



Telengy

Intervisiemethodes

Een naslagwerk van Telengy





Intervisiemethodes

Een naslagwerk van Telengy

Versiedatum : 30 januari 2020
Versie : 1.0
Auteur(s) : Monique Verbeeten
Bestandsnaam : Intervisiemethodes Monique 1.0



Inhoud

1	10-stappen methode	5
2	5-stappen methode	6
3	Incidentmethode	7
4	Roddel-methode	9
5	De zes denkhoeden (Edward de Bono)	10
6	Werkvorm STAR-D	13

1 10-stappen methode

Wat betreft de aanpak en structuur is de methode uitermate geschikt voor beginnende groepen. Het is eenvoudig te hanteren en de stappen spreken voor zich. Er gaat weinig voorbereidingstijd mee gepaard, behalve voor de casusinbrenger.

1.1 Uitleg Methode

1. De casusinbrenger brengt zijn casus in en schets kort zijn probleemsituatie.
2. De deelnemers formuleren open vragen (afhankelijk van de beschikbare tijd en grootte van de groep één, twee of drie vragen per deelnemer). De vragen worden genoteerd zodat iedereen ze kan zien.
3. De casusinbrenger geeft aan welke vragen wat 'doen'. Hij waardeert de vragen als warm, neutraal of koud.
4. De casusinbrenger beantwoordt alle vragen kort en krachtig.
5. Brandende aanvullende vragen van de deelnemers worden direct beantwoord (geen discussie).
6. De groepsleden herformuleren het probleem van de casusinbrenger eerst voor zichzelf, en benoemen het om beurten.
7. De casusinbrenger geeft aan de hand van een waardering (warm, koud, neutraal) aan welke probleemformulering hem raakt en waarom.
8. De casusinbrenger maakt de rekening op en herschrijft zijn zelfgeformuleerde probleem. Iedere deelnemer motiveert zijn eigen probleemformulering, waarna hierover gediscussieerd wordt.
9. De groepsleden geven de casusinbrenger concrete adviezen.
10. De casusinbrenger geeft aan hoe hij de sessie heeft ervaren en wat hij met de adviezen en inzichten gaat doen.

Een variant op de 10-stappen methode is bij stap 9: De groepsleden bespreken welke krachten volgens hen maken dat het probleem blijft bestaan.

2 5-stappen methode

Stap 1: Introductie

De inbrenger introduceert zijn vraag en geeft een beknopte, feitelijke, toelichting (3-5 minuten):

- Wie, wat, wanneer, hoe
- Korte historie / achtergrond informatie - indien relevant
- Waar heb je het meeste last van?
- Wat is jouw vraag aan de groep?

Groepsleden maken desgewenst aantekeningen.

Stap 2: Probleemverkenning

De groepsleden verkennen het probleem door het stellen van vragen, op verschillende niveaus: inhoud, procedure, relatie en gevoel.

Iedereen schrijft eerst zijn vragen voor zichzelf op, om vervolgens een vragenronde te houden.

Er worden in deze fase nog geen suggesties gedaan of oplossingen aangedragen!

De inbrenger beantwoordt de vragen (direct). Er is geen discussie.

Stap 3: Probleemdefinitie

Ieder van de aanwezige groepsleden formuleert ten minste een probleemdefinitie (Stel jij bent de inbrenger. Hoe zou jij dan nu jouw probleem definiëren?). Wederom formuleren de groepsleden de probleemdefinitie eerst voor zichzelf.

Na het beluisteren van de probleemdefinities formuleert de inbrenger opnieuw zijn probleem.

Nu volgt de overgang naar eventuele oplossingen en adviezen

Stap 4: Advisering

Ieder groepslid formuleert ten minste één advies voor de inbrenger.

De inbrenger reageert op de adviezen: wat spreekt aan, wat niet?

Stap 5: Evaluatie

De inbrenger vertelt hoe hij het proces van inbreng tot advies heeft ervaren. Hij vertelt welk effect de reacties van de groepsleden en de geboden oplossingen op hem hebben.

Tenslotte vertellen de groepsleden ook hoe zij de sessie hebben ervaren, en wat zij uit deze sessie meenemen (zo concreet mogelijk).

