

Intervisie bij taalcoaching

Handboek intervisie voor coördinatoren





Intervisie bij taalcoaching

Handboek intervisie
voor coördinatoren

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1. Wat is intervisie?	6
2. Waarom intervisie?	7
3. Werkwijze intervisiebijeenkomst	8
– Model 1: Basismodel intervisie	8
– Model 2: Positief roddelen	11
– Model 3: Intervisie bij grenssituaties	14
– Tips	17
4. Intervisiegroep samenstellen	20
5. Rol van de begeleider	21
6. Informatie voor taalcoaches	22

Inleiding

Taalcoaching verbindt. Door taalcoaching ontmoeten mensen elkaar die elkaar anders nooit hadden ontmoet: vrijwilligers en anderstaligen krijgen een inkijkje in een andere cultuur en vergroten hun wereld. Soms ontstaan zelfs vriendschappen. Doordat taalvrijwilligers en anderstaligen samen de taal oefenen, verbeteren anderstaligen hun taal, krijgen ze meer zelfvertrouwen en doen ze sneller mee in de samenleving. Als coördinator maak jij dat mogelijk. Ontzettend belangrijk werk dus!

Een belangrijk onderdeel van jouw werk als coördinator is het bieden van begeleiding in de vorm van deskundigheidsbevordering. In dit handboek gaan we in op een vorm van deskundigheidsbevordering: intervisie. Intervisie is een vorm van deskundigheidsbevordering waarbij vrijwilligers leren van elkaar. In de praktijk horen we vaak dat taalvrijwilligers behoefte hebben aan uitwisseling met andere taalvrijwilligers. Intervisie is hiervoor een goed middel. Doordat vrijwilligers vooral leren van elkaar en van zichzelf, kun je met weinig middelen toch een mooi resultaat bereiken: vrijwilligers krijgen nieuwe inzichten in hun manier van werken en ontdekken oplossingen voor lastige situaties.

Om een productieve intervisiebijeenkomst te organiseren zijn een goede structuur en een fijne sfeer heel belangrijk. Zo voorkom je dat mensen afdwalen of uiteindelijk zonder nieuwe ideeën naar huis gaan, omdat ze alleen over het probleem hebben gepraat en niet over de oplossingen. In dit handboek lees je welke structuren je toe kunt passen tijdens intervisie, en wanneer welke structuur het beste past. Ook krijg je tips over hoe je een bijeenkomst leidt, hoe je een intervisiegroep samenstelt, en welke rollen je als coördinator in kunt nemen. Maar eerst begint het boek met een verdere toelichting over wat intervisie is en wat de voordelen zijn.

Het Begint met Taal

Wij vinden dat onze samenleving nog mooier wordt als alle 600.000 anderstaligen met een taalvraag in Nederland mee kunnen doen. Daarom versterken wij ruim 160 taalvrijwilligersorganisaties op zo'n 380 locaties in alle fases van hun bestaan. Wij versterken hen met advies, materialen, bijeenkomsten en handboeken zoals deze. Bekijk ons complete aanbod op: www.hetbegintmettaal.nl.

Succes met de intervisie!

Team van Het Begint met Taal



1. Wat is intervisie?

Intervisie is een inspirerende methode die je als coördinator kunt gebruiken om je vrijwilligers met en van elkaar te laten leren. Dit houdt in dat een aantal taalvrijwilligers samenkomen en zich samen buigen over het probleem dat één taalvrijwilliger aandraagt. Door samen volgens een vaste structuur vragen te stellen, het (onderliggende) probleem te definiëren en adviezen uit te spreken, helpen zij de vrijwilliger op weg. De groep komt bijvoorbeeld eens per 6 of 8 weken bij elkaar in een periode van een jaar. Dit hangt af van wat haalbaar en wenselijk is. In de praktijk zie je verschillen in frequentie en invulling. Doel van de intervisie is dat vrijwilligers zelf kritisch gaan kijken naar hun manier van werken.

Intervisie geeft geen definitieve oplossing(en). Met intervisie kun je nieuwe inzicht verwerven op een gezamenlijke en prettige manier. De vertaling van het inzicht naar de dagelijkse praktijk is aan de vrijwilliger(s) zelf.

2.

Waarom intervisie?

