

De drietrapsraket. Een oplossingsgericht intervisie model.

Inleiding. Keuze voor een Oplossingsgericht model.

Een gebruikelijke, probleemgerichte intervisie houdt vaak in dat er, na exploratie van een probleem of situatie allerlei hypothesen, ideeën of adviezen worden gegeven aan de inbreng(st)er ervan (Hendriksen (2002) en de Haan en de Ridder (2003), 6). Het doel van intervisie is dat de inbreng(st)er zowel als de groepsleden deskundiger worden m.b.t. het hanteren van het probleem in engere zin en het werk in ruimere zin. Bij een oplossingsgericht (OG) intervisiemodel is dit doel hetzelfde, maar de werkwijze nadrukkelijk anders!

Essentieel aan het OGmodel is, dat de groep de inbreng(st)er helpt om *zoveel als mogelijk op haar/zijn eigen manier* verder te komen met hetgeen deze persoon inbrengt. Het doel van deze intervisievorm is versterking van (het besef van) de *eigen* professionaliteit van de inbrenger. Empowerment is een vaak gebruikte term in dit verband. De groep observeert en luistert daartoe heel goed, vraagt door en helpt d.m.v. “leading from 1 step behind” (1). Het oplossingsgerichte model legt de focus op al datgene wat er goed gaat of is gedaan en geprobeerd. Daarbij wordt het benoemen van problemen niet geschuwd. Echter, zodra de inbreng(st)er en de relatie (3) dit toelaat, wordt gekeken en gezocht naar competenties, resources, uitzonderingen, wensen, toekomstperspectieven, doelen en volgende stapjes.

Twee doelen-model.

In het hieronder beschreven model wordt *een tweede doel* nagestreefd namelijk vergroting van de oplossingsgerichte deskundigheid van de intervisiegroep zelf. Dit wordt nagestreefd door de gekozen rol van de voorzitter en de observanten én door met elkaar de intervisie zelf te evalueren. Het model ondersteunt de continuïteit van de groep.

Verder.

Geadviseerd wordt om een groeps grootte te hanteren van 6 à 8 leden. Al naar gelang de vertrouwdheid van teamgenoten met elkaar kan met dit aantal worden gevarieerd. Een lager aantal maakt een groep kwetsbaar voor afwezigheid van leden. Een groter aantal maakt meer bewaking van de structuur en de veiligheid noodzakelijk.

De beschreven methodiek vraagt van de intervisie leden een zekere deskundigheid in Oplossingsgericht werken. Indien die deskundigheid nog niet in die mate aanwezig is, verwijs ik naar een ander model voor de met OGW startende professional : www.re-sourcetenc.nl .

Tijdsinvestering.

Geadviseerd wordt om voor de totale intervisiebijeenkomst ongeveer 1 ½ uur te reserveren.

Structuur.

Bij dit uitgebreid bespreken van de inbreng/casus worden de volgende structuur geadviseerd:

1. De groep verdeelt zich in een *binnenkring* en een *buitenkring*. In de binnenkring nemen de collegae plaats die de casus gaan bespreken. In de buitenkring nemen 1 of 2 mensen plaats die het proces van de intervisie volgt/volgen (observator rol). Er moet enige ruimtelijke afstand gecreëerd worden voor deze opstelling.
2. Een van de leden wordt *voorzitter* die de structuur en het proces bewaakt. De voorzitter houdt tevens in de gaten welke *relatie* de intervisiegroep en de inbrenger hebben volgens de flowchart van het Brugs model (*3 en bijlage*). Zij/hij controleert of de interventies/vragen van de groep kloppen bij de geobserveerde relatie en of het gesprek dus evolueert. Bij twijfel hierover overlegt zij/hij met de observatoren. Indien interventies en relatie niet met elkaar kloppen en de relatie en het gesprek zich dus niet ontwikkelt, legt de voorzitter het gesprek stil en bespreekt dit met de groep, ondersteund door de observatoren. Na het vinden

- van overeenstemming kan het intervisieproces verder gaan. Als de groep dit *meta proces* zelf kan volgen en sturen, hoeft de voorzitter weinig anders te doen dan het proces bewaken.
3. De *observator(en)* in de buitenkring let(ten) op de volgende punten:
 - wat doet de groep goed op OG manier (of andere manieren)? Wat werkt er goed?
 - Welke relatie (3) hebben inbrenger en groep met elkaar tijdens de intervisie en hoe ontwikkelt deze zich?
 - Wat kan de groep nog meer OG doen (om de relatie te laten evolueren of de bespreking nog succesvoller te laten zijn)?
 4. De observatoren krijgen aan het eind de tijd om hun observaties en suggesties te vertellen.
 5. Eventueel overlegt de voorzitter tussendoor met de observatoren contact op.
 6. Een van de observatoren neemt de rol van *notulist* op zich die enkele belangrijke zaken m.b.t. het intervisieproces beschrijft alsmede eventuele afspraken.