3 Incidentmethode

De incidentmethode wordt gebruikt wanneer er sprake is van een concreet en betekenisvol incident, waarbij het handelen van de inbrenger een rol speelde. De inbrenger brengt een recent voorval in waarin de inbrenger niet goed wist hoe hij moest reageren of ontevreden was over zijn reactie. Aan de hand van deze methodiek wordt het gedachteproces, dat ten grondslag ligt aan het handelen geëxpliciteerd waardoor de inbrenger meer grip op het probleem kan krijgen. Kenmerkend voor de incidentmethode is dat de deelnemers onderscheid maken tussen analyse en oplossing van een probleem.

1. introductie incident

Inbreng van het incident door de casusinbrenger. Voorwaarden aan het incident zijn:

- De inbrenger heeft het zelf meegemaakt.
- Het heeft recentelijk plaatsgevonden.

Het incident wordt beschreven tot aan het moment dat de casusinbrenger een bepaalde oplossing koos.

De groepsleden proberen zich te verplaatsen in de casusinbrenger. Belangrijk is om een precies beeld te krijgen van de inbrenger in de ingebrachte situatie. Enkel feiten en gedachten worden genoteerd. In deze stap worden geen vragen gesteld en wordt niet naar oplossingen gekeken.

2. Informatiefase

De groepsleden kunnen in deze fase nadere vragen stellen over het incident, met als doel om een precies beeld te krijgen van de situatie.

De inbrenger dient zijn kijk op de zaak zoveel mogelijk achterwege te laten. Het gaat alleen over de feitelijkheden. Ook de oplossing van de inbrenger mag in dit stadium nog niet verteld worden.

3. Situatianalyse

Er wordt gediscussieerd over het incident door de groepsleden (de inbrenger neemt hier geen deel aan). Zij analyseren de factoren die een rol hebben gespeeld in het incident en hun samenhang. Door middel van deze situatianalyse komen zij tot een formulering van het kernprobleem.

4. Oplossingen

De groepsleden schrijven voor zichzelf op hoe zij hadden gereageerd en waarom. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de informatie uit de voorgaande stappen. Vervolgens worden de oplossingen aan iedereen getoond en indien gewenst gegroepeerd.

De inbrenger vertelt als laatste hoe hij zelf heeft gereageerd.

5. Bespreking van de oplossingen

De oplossingen en de motivaties hierbij worden vergeleken en doorgesproken. Hoe wordt er teruggekeken op het ingebrachte incident? Hoe zou de inbrenger, gezien alle oplossingen, nu reageren? Wat hebben de groepsleden van het incident en de oplossingen geleerd?

4 Roddel-methode

1. Introductie

De inbrenger introduceert zijn vraag of ervaring. Hij vertelt deze beknopt.

2. Vragen stellen.

De andere deelnemers stellen verhelderende vragen. Ze stellen open vragen zodat ze een goed beeld krijgen van de situatie en de ervaring. Ze vragen naar inhoud, procedure, interactie en gevoel.

3. Roddelen

De inbrenger gaat buiten de kring zitten, zo dot hij de andere deelnemers goed kan ho-en moor geen oogcontact kan maken. Hij maakt aantekeningen van wat hij hoort, wat hem opvalt, wat hem raakt moor bemoeit zich helemaal niet met het gesprek van de andere deelnemers.

De deelnemers "roddelen" over de inbrenger. Wat volt hen op aan wat de inbrenger vertelt, hoe kijkt hij, wat stuurt zijn gedrag, wat blijkt uit de antwoorden, welke overtuigingen horen ze, wat vinden ze er van?

De deelnemers bespreken alternatieven. Hoe zouden zij het aanpakken? Wat meet er bij de inbrenger veranderen zodat hij met de situatie verder kan, welke tips hebben ze voor hem?

4. Reactie van de inbrenger

De inbrenger komt terug in de groep en vertelt hoe het was om buiten de groep te zitten en de anderen over hem te horen praten.

Vervolgens gaat hij in op de inhoud. Wat vindt hij van wat hij gehoord heeft? Wat raakt hem, wat valt hem op, waar kan hij zich goed in vinden, wat herkent hij wel en wat niet?

Vragen: wat heeft je geraakt, wat heeft je verbaasd, wat heeft je verrast, wat heeft je geholpen.