- Een groot deel van de ondersteuning kan routinewerk worden, een automatisme. Taalvrijwilligers ontwikkelen een eigen manier van werken. Het kan zinvol zijn om eens feedback te krijgen op deze stijl van werken.
- Door gezamenlijk hun ingebrachte onderwerp te bespreken ontdekken taalvrijwilligers hun eigen blinde vlekken en doen ze nieuwe inzichten op. Die nieuwe inzichten blijven beter hangen doordat ze zijn ontstaan tijdens een gestructureerde intervisie.
- Intervisie bevordert de betrokkenheid tussen de vrijwilligers onderling, naar hun eigen manier van werken en de organisatie.
- Juist daar waar vrijwilligers zelfstandig werken kan er behoefte zijn aan het delen van ervaringen. Je voelt je niet alleen.
- De intervisie levert de vrijwilliger verschillende ideeën en oplossingen op. Iedere vrijwilliger kan kiezen welke oplossing het beste bij hem/haar en de deelnemer(s) past.
- Tijdens de intervisie worden vrijwilligers (onbewust) gestimuleerd om bepaalde vaardigheden toe te passen, zoals luisteren, vragen stellen, samenvatten, openstaan voor andere meningen en het aanvoelen of invoelen van de ander. Deze zijn ook belangrijk voor de taalcoaching.
- Voor de coördinator is het een voordeel dat kennis onderling gedeeld wordt en dit niet alleen afhankelijk is van haar/zijn inbreng.
- Tijdens de intervisie kunnen belangrijke thema's naar voren komen waar de coördinator vervolgens themabijeenkomsten en/of trainingen over kan organiseren.
- In de intervisie kan de coördinator een gelijkwaardige rol en positie innemen. Hij/zij is niet vanzelfsprekend de deskundige.
- Door te luisteren krijg je als coördinator meer inzicht in de verschillende behoeften van vrijwilligers.
- Tijdens intervisie wordt duidelijk wat de persoonlijke valkuilen, kwaliteiten en motivatie van vrijwilligers zijn. Voor de coördinator is het niet haalbaar om dit individueel met alle vrijwilligers in kaart te brengen.

3.

Werkwijze intervisiebijeenkomst

De basis van iedere intervisiemethode is dat iemand een praktijksituatie of vraag/probleem inbrengt. Vervolgens stellen de andere aanwezigen vragen. Door het beantwoorden van de vragen, gaat de inbrenger nadenken over zijn overtuigingen, meningen en aannames. De vrijwilligers vormen een mening over het probleem en geven uiteindelijk een advies.

Model 1: Basisstructuur intervisiebijeenkomst¹

Aan de hand van deze structuur kun je op een laagdrempelige manier intervisie inzetten om een probleem of dilemma te bespreken. Vraag iedereen om vooraf een casus voor te bereiden om in te brengen tijdens de bijeenkomst.

Vooraf	Terugkijken Bij de start van de bijeenkomst kijk je terug: • Hoe zit iedereen erbij na de vorige keer? • Wat is er gebeurd met de adviezen en de casussen die de vorige keer zijn besproken? • Kunnen we starten?	10 min
Stap 1	Introductie probleem • Iedere vrijwilliger geeft een korte omschrijving van zijn/haar vraag of probleem (max. 5 zinnen). • Kies er met elkaar één uit. Gebruik eventueel volgende criteria: – Grote urgentie en/of emotie bij de inbrenger; – Het is een algemeen aansprekend probleem dat voor iedereen speelt; – Iemand is nog niet eerder aan de beurt geweest • De inbrenger introduceert zijn/haar vraag. Hij/zij geeft een gedetailleerde beschrijving van de vraag/het probleem in de ik-vorm. Beschrijf zo concreet mogelijk een praktijksituatie of probleem. De ervaring is dat een algemene vraag (bijvoorbeeld 'Hoe gaan jullie om met grenzen stellen?') te vaag is en het proces dan vastloopt.	15 min

¹ Jeroen Hendriksen, Werkboek Intervisie, 2013.

