega's niet alleen maar praat over lastige leerlingen maar ook waarom je het zelf moeilijk vindt om met ze om te gaan.'

Supervisie versus intervisie

Intervisie is een methode waarmee professionals onderling hun ervaringsdeskundigheid inzetten om kritisch naar het eigen handelen te kijken, zich bewuster te worden van motieven en (effecten van) hun gedrag en handelingsalternatieven te ontdekken. Dat maakt intervisie een goed middel om in te zetten voor professionals die te maken hebben met cliënten met erg ingewikkeld gedrag. Of die in samenwerking met collega's regelmatig lastige situaties tegenkomen. Qua gerichtheid lijkt intervisie dus wel op supervisie. Toch is er een belangrijk verschil. Supervisie is een leerproces op basis van individuele leervragen. Het gaat om een reeks bijeenkomsten die samen een afgerond leerproces vormen. Er zit dus een duidelijke start (verkenning van leervragen) en een duidelijke afronding (evaluatie van het leerproces en vaststellen van leerrendement) aan de reeks supervisiebijeenkomsten. Dat is een belangrijk verschil met intervisie. Want een intervisiereeks heeft niet echt een begin en een einde. Het gaat om bijeenkomsten die allemaal op zich een afgerond geheel vormen. Niet dat de bijeenkomsten helemaal los van elkaar staan. De intervisiegroep ontwikkelt zich ook, raakt steeds meer bedreven om elkaar goede vragen te stellen die tot kritische zelfreflectie aanzetten. Maar de bijeenkomsten zelf hebben een duidelijk begin en einde. Zeker als de intervisiebijeenkomsten gestructureerd vorm worden gegeven. En

dat is zeker aan te raden. Die structuur is op zichzelf natuurlijk geen doel, maar helpt wel heel erg om je op de inhoud te richten. Stel je bijvoorbeeld voor dat iemand een casus inbrengt en het lef heeft daarbij iets van zichzelf bloot te geven. Dat kan voor de betrokkene heel spannend zijn. Maar hij of zij doet dat toch in de hoop er iets van te leren. Dan is het natuurlijk heel frustrerend als andere deelnemers aan de bijeenkomst de casus als het ware overnemen, bijvoorbeeld door te zeggen 'O ja, zoiets heb ik ook meegemaakt' om dan over te gaan op het eigen verhaal. Of te reageren met 'Ja, wel heel vervelend dat je dat meemaakte, maar dat is nog niets vergeleken met wat ik vorige week meemaakte ...' In zo'n geval krijgen degenen die zich het beste verbaal kunnen uiten aandacht voor hun verhaal, in plaats van de persoon die de oorspronkelijke inbreng deed. Om dat te voorkomen is het nodig om een duidelijke structuur af te spreken voor de intervisie.

Verhelderingsfase

Er zijn verschillende manieren om structuur aan intervisiebijeenkomsten te geven, maar deze hebben wel vergelijkbare stappen. De eerste stap is afspreken wie een inbreng doet. De inbreng is een casus waarin de persoon die de casus inbrengt zelf betrokken is. Het is dus geen verkapte cliëntbespreking. En ook niet het kritisch bespreken van mensen die er niet bij zijn. Het gaat om de persoon die de casus inbrengt, zijn of haar praktijkdilemma's, ervaringen, belevingen, zaken waar die persoon tegenop ziet of situaties die niet naar tevredenheid zijn verlopen. Samen met de intervisiegroep onderzoekt de inbrenger de achtergrond van de casus, inclusief eigen motieven en gedrag. Dat onderzoek wordt gedaan in een verhelderingsfase. De deelnemers stellen de inbrenger verhelderingsvragen. Die vragen hebben twee functies: een zo compleet mogelijk beeld van de inbreng krijgen en de inbrenger helpen zelf een duidelijker beeld van de situatie krijgen. In deze fase wordt geen discussie gevoerd. Ook suggesties of oplossingen zijn hier niet aan de orde. Er wordt gezocht naar feiten (wie, wat, waar, wanneer, hoe), achtergronden (voorgeschiedenis, opvattingen, eventueel ondernomen acties), beleving (wat roept de situatie bij de inbrenger op, wat betekent het thema voor hem), naar (achterliggende) motieven en betekenissen. Essentieel is het besef bij de vragenstellers dat zij hun vragen niet stellen om hun eigen nieuwsgierigheid te bevredigen, maar dat de vragen inzicht verhogend moeten werken (voor zowel inbrenger als deelnemers). Deze fase neemt een centrale plek in en kost vaak ook de meeste tijd. Je kunt het vergelijken met de beeldvormingsfase in de methodische cyclus van een ondersteuningsplan.