5. Evaluatie

Wat heeft deze werkwijze de inbrenger opgeleverd?

Wat hebben de deelnemers ervan geleerd?

Herken je het gedrag in de casus ook in het getoonde gedrag in de groep?

Proces: Hoe verliep 'het roddelen'? Wat ging goed en wat kan beter?

Methode: Wat vind je van deze methode?

5 De zes denkhoeden (Edward de Bono)

5.1 Doelstelling

- het uitdiepen van een probleem vanuit verschillende invalshoeken
- het op een creatieve wijze aandragen van gedragsalternatieven

In het boek 'Zes denkende hoofddeksels' beschrijft De Bono de voordelen van het denken vanuit verschillende denkniveaus. Hij probeert besluitvorming in teams te versterken door het denken te richten op hoofdzaken. Een hulpmiddel daarbij is het denken vanuit één richting (de verschillende hoeden). Een denkhoed staat voor een manier van denken. Er zijn zes denkhoeden en iedere kleur symboliseert een andere manier van denken. Je kijkt op een situatie hangt dus af van de hoed die je op hebt. Deze techniek kan ook goed gebruikt worden als intervisiemethode.

De witte denkhoed:

Staat voor feitelijk blanco denken, maagdelijk, feiten, cijfers en pure informatie is van belang.

De rode denkhoed:

Staat voor emotie en gevoelsoordelen, alsmede vermoedens en ingevingen (intuïtie).

De zwarte denkhoed:

Speelt de advocaat van de duivel, het halve glas is leeg, het accent ligt waarom iets niet mogelijk is, kritisch.

De gele denkhoed:

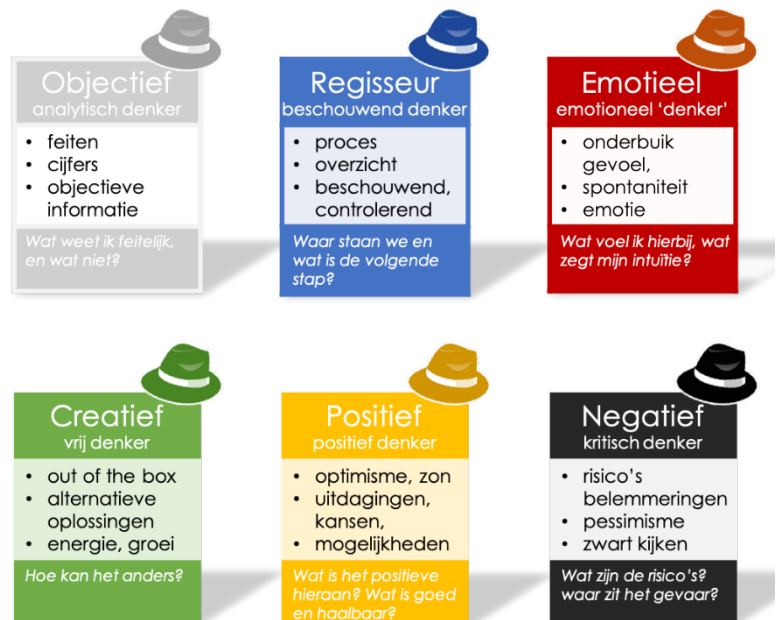
Verbeeld lichtheid, helderheid en optimisme. Het halve glas is vol, constructieve bijdragen en opsporen van kansen, stimulerend.

De groene denkhoed:

Vruchtbare meedenker, creatief, komt met ideeën, beweging, maar ook provocatief.

De blauwe denkhoed:

Is afstandelijk en houdt controle, rationeel, denken over het denken, heeft overzicht.



5.2 Fasering De Denkhoeden van De Bono

1. Wat is het probleem

Een deelnemer brengt een casus in/draagt een probleem aan, en licht deze in 3-5 minuten toe.

Er volgt een algemene vragenronde. De deelnemers mogen alleen vragenstellen, die de problematiek verdiepen en/of verscherpen. Elke vorm van discussie en pogingen om nu al oplossingen te geven worden door de intervisiebegeleider gestopt.

De intervisiebegeleider checkt bij de aanwezigen of het probleem helder is.