Stap 2	Probleemverkenning • De andere aanwezigen stellen vragen om een duidelijker beeld te krijgen van de casus. Dit doen ze door veel informatieve, open vragen te stellen en door te vragen. • Het kan prettig zijn om de vragen eerst op te schrijven. • De vragen zijn gericht op persoon, taak en omgeving. • De inbrenger geeft concrete antwoorden op deze vragen. • De intervisiebegeleider let erop dat de vragen niet interpreteren, oordelen of suggereren. Er worden in deze fase geen adviezen gegeven en er wordt niet gediscussieerd.	30 min
Stap 3	Probleemdefinitie (bewustwording en herformulering) • Vraag de inbrenger na een tijd in welk opzicht hij/ zij is opgeschoten met zijn/haar casus. Het is heel goed mogelijk dat de vraag tijdens het gesprek wijzigt. Als je dit signaleert moet je de inbrenger vragen om de vraag te herformuleren. In dat geval gaan de groepsleden nog even verder met vragen stellen. • De groepsleden definiëren wat volgens hen de vraag/het probleem is. • De inbrenger, die dit heeft gehoord, formuleert nogmaals zijn/haar vraag.	5 min
Stap 4	Advies • Ieder groepslid formuleert tenminste één advies voor de inbrenger. Eventueel kunnen zij het advies eerst voor zichzelf opschrijven. Schrijf alle adviezen op een flap. • De inbrenger reageert op de adviezen: wat spreekt aan, wat niet? Adviezen hoeven niet altijd tot directe oplossing te leiden, kunnen ook stof geven om te reflecteren op achterliggende oorzaken • Vraag de anderen wat zij zelf eventueel aan inzichten hebben opgedaan naar aanleiding van het verhaal van de inbrenger. • Geef de inbrenger steeds het laatste woord.	20 min

Stap 5	Groepsthema bespreken Het bespreken van een groepsthema kan een aanvullend onderdeel zijn en heeft zeker meerwaarde. Wanneer de tijd echter beperkt is kun je dit overslaan. • Bespreek in hoeverre de besproken casus ook bij anderen speelt. • Hoe gaan de andere groepsleden hiermee om?	20 min
Stap 6	Evaluatie – Hoe heb je de bijeenkomst ervaren? – Welke inzichten heb je opgedaan? – Wat neem je mee uit de bijeenkomst? Wat heeft het je opgeleverd? – Wat is het eerste dat je gaat doen na deze bijeenkomst? – Hoe beviel de werkwijze van deze bijeenkomst? – Wat zit er nog dwars? • Maak afspraken voor de volgende keer.	15 min

Totaal tijdsduur ongeveer

115 min



Een taalvrijwilliger begeleidt een vrouw. De vrouw is analfabeet en woont met haar man ruim 10 jaar in Nederland. Thuis en op haar werk spreekt zij weinig tot geen Nederlands. Ze heeft twee jaar les gehad op het ROC maar dat was geen succes. Ze weet inmiddels passief wel wat Nederlandse woorden en kent de meeste letters van het alfabet. Haar taalvrijwilliger heeft met haar luisteroefeningen gedaan om de passieve en actieve woordenschat te vergroten. Ook laat ze de vrouw eenvoudige leesoefeningen doen op de computer. Dit gebeurt echter niet of weinig. De taalvrijwilliger vraagt zich af hoe dit komt: Loopt haar taalmaatje tegen haar grenzen aan en kan ze dus niet meer verwachten? Is haar taalmaatje niet gemotiveerd genoeg omdat ze weinig succeservaringen heeft m.b.t. schoolse vaardigheden? Hoe nu verder?

Intervisie kan bij deze casus de vrijwilliger op weg helpen. Ze kan nieuwe ideeën opdoen over waarom het volgens haar nu niet werkt, en hoe ze de taalcoaching wel kan laten werken. Wat dat precies is, verschilt per persoon. Het hangt volledig af van het opgedane inzicht van de inbrenger en de adviezen van de andere aanwezigen. Bij deze casus kan een oplossing zijn dat de taalvrijwilliger haar verwachtingen naar beneden bijstelt, of leesoefeningen langzamer en vaker herhaalt, of er samen op uit gaat omdat dit beter aansluit op het leerdoel van de mevrouw. Dit hangt allemaal af van wat de inbrenger ontdekt dat het probleem.

Model 2: Positief roddelen ²

Roddelen kennen we doorgaans alleen als iets negatiefs, maar het kan juist ook heel positief werken. Dat blijkt wel uit deze methode. Het ‘roddelen’ dat in deze intervisie gebeurt onder de groepsleden, maakt dat zij ongehinderd kunnen uitwisselen en hun meningen kunnen delen. Door deze uitwisseling kunnen zij met een breed gedragen advies komen voor de inbrenger. Doordat de inbrenger wel aanwezig is tijdens het roddelen, kan hij/zij wel horen wat de verschillende opvattingen, oplossingen en adviezen van groepsleden zijn. Deze methode is vooral prettig voor mensen die er niet van houden om op de voorgrond te staan, maar wel goed kunnen luisteren.