Inhoud.

Hierna start de eigenlijke casusbespreking.

1. de voorzitter start met het kort benoemen van belangrijke zaken of afspraken n.a.v. de notulen van de vorige zitting.
2. Een van de leden is daarna degene die een zaak (probleem, vraag, casus e.d.) inbrengt. Deze persoon krijgt enige tijd om te vertellen wat haar/hem bezig houdt. Neem hiervoor kort de tijd, ongeveer 5 minuten. Als het een probleem betreft, hoeft dit niet uit en te na begrepen te worden door de groep. Het gaat er wel om dat de inbrenger zich begrepen voelt en erkend wordt voor het probleem en voor wat zij/hij al heeft gedaan. Dit laatste gebeurt met name in de volgende stap. De vraag: “Hoe heb je last van deze situatie of gang van zaken?” kan de inbreng(st) uitnodigen nog helderder te zijn over zijn/haar vraag.
3. Stap 2 is: de groepsleden sluiten aan, erkennen en vragen naar wat er al geprobeerd en gedaan is en geven complimenten voor alles wat gedaan/geprobeerd is. In deze fase kan er dus meer duidelijk worden over de (context van de) casus. De vraag “en wat nog meer?” zal/kan een belangrijke rol spelen in deze fase van de intervisie. Alsmede het beluisteren en bevragen van de belangrijke woorden van de inbrenger. N.B.: stap 2 en 3 hoeven niet strikt gescheiden te zijn van elkaar.
4. Stap 3 is: toekomstperspectief, wensen of doelen uitvragen m.b.v. schaalvragen, uitzonderingen en resources navragen/suggereren/relabelen, continueringsvragen, relatievragen, het bevragen van een kleine stap verder, wat daarin misschien al gelukt is een keer of geprobeerd, resources-vragen, complimenten, doelvragen, eventueel de wondervraag (door de voorzitter?), enz. enz.. De voorzitter volgt het gesprek, stuurt eventueel bij als er probleemgericht wordt gevraagd/gesproken tot het moment dat het voor de inbrenger voldoende is of lijkt. Dit kan gevraagd worden.
5. Stap 4: de inbrenger meldt in hoeverre voor haar/hem het gesprek tot nu toe nuttig is geweest (mogelijk met schaalvraag). En wat hij/zij als eerstvolgende stap /wil/kan doen in de ingebrachte kwestie (m.b.v. welke kwaliteiten). Indien zij/hij suggesties wil van de groep, geven leden van de groep deze tentatief d.w.z. op een vrijblijvende manier.
6. De voorzitter beëindigt de intervisie zelf (met dank en complimenten voor alle deelnemenden) en stapt over naar de evaluatie van het proces:
7. Tot slot de reflectiefase. De observatoren vertellen hun observaties en de groep vertelt haar ervaringen. De voorzitter structureert deze uitwisseling. De observatoren geven hun suggesties weer op een tentatieve manier, mogelijk aangevuld door de voorzitter of leden van de groep. De evaluatie van de intervisie eindigt met vertellen wat de andere leden van het team uit deze intervisie hebben gehaald/geleerd, het geven van complimenten aan elkaar en het formuleren van een eventuele gewenste stap vooruit voor de volgende keer. De notulist noteert dit laatste.

1. “De kracht van oplossingen”, I.K. Berg & P. de Jong. 2004-2009, Pearson.
2. “Leren van Successen, Oplossingsgericht intervisiemodel”, G. van de Vegte & G. Eskes. 2008?
3. Volgens de flowchart van het Brugs model (Cauffman, Isebaert e.a.) zijn er 4 mogelijke hulpverlenersrelaties in een gesprek. Dat wordt geanalyseerd op grond van de vraag: welke *hulpvraag* stelt de inbreng(st)er eigenlijk en ziet zij/hij eigen mogelijkheden en krachten?. De relaties waarvan sprake kan zijn tussen de inbreng(st)er en de groep zijn: een bezoekerstypische (voorbijgangers-), klaagtypische (zoekers-), een klanttypische (kopers-) en een co-expertrelatie.
4. Zie ook: <http://www.stresslabo.be/infvoorhuisartsen/zeluisterentochtniet/index.html> . Mrt 2011.
5. “Oplossingsgericht management en coaching” (H4), L. Cauffman. 2007, 3e herziene druk.
6. “Oplossingsgerichte intervisie vergroot professionaliteit”, Marja Neeleman. In JeugdenCo, 02/2008, pag. 28-42.