De inbrenger geeft ook aan wat de intervisie zou moeten opleveren. Kortom wat is jouw vraag, helpt de intervisie hem/haar?

2. Opzetten van een hoed

Variant A) Iedere deelnemer een eigen kleur hoed

De deelnemers kiezen een kleur hoed. Ze zetten de hoed (letterlijk of figuurlijk) op.

Iedereen krijgt een paar minuten de tijd om vanuit een bepaalde hoed naar het vraagstuk te kijken.

Variant B) Alle deelnemers dezelfde hoed

De deelnemers gaan naar aanleiding van het vraagstuk steeds gezamenlijk een andere hoed opzetten. Dus iedereen zet (denkbeeldig) een groene hoed op en creëert nieuwe ideeën. De ideeën worden vergroot door allerlei positieve elementen te benoemen. Daarna wordt de zwarte hoed opgezet en bepaald welke ideeën absoluut niet haalbaar zijn.

3. Analyse en reactie ronde met hoed op

Men gaat discussiëren conform variant A of B, waarbij de blauwe hoed het proces bewaakt, de groene hoed steeds maar weer met ideeën aankomt, gele hoed vooral het positieve van de nieuwe ideeën benoemt, de zwarte hoed de onmogelijkheden van een oplossing aankaart etc. De inbrenger mengt zich niet in de discussie.

Tot slot geven alle deelnemers vanuit hun eigen "hoed" een reactie op de situatie van de inbrenger.

4. Herdefiniëren van het probleem (door de inbrenger)

De inbrenger beschrijft wat het meest van invloed is en waar hij/zij wat mee gaat doen. En geeft een herdefinitie van het probleem.

5. Adviesronde

- A) met hoed op: vanuit het perspectief van een hoed wordt een advies gegeven op het hergedefinieerde probleem van de inbrenger.
- B) met de hoed af: tot slot mogen de adviezen op tafel komen van de deelnemers geven de inbrenger adviezen.

6. Evaluatie

De inbrenger geeft aan wat het hem/haar heeft gebracht en wat hij/zij van plan is om te doen.

Evaluatie van het groepsproces: wat vond je van deze methode en hoe was het om die rol te spelen?

6 Werkvorm STAR-D

Als interactieve werkvorm maken we gebruik van de STAR-D methode. Het gesprek verloopt daarbij volgens een vast stramien, met als uitgangspunt dat de persoon die haar/ zijn case presenteert een werkelijk eigen ervaren ervaring is uit het verleden en daarmee de beste voorspeller van zijn/haar toekomstig gedrag is.

STAR-D staat voor: Situatie, Taak, Actie(s), Resulta(a)t(en) en Dilemma's.

Vorbereiding presentatie van de case.

Tijdens de voorbereiding van je case wordt het onderwerp uitgelicht over de volgende thema's:

Situatie, geef kort de situatie van de case weer waar speelt het zich af in welke omgeving, geef kenmerken aan over het bedrijf de afdelingen de cultuur. De situatie van de omgeving etc.

Taak, welke taak had je in dit project en welke rol heb je gekregen en welke rol heb je ingevuld.

Actie(s), Wat is er gebeurd, welke acties heb je uitgevoerd ten behoeve van het project om tot resultaten te komen en hoe verliepen deze in praktijk ten opzicht van het geplande. Hoe verliep de communicatie en de terugkoppeling de voorgang etc.

Resulta(a)t(en) Welke resultaten heb je behaald of heb je met het project behaald. Hoe concreet, was dit volgens plan of is er meer of minder uitgekomen.

Dilemma's. Met welke dilemma's heb je gedurende het project geworsteld of heb je juist dilemma's als je terug kijkt op het project. Hoe ben je hiermee om gegaan.

Presentatie

De inbrenger presenteert de casus en de groep luistert.

Vragenronde

De case en de daarin ondervonden dilemma's vormen de basis voor een vragenronde. In deze vragenronde kunnen de toehoorders nog verduidelijkende vragen over het project zoals gepresenteerd door de betreffende spreker. Hiermee kan iedereen de situatie scherp op het netvlies krijgen en ontstaat een eenduidig beeld van de context. Van belang is om hierbij open en/of gerichte vragen te stellen (zie theoretisch kader voor een toelichting).