Vooraf	Terugkijken Bij de start van de bijeenkomst kijk je terug: • Hoe zit iedereen erbij na de vorige keer? • Wat is er gebeurd met de adviezen en de casussen die de vorige keer zijn besproken? • Kunnen we starten?	10 min
Stap 1	Introductie probleem • Iedere vrijwilliger geeft een korte omschrijving van zijn/haar vraag of probleem (max. 5 zinnen). • Kies er met elkaar één uit. Gebruik eventueel volgende criteria: – Grote urgentie en/of emotie bij de inbrenger; – Het is een algemeen aansprekend probleem dat voor iedereen speelt; – Iemand is nog niet eerder aan de beurt geweest • De inbrenger introduceert zijn/haar vraag. Hij/zij geeft een gedetailleerde beschrijving van de vraag/het probleem in de ik-vorm. Beschrijf zo concreet mogelijk een praktijksituatie of probleem.	15 min

² Jeroen Hendriksen, Werkboek Intervisie, 2013.

Stap 2	Probleemverkenning • De andere aanwezigen stellen vragen om een duidelijker beeld te krijgen van de casus. Dit doen ze door veel informatieve, open vragen te stellen en door te vragen. • Het kan prettig zijn om de vragen eerst op te schrijven. • De vragen zijn gericht op persoon, taak en omgeving. • De inbrenger geeft concrete antwoorden op deze vragen. • De intervisiebegeleider let erop dat de vragen niet interpreteren, oordelen of suggereren. Er worden in deze fase geen adviezen gegeven en er wordt niet gediscussieerd.	15 min
Stap 3	Roddelen • De inbrenger gaat buiten de kring zitten en bemoeit zich op geen enkele manier met het komende gesprek. • De groepsleden 'roddelen' met elkaar over de casus van de inbrenger en over de mogelijke oorzaken, achtergronden en oplossingen. Dit is dus geen roddelen in de negatieve zin, maar in de positieve zin. De aanwezigen bespreken de casus zonder de inbrenger, om zo de inbrenger verder te helpen met nieuwe inzichten. • Ondertussen luistert de inbrenger aandachtig mee en maakt notities over zaken die hem/haar raken of opvallen. • De groepsleden komen uiteindelijk tot een gezamenlijk advies of doen een aantal uitspraken waarin ze laten zien welke alternatieven of ruimte er zou ontstaan als de inbrenger andere overtuigingen zou hanteren.	15 min

Stap 4	Reactie van de inbrenger - De inbrenger komt weer tussen de andere groepsleden in zitten en vertelt zijn/ haar ervaringen als waarnemer van het roddelen. – Wat heeft hem/haar geraakt? – Wat is opgevallen? – Waar is hij/zij het mee eens of juist oneens? – Verwerpt of accepteert hij/zij het gegeven advies? - Is de vraag van de inbrenger nog hetzelfde? Of is er eigenlijk een ander probleem aan de orde? Vraag de inbrenger hiernaar.	15 min
Stap 5	Evaluatie - Hoe heb je de bijeenkomst ervaren? – Wat neem je mee uit de bijeenkomst? Wat heeft het je opgeleverd? – Welke inzichten heb je opgedaan? – Hoe beviel de werkwijze van deze bijeenkomst? – Hoe vond de inbrenger de manier waarop de groepsleden met de casus omgingen? – Wat zit er nog dwars? - Maak afspraken voor de volgende keer.	10 min

Totaal tijdsduur ongeveer

80 min



Een taalvrijwilliger en haar taalmaatje spreken wekelijks af. De deelnemer is gescheiden en alleenstaand ouder. Ze blijft klagen over haar leven, en over het leven in Nederland. De politiek deugt niet, de mensen deugen niet, niets deugt. De taalvrijwilliger krijgt steeds minder plezier in de ontmoetingen. Hoe kan ze hiermee omgaan? Door intervisie toe te passen ontdekt de taalvrijwilliger hoe zij deze situatie op een andere manier kan bekijken, namelijk op de manier dat de andere aanwezigen dat doen. Als gevolg van haar ervaringen heeft de vrijwilliger bepaalde oordelen klaarliggen en/of is haar geduld/ medeleven opgebraakt. Andere aanwezigen van de intervisie kunnen een frisse blik op de situatie werpen, zodat zij met nieuwe moed deze situatie kan aanpakken.