© Herman Prüst.

Re-source Trainen en Coachen

www.re-sourcetenc.nl

Oktober 2010

1. Hulpverleningsrelaties volgens de Brugse flowchart plus de interventiemogelijkheden.

Type relatie	Kenmerken	Interventies
<ul style="list-style-type: none"> • Bezoekers-typische of • Vrijblijvende of • Voorbijgangers-relatie 	<ul style="list-style-type: none"> • (nog) geen gepresenteerd probleem • (nog) geen gezamenlijke definitie van 'n probleem • (nog) geen veranderingens • (nog) geen hulpvraag • is vaak gestuurde cliënt 	<ul style="list-style-type: none"> - contact maken, context verhelderen enz. - luisteren enz. - situatie laten vertellen (boosheid, ontevredenheid?) - erkenning geven (wie/wat is belangrijk) - complimenteren (met komst en zelfsturing) - "hoe kan de tijd nuttig besteed worden?" - eventuele alternatieve hulpvraag zoeken - "wat hoeft er niet te veranderen?" - vragen naar visie van sturende instantie - vragen naar visie van cl. daarop - copingvragen ("hoe houdt u het vol" e.a.) - "stel dat ..." - vragen - bied maximaal boodschappen over resources - positieve relabeling - bied info over klacht/patroon voor hoop op verandering (psycho-educatie) - "3 vragen voor een gelukkig leven" - maak vervolgspraak
<ul style="list-style-type: none"> • Klaagtypische of • Zoekers-relatie 	<ul style="list-style-type: none"> • er is een vage vraag • er is een klacht • probleem wordt als beperking gebracht • vaak wordt 'ja-maar' gezegd • geen inzicht in eigen mogelijkheden/invloed of resources • de ander moet veranderen • er zijn (te)veel hulpvragen 	<ul style="list-style-type: none"> - luisteren enz. - complimenteren met komst/zelfsturing - erkennen van de last - complimenteren met beschrijving v. probleem - idem voor wat gedaan/geprobeerd is - wie/wat is belangrijk voor de cliënt + prioriteren - coping vragen - continueringsvragen: wat hoeft niet te veranderen - positief relabelen - wat wil cliënt <i>in plaats van</i> het probleem - induceer hoop op verandering - relatievragen - maximaal boodschappen over resources bieden - verhelderen hulpvraag: nuttige doelen - exploreren gewenste toekomst - uitzonderingsvragen - schaalvragen + vervolg - "3 vragen voor een gelukkig leven" - observatie opdrachten
<ul style="list-style-type: none"> • Klanttypische of • Consulterende of • Kopers-relatie 	<ul style="list-style-type: none"> • er is een duidelijk probleem • er is een duidelijke hulpvraag • cl. heeft beperkt zicht op eigen resources • er zijn 'opzettelijke' uitzonderingen • cl. is gemotiveerd voor verandering 	<ul style="list-style-type: none"> - context van probleem onderzoeken - uitzonderingsvragen - complimenten over aanpak en keuzes - schaalvragen, ook over hoop en motivatie - relatievragen - concretiseringsvragen - doelen formuleren - doe-opdrachten (o.a. continueringsopdr.) - kijken naar (kleine) successen - divers hv-aanbod en advies mogelijk!
Co-expert relatie	<ul style="list-style-type: none"> • er is een duidelijk(e) probleem of hulpvraag • cl. heeft zicht op eigen resources/invloed • cl. gebruikt resources • cl. is gemotiveerd • cl. heeft duidelijke doelen 	<ul style="list-style-type: none"> - complimenteren met wat cl. doet en wat lukt - schaalvragen o.a. over vooruitgang/motivatie - continueringsvragen en - --opdrachten ('doe meer van ...') - niets toevoegen - aanmoedigen van zelfstandigheid - 'achterover leunen', 'stap opzij doen' - afronden van de hulp