Roddelronde

De inbrenger heeft nu de context gepresenteerd en aan de hand van gestelde vragen verduidelijkt. De inbrenger gaat met zijn/haar rug naar de groep zitten en kan nu "luisteren" naar hoe de overige aanwezigen over hem/haar gaan "roddelen". In de roddelronde worden adviezen, tips, trucs, leerpunten en andere zienswijzen gegeven waar de spreker zijn/haar voordeel mee kan doen in een volgende verandersituatie. De spreker noteert zijn/haar leerpunten.

Reactie en conclusie (plenair)

De inbrenger geeft, een toelichting op de door hem/haar genoteerde leerpunten. In feite zijn hier persoonlijke en situatieafhankelijke succes- / verbeterfactoren uit te halen. De inbrenger trekt conclusies voor zichzelf zowel t.a.v. de ingebrachte vraag/het dilemma (herformulering) als t.a.v. de oplossing/het antwoord dat hij/zij voor zichzelf heeft gevonden. De inbrenger geeft aan wat hij/zij concreet gaat doen met het advies.

Reflectie en evaluatie

De leden van de groep geven aan hoe ze het intervisieproces hebben ervaren, te beginnen met de inbrenger en eindigend met de begeleider. Alle groepsleden (incl. de begeleider) geven aan wat zij van deze casus hebben geleerd/mee naar huis nemen. Er wordt eerst een volledig rondje gemaakt en pas daarna vindt eventueel discussie plaats over de gevolgde methode en het groepsproces.

Afspraken voor de volgende keer

Er wordt afgesproken wanneer de volgende bijeenkomst is en wie de volgende keer een casus inbrengt en wie zal begeleiden.

6.1 Theoretisch kader

Onderstaande vragen worden onderscheiden:

Open vragen

Open vragen geven de spreker een grote mate van vrijheid in antwoorden. Slechts in beperkte mate wordt men in een bepaalde (denk)richting gedwongen en men kan vanuit eigen ervaring en ideeën antwoorden. Open vragen leveren meestal veel informatie op.

Voorbeelden hiervan zijn:

Kunt u aangeven wat u al weet van mogelijke problemen in het verandertraject?

Kunt u iets vertellen over de samenstelling van de projectorganisatie?

Kunt u daar iets meer over vertellen?

Gerichte vragen

Als het aantal antwoordmogelijkheden wordt beperkt en de spreker meer wordt gedwongen binnen een bepaalde richting te denken, is sprake van gerichte vragen. Deze vragen leveren veelal beperkte (feitelijke) informatie op en beginnen vaak met: wie, wat, wanneer, waar, waarmee, hoelang, etc.

Voorbeelden hiervan zijn:

Wanneer bent u daar aan begonnen?

Hoelang hebt u daar aan gewerkt?

Welke belanghebbenden heeft u daarbij betrokken?

Keuzevragen (of/of)

Keuzevragen laten de spreker de keuze uit twee mogelijkheden. Deze vragen leveren vaak heel weinig informatie op. De kans bestaat tevens de de geboden alternatieven niet van toepassing zijn en daarom dus verkeerde informatie oplevert. Probeer een keuzevraag altijd in de vorm van een gerichte vraag te formuleren.

Gesloten vragen

Gesloten vragen leveren meestal niet meer op dan "ja", "nee" of "ik weet het niet". De spreker wordt door de vraag gedwongen in een beperkte richting te denken. De hoeveelheid informatie is gering en de "vrager" moet veel werk verrichten om de gewenste informatie boven tafel te krijgen.

Suggestieve vragen

Dit is een bijzondere vorm van een gesloten vraag. Deze vraag wordt geformuleerd vanuit de eigen interpretatie en waarneming van de "vrager". Het antwoord wordt de spreker als het ware in de mond gelegd.

Voorbeelden hiervan zijn:

Dat gaf zeker geen problemen?

Dat ging zeker helemaal verkeerd?

Hypothetische vragen

In deze vraagstelling wordt een bepaalde hypothese verondersteld en wordt gevraagd hoe men gereageerd zou hebben. Veelal leveren deze vragen zogenaamde sociaal wenselijke antwoorden op. In feite zegt het gegeven antwoord niets over de daadwerkelijke reactie van een gelijksoortige situatie (hypothese) in het verleden.