Model 3: Intervisie bij grenssituaties³

Gaat de casus van de inbrenger over een situatie waarbij de grenzen en rol van de vrijwilliger ter discussie staat? Vaak hebben vrijwilligers verwachtingen en ideeën over hun inzet en is het belangrijk om te 'toetsen' of deze reëel zijn. Aan de hand van onderstaande structuur ontdekt de inbrenger wat zijn/haar eigen verwachtingen, ideeën en vooroordelen zijn. Met behulp van de groepsleden leert hij/zij het probleem in een ander licht te bekijken en ontdekt zo nieuwe oplossingen.

Vooraf	Terugkijken Bij de start van de bijeenkomst kijk je terug: • Hoe zit iedereen erbij na de vorige keer? • Wat is er gebeurd met de adviezen en de casussen die de vorige keer zijn besproken? • Kunnen we starten?	10 min
Stap 1	Introductie probleem • Iedere vrijwilliger geeft een korte omschrijving van zijn/haar vraag of probleem (max. 5 zinnen). • Kies er met elkaar één uit. Gebruik eventueel volgende criteria: – Grote urgentie en/of emotie bij de inbrenger; – Het is een algemeen aansprekend probleem dat voor iedereen speelt; – Iemand is nog niet eerder aan de beurt geweest • De inbrenger introduceert zijn/haar vraag. Hij/zij geeft een gedetailleerde beschrijving van de vraag/het probleem in de ik-vorm. Beschrijf zo concreet mogelijk een praktijksituatie of probleem.	15 min

³ Jeroen Hendriksen, Werkboek Intervisie, 2013.

Stap 2	Op zoek naar dominante ideeën Met behulp van vragen en intensief luisteren proberen groepsleden te achterhalen welke dominante ideeën (opvattingen, idealen, normen, waarden, enz.) in de beeldvorming van de inbrenger een rol spelen. Het gaat daarbij om vragen als: – Wat wordt als goed beoordeeld en wat als fout? – Wat ziet de inbrenger als ideaal/hoe het zou moeten zijn? – Berust de beschrijving op feiten of op interpretaties? – In hoeverre spelen vooroordelen of stereotyperingen een rol? – Wordt er gedacht of gesproken in termen van schuld/onschuld? – Worden alleen negatieve aspecten belicht of ook positieve? – Hoe ziet de inbrenger zijn/haar eigen rol in de situatie en hoe de rol van anderen? – Wordt de situatie als blijvend of veranderlijk gezien?	20 min
Stap 3	Inventariseren van dominante ideeën • De groepsleden inventariseren samen de gevonden dominante ideeën en noteren die beknopt op een flap. • De inbrenger luistert aandachtig maar reageert niet.	10 min
Stap 4	Reactie van de inbrenger • De inbrenger reageert op de geïnventariseerde dominante ideeën. Welke ideeën herkent hij/zij én spelen een rol spelen in het probleem? • Deze ideeën worden omcirkeld op de flap.	5 min

Stap 5	Overwegen van alternatieve ideeën • Samen met de groepsleden gaat de inbrenger het lijstje van de omcirkelde dominante ideeën af. Wat zijn alternatieven voor deze ideeën? Hoe kunnen deze alternatieve ideeën het probleem in een ander licht plaatsen? • Ook de alternatieve ideeën worden op de flap genoteerd.	15 min
Stap 6	Evaluatie • Hoe heb je de bijeenkomst ervaren? – Wat neem je mee uit de bijeenkomst? Wat heeft het je opgeleverd? – Welke inzichten heb je opgedaan? – Hoe beviel de werkwijze van deze bijeenkomst? – Wat zit er nog dwars? • Maak afspraken voor de volgende keer.	10 min

Totaal tijdsduur ongeveer

85 min



Een man krijgt ondersteuning van een taalvrijwilliger. Na een aantal weken vertelt de man meer en meer over zijn verleden en datgene wat hij heeft meegemaakt in de oorlog en tijdens zijn vlucht. Hij zegt ook problemen te hebben met slapen en komt steeds somberder over. De vrijwilliger weet niet goed hoe hij hierop moet reageren.