Kunst van het vragen stellen

Wanneer je te snel door de beeldvormingsfase heen gaat en je beeld in feite nog niet compleet hebt als je tot handelen over gaat, dan zal je merken dat je daar later steeds last van blijft houden. Hier is dat eigenlijk net zo. In zorg- en dienstverlening zijn we nogal snel van het zoeken naar oplossingen. Ook in intervisie komt dat vaak voor. De casus is toegelicht en de deelnemers hebben er al allerlei beelden en vooral oplossingen bij. 'Ik heb dat ook eens meegemaakt en toen deed ik' of 'Heb je er wel eens aan gedacht om ...?' Zelden zullen dergelijke reacties als helpend worden ervaren. We kennen de situatie immers nog onvoldoende. En ook al komt de situatie ons heel bekend voor, de persoon in kwestie zit anders in elkaar dan jij, heeft een andere achtergrond en andere kwaliteiten. De kunst van het vragen stellen is dus een heel belangrijk aspect in deze fase van het intervisieproces. Dat is ook de reden waarom dergelijke intervisiebijeenkomsten vaak begeleid worden door een professionele intervisiebegeleider. Die kan er mede voor zorgen dat er adequate vragen worden gesteld, dat de deelnemers niet te snel in de verleiding komen om met kant en klare oplossingen te komen. En er ook voor zorgen dat er

tijdig wordt overgegaan naar de volgende fase in het proces. Want ook al is het van belang goed de ruimte te nemen voor de verhelderingsfase, tijdsbewaking is ook van belang. Vooral om het intervisieproces binnen de beschikbare tijd af te ronden. Het is natuurlijk heel vervelend en teleurstellend om opeens te ontdekken door de tijd heen te zijn, terwijl je nog midden in het proces zit.

Uitwisselingsfase

Een mooie stap om de verhelderingsfase af te ronden is een van de deelnemers te vragen om een korte samenvatting te geven van die fase: welke thema's zijn aan de orde geweest, welke inzichten zijn verkregen? En vervolgens te toetsen bij de inbrenger of daarmee de essentie is weergegeven. Dan wordt ook zichtbaar wat deze fase heeft opgebracht en heeft toegevoegd aan wat de inbrenger zelf al bij de casus had verteld. Eigenlijk komt er dan pas ruimte om over oplossingen na te denken. En niet alleen oplossingen, want ook verdiepingsvragen, analyses, adviezen, hypothesen (zoals 'zou dit aan de hand kunnen zijn?') of handelingsalternatieven komen hier aan de orde. Waarmee we in de uitwisselingsfase zijn gekomen, overigens net als in de verhelderingsfase nog steeds zonder onderlinge discussie. In deze fase verplaatsen de deelnemers zich vooral in de situatie van de inbrenger: wat zou ik doen als ik de inbrenger was? Dat is van belang om te voorkomen dat je de ander iets meegeeft waar hij of zij helemaal niets mee kan. Het heeft bijvoorbeeld weinig zin om iemand die moeilijk uit zijn woorden komt en erg opkijkt tegen mensen met meer ervaring als advies mee te geven om een zeer ervaren collega eens flink de waarheid te zeggen. Wanneer de verhelderingsfase goed is doorlopen hebben de deelnemers een beeld van de inbrenger gekregen, niet alleen in het algemeen maar vooral met betrekking tot de specifieke situatie die is ingebracht. In deze fase van het intervisieproces beperkt de inbrenger zelf zich tot het maken van aantekeningen en het stellen van verhelderingsvragen om de reacties van de anderen goed te kunnen begrijpen. Pas als iedereen zijn of haar reactie heeft gegeven gaat de persoon die de casus heeft ingebracht in op hetgeen is aangereikt. Dat kan door kort in te gaan op alle reacties of door er een bepaalde reactie uit te pikken en daar dieper op in te gaan.

John Sijnke is auteur van Intervisie in de gezondheidszorg: introduceren en toepassen van de casuïstiekmethode.

Van start met intervisie?

Tips en tricks:

- Zorg voor veiligheid. Dat doe je onder meer door met een vaste groep te werken en af te spreken dat alles wat besproken wordt ook echt binnen die groep blijft.
- Beperk de groepsomvang tot maximaal acht personen. Zijn er meer dan acht deelnemers dan wordt het moeilijker om iedereen actief betrokken te houden en het gevoel van veiligheid te behouden.
- Kies voor een vaste methodiek, zodat alle deelnemers die goed onder knie krijgen en de groep zich daardoor beter op de inhoud kan richten.
- Als de mogelijkheid bestaat, kies dan voor een onafhankelijke professionele gespreksleider. Zeker voor een startende intervisiegroep kan dat heel helpend zijn.