

Richtlijnen voor intervisie – MfN-registermediator

1. Inleiding

Werken aan kwaliteit is voor iedere professional belangrijk. Onderdeel van de kwaliteitsborging voor MfN-registermediators (onderhoudseisen) is het vergroten en verbreden van de kennis en vaardigheden van de mediator door permanente educatie (PE). PE helpt ook om ontwikkelingen op het gebied van mediation en andere vormen van conflictinterventie bij te houden. Voor MfN-registermediators geldt daarom dat zij zich houden aan het PE-reglement. De MfN-registermediator is gehouden om over een periode van drie kalenderjaren minimaal 48 PE-punten te behalen. Minimaal 18 van de 48 PE-punten worden door middel van intervisie behaald. Per kalenderjaar zijn er minimaal drie bijeenkomsten van twee uren die voldoen aan de voorwaarden zoals beschreven in het PE-reglement.

In dit document bieden wij diverse richtlijnen en handvaten voor een succesvolle intervisie. Hoe ziet een intervisiegroep eruit? Wat is het doel van intervisie? Welke methodes kunnen worden gehanteerd tijdens een intervisie?

2. Doel intervisie

Een MfN-registermediator beschikt over persoonlijke kwaliteiten, vaardigheden, kennis, omgangsvormen en een juiste beroepshouding. De juiste beroepshouding moet blijken doordat de mediator in staat is op zijn professionele handelen te reflecteren en zicht te hebben in zijn eigen sterke en zwakke punten als mediator.

Intervisie is een regelmatig terugkerend gestructureerd gesprek tussen mediators waarin vragen over het eigen functioneren als mediator centraal staan. Doel van intervisie is het op peil houden of verbeteren van de deskundigheid en het functioneren van een MfN-registermediator.

Onder begeleiding van een intervisiebegeleider bespreekt en reflecteert de MfN-registermediator samen met vakgenoten op de eigen werkwijze en gedragingen als mediator met als doel de groei van de deskundigheid.

Tijdens de intervisie worden dilemma's of vragen over het eigen functioneren, de praktijkvoering of praktijkuitoefening ingebracht door de deelnemers. Denk hierbij bijvoorbeeld aan onderwerpen over ethisch handelen, beroepsattitude, aanpak van een zaak, vakbekwaamheid en professionele dilemma's.

De inzichten die de MfN-registermediator opdoet in de intervisie ondersteunen bij de verbetering of verandering van zijn professionele functioneren.

3. Samenstelling intervisiegroep

De intervisiegroep bestaat uit minimaal vijf mediators, waarvan er zeker drie MfN-registermediator zijn. Om de intervisie gestructureerd en efficiënt te laten verlopen wordt een intervisiebegeleider aangesteld. Deze intervisiebegeleider is een ervaren MfN-registermediator met een aantal jaren praktijkervaring die meerdere mediations per jaar verricht en kennis heeft van intervisie en/of intervisiemethodieken.

De intervisiebegeleider kan één van de deelnemende mediators zijn of een ervaren externe intervisiebegeleider. De intervisiebegeleider leidt de intervisiebijeenkomst in goede banen zodat het doel zoveel mogelijk bereikt kan worden. Een goede begeleider heeft gevoel voor verhoudingen in een groep, ervaring met het leiden van gesprekken, kennis van intervisiemethoden en is een goed procesbewaker.

4. Het intervisieproces

Voorafgaand aan de intervisie maken de deelnemers duidelijke afspraken over het borgen van een veilige omgeving, gelijkwaardigheid van de deelnemers, wijze van feedback, en uiteraard enkele praktische zaken als locatie, tijdsduur en eventuele verslaglegging van de intervisie.

Tijdens een intervisiebijeenkomst wordt allereerst geïnventariseerd welke dilemma's of vragen er spelen en vervolgens wordt gekozen wat er tijdens die bijeenkomst wordt behandeld. Bij die inbreng wordt een methodiek gekozen. Door het volgen van een methodiek (zie hieronder enkele suggesties) wordt de vraag van de inbrenger verduidelijkt en reflecteren alle deelnemers op hun eigen manier. De behandeling is afhankelijk van de gekozen intervisiemethode maar kenmerkt zich in het algemeen door het stellen van open vragen aan de inbrenger, zodat deze aan de hand van nieuwe inzichten de eigen leerpunten zelf kan formuleren. Voorkomen moet worden dat er oplossingen of adviezen worden aangedragen of dat er een discussie ontstaat. De casusinbrenger kan na de behandeling van zijn casus beter formuleren wat hij anders wil doen, waar hij op wil letten en wat zijn leerdoelen zijn. In de praktijk blijkt vooral in het begin van een intervisietraject het stellen van open vragen – en dus niet meteen het aandragen van oplossingen en adviezen – een uitdaging te zijn.