In deze casus staat de rol van de vrijwilliger ter discussie. Wat hoort hij te doen? Wat past er binnen zijn rol en wat valt er buiten? Moet hij professionele hulp inschakelen of een luisterend oor bieden? Dat zijn allemaal vragen waar deze vrijwilliger mee worstelt. Door zijn zorgen te delen tijdens een intervisie, kunnen de andere aanwezigen hem goede vragen stellen. Het beantwoorden van deze vragen geeft de vrijwilliger een helderder beeld van wat zijn rol is in deze situatie. Zo kan hij standvastiger deze situatie instappen.

Tips

Hoewel de structuur van een intervisiebijeenkomst kan verschillen, verandert de manier waarop groepsleden zich opstellen niet. Het is belangrijk dat iedereen oprecht belangstellend is naar elkaar en openstaat voor nieuwe inzichten. Onderstaande tips zorgen voor een productieve intervisie in een prettige sfeer.

De casus

Ga aan de slag met een heldere casus. Vraag de vrijwilliger zo gedetailleerd en concreet mogelijk een praktijksituatie of probleem te beschrijven. De ervaring is dat een algemene vraag (bijvoorbeeld 'Hoe gaan jullie om met grenzen stellen?') te vaag is en het proces dan vastloopt.

Vragen stellen

- Stel informatieve vragen. Let erop dat de vragen steeds verbonden zijn met de casus van de inbrenger.
- Gebruik in het algemeen open vragen: Wat? Hoe? Wanneer? Waar? Welke? Wie? Waarom?
- Stel geen vragen waaruit jouw interpretatie, oordeel of suggestie blijkt.
- Stel één vraag per keer. Laat de vragen eventueel eerst opschrijven. Zo neemt iedereen rustig de tijd om een goede, open vraag te bedenken.
- Geef de inbrenger tussendoor steeds voldoende tijd om na te denken over de vraag en om van zijn/haar antwoorden te formuleren. Stel vragen dus niet te snel achter elkaar.
- Stel samenvattende vragen: Je vindt dat vervelend en dat is nu 3 keer gebeurd, vertel je. Heb ik dat goed begrepen?
- Eén van de vrijwilligers kan tussentijds samenvatten, waarin je de inbrenger kans geeft om eventuele misverstanden bij te stellen. Ook de andere luisteraars krijgen zo een juist beeld van de situatie.
- Vraag door. Vraag bij onderstaande situaties: wat bedoel je hiermee? Kun je dit uitleggen?
 - bij niet gespecificeerde woorden of zinsdelen: 'Soms voelt het of niemand oplet'
 - bij generalisaties: 'Iedereen komt altijd te laat'
 - weggelaten woorden of zinsdelen: 'Ik moet dat doen'
 - vraag naar betekenis van vervormingen, onlogische opmerkingen of beeldspraak
 - vage of overvloedige woorden: 'Het zou kunnen dat ze dat niet doorhebben'

Fijne sfeer

- Besteed aandacht aan de houding van de aanwezigen.
 - Spreek vanuit de ik-vorm
 - Spreek met respect over de ander
 - Stel je dienstbaar op ten opzichte van de ander
 - Let ook op je non-verbale houding. Hoe is je lichaamstaal, intonatie en stem?
- Laat de ander uitpraten en wees oprecht belangstellend.
- Luister naar de inhoud en let op de sfeer/emotie.
- Concentreer je op het verhaal van de ander. Denk niet dat je het antwoord al weet of ga niet direct zoeken naar oplossingen.

Werkwijze

- Benoem af en toe de werkwijze van intervisie nog eens. Het gaat om onderzoek, niet te snel advies geven, enz. Pak dan ook dit handboek er weer bij.
- Denk na over hoe je wilt gaan zitten als groep. Vaak werkt een kring van stoelen goed.

Verwachtingen en behoeften

- Het is belangrijk om verwachtingen naar elkaar uit te spreken bij de beginfase van een intervisiegroep. Je verbindt je voor een langere periode aan elkaar en dat vraagt tijd en inzet.
- Stel regelmatig de vraag welke behoeften iedereen heeft. Zijn ze hetzelfde? Bij grote verschillen kan de motivatie verminderen en haakt men eerder af.

Effectieve feedback geven en ontvangen

Tijdens intervisiebijeenkomsten zal er automatisch feedback gegeven worden door de luisteraars en soms ook door de inbrenger. Om ervoor te zorgen dat je feedback goed aankomt bij de ontvanger én jijzelf het meeste haalt uit de feedback, kun je onderstaande regels aanhouden.