Elke bijeenkomst wordt afgesloten met een reflectie op de bijeenkomst als zodanig.

5. Ontwikkelingen van casusinbrenger en andere deelnemers

Regelmatig met collega's praten over het vak kan de MfN-registermediator veel inzicht geven. Door met andere ogen naar een zaak te kijken, leert de casusinbrenger een dilemma vanuit verschillende invalshoeken te benaderen. Hij wordt (meer) bewust van impliciete persoonlijke waarden en overtuigingen die meespelen in zijn manier van werken. Zo wordt hij zich bewuster van zijn eigen rol en routines. Door zijn vraagstuk bespreekbaar te maken, leert hij om te reflecteren en te experimenteren met nieuw gedrag. De MfN-registermediator kan ook steun en erkenning ervaren van zijn collega's.

Niet alleen de casusinbrenger leert tijdens de intervisie, ook voor de andere deelnemers is de intervisie leerzaam. Zo ontwikkelen zij hun communicatieve vaardigheden: ze weten relevante (open) vragen te stellen en verbeteren hun luistervaardigheden. Ze leren oprechte aandacht te tonen voor het vraagstuk en voor de invalshoek van een ander en vervolgens constructieve feedback te geven. Bovendien leren de deelnemers zelf ook van de vragen en inzichten van de casusinbrenger en andere deelnemers. De besproken feedback kunnen ze zelf ook weer toepassen in hun eigen praktijkvoering.

6. Intervisiemethodes

Intervisie staat of valt met een methodische aanpak en structuur. Het is belangrijk om eerst te inventariseren welke dilemma's of vragen er spelen. Afhankelijk van de dilemma's of vragen kan de intervisiemethode bepaald worden. Daarbij is het aan te raden variatie aan te brengen in de intervisiemethode.

Na afloop dient gereflecteerd te worden op hetgeen de casusinbrenger heeft geleerd. Ook de andere deelnemers kunnen benoemen wat zij hebben geleerd van het besproken vraagstuk.

Er zijn veel verschillende methodes voor intervisie. Hieronder staan enkele veel toegepaste methodes weergegeven.

Incidentmethode: gestructureerde reflectie

- ◇ Kenmerken: verdiepen in een probleem, verplaatsen in de ander, formuleren van verschillende opties
- ◇ Geschikt voor: problemen in een mediation waarin andere mediators zich kunnen herkennen

Roddelmethode: kort en krachtig

- ◇ Kenmerken: afgeleid van de incidentmethode, structuur, reflectie en verrassend
- ◇ Geschikt wanneer: er verschillende vraagstukken behandeld worden

Naspeelmethode: weerstanden en gedragsopties verkennen

- ◇ Kenmerken: gericht op gedrag en vaardigheden, concreet, praktisch
- ◇ Bedoeld voor: vraagstukken waar probleemhouder vastloopt op vaardigheden en interventies
- ◇ Of: bij irritaties/allergieën in de persoon van de mediator

De zeven stappen methode: probleem verhelderend en probleemoplossend

- ◇ Kenmerken: wat is de vraag achter de vraag? Praten, denken en schrijven
- ◇ Geschikt voor: complexe situaties

Diverse oplossingsgerichte methodes:

- ◇ Kenmerken: focus niet op wat niet werkt en anders moet, maar op wat wel werkt en herhaald moet worden
- ◇ Geschikt om: anders te kijken naar competenties en eigen aanpak

De socratische methode: opschorten initieel oordeel, gezamenlijk nadenken

- ◇ Kenmerken: gezamenlijk onderzoek naar de uitgangspunten voor professioneel handelen
- ◇ Geschikt wanneer: tijd geen probleem is

7. Kenmerken geslaagde intervisie

Intervisie is leren van en met elkaar, aan de hand van concrete werkervaringen, met persoonlijke leerdoelen, door middel van een gestructureerde aanpak.

Kenmerken van een geslaagde intervisie zijn:

- ◇ Veiligheid
- ◇ Structuur
- ◇ Oprechte belangstelling
- ◇ Balans in halen en brengen
- ◇ Je kwetsbaar op durven stellen
- ◇ Feedback kunnen geven en ontvangen
- ◇ Uit advies blijven
- ◇ Uit discussie blijven
- ◇ Over en weer goed kunnen luisteren