Feedback is een constructieve terugkoppeling van hoe (veranderbaar) gedrag door iemand anders wordt ervaren.

Hoe geef je goede feedback?

1. Je waarneming (ik-boodschap): ik zie..,ik hoor..,ik lees..
2. Je interpretatie. Geef het effect van het gedrag op jou. (Dat maakt op mij de indruk..Dat komt op mij over als..)
3. Het effect op jou (Dat maakte dat ik.., Ik voel me daardoor..)
4. Gewenst gedrag (Misschien zou je voortaan..)

Tips voor het geven van goede feedback

- Benoem gedrag dat iemand echt kan voortzetten of veranderen
- Geef feedback in opbouwende termen
- Vraag om een reactie
- Geef ruimte aan de ontvanger om je feedback te verwerken
- Doseer feedback (houd rekening met het incasseringsvermogen van de ander)

Tips voor het ontvangen van feedback

- Luister goed naar wat er gezegd wordt
- Check of je het goed hebt begrepen, bijvoorbeeld door samen te vatten en door te vragen als je iets nog niet helemaal begrijpt
- Vraag door naar wat je zou kunnen verbeteren
- Ga niet in de verdediging – accepteren betekent niet dat je het ermee eens bent
- Geef aan wat het met je doet
- Geef aan wanneer je het genoeg vindt
- Bepaal zelf of en wat je wilt veranderen

4.

Intervisiegroep samenstellen

- Een intervisiegroep bestaat uit 5 tot 8 deelnemers. Een kleinere groep geeft het risico dat de intervisie niet door kan gaan bij afmeldingen. In grotere groepen is er minder ruimte voor individuele aandacht.
- Iedereen is gelijkwaardig. Deelnemers hebben ongeveer hetzelfde kennis- en ervaringsniveau. Bij grote verschillen tussen 'oudgedienden' en 'jonkies' bestaat het gevaar dat men dit als argumenten gaat gebruiken in de onderlinge uitwisseling.
- Vrijwilligers die deelnemen willen graag leren van anderen, houden van doorvragen en zijn bereid om feedback te geven en te ontvangen. Ze durven kwetsbaar te zijn en nieuwsgierig en hebben respect voor de ander en zijn/haar ideeën en meningen.

Valkuilen binnen een groep

- De groep is niet helemaal in balans als het gaat om geven en ontvangen. Sommige vrijwilligers vragen te veel aandacht of laten juist te weinig van zichzelf zien.
- Er is sprake van alleen spuien zonder dat er wordt gesproken over een oplossing of verschillende ideeën.
- Veroordelen van het gedrag van de ander. 'Dat past helemaal niet bij je!' 'Hoe kan dit jou nu overkomen?' 'Jij bent altijd juist zo zorgvuldig?'
- Te snel een advies uitbrengen. De inbrenger krijgt niet de tijd om een eigen inzicht te verwerven.

6

5.

Rol van de begeleider

Één van de deelnemers of de coördinator heeft de leiding tijdens de intervisie. De rol van deze begeleider is het proces leiden en bewaken. De begeleider kan zelf niet inhoudelijk meedoen. Hij/zij stelt zich terughoudend op en laat de vrijwilligers zoveel mogelijk zelf doen. In het intervisieproces geeft de begeleider steun, inspireert en organiseert, biedt ruimte en een vertrouwelijke sfeer. Hij/zij oordeelt niet, vult niet in maar vraagt door.

Om te voorkomen dat de groep in een van de valkuilen stapt, herhaalt de begeleider voor de bijeenkomst het doel, de structuur en de regels van intervisie.

De coördinator als begeleider?

Voor de coördinator kan het een valkuil zijn wanneer hij/zij meedoet. Als begeleider ben je op dat moment namelijk procesbegeleider en geen deskundige. Aangezien de coördinator wel veel kennis heeft, kan hij/zij geneigd zijn om in de rol van deskundige te schieten, en daarmee uit de rol van begeleider. Dit kan een overweging zijn om het proces te laten begeleiden door een ander die buiten deze groep staat. Jij kunt dan als coördinator aanwezig zijn en bijvoorbeeld de onpartijdige rol vervullen van gastheer of gastvrouw tijdens de bijeenkomst. Het voordeel is dat je dan wel inzicht krijgt in het werk van de vrijwilligers en de situaties waar ze tegenaan lopen, maar dat je je niet mengt in het gesprek en dus geen oordeel hebt. Je kunt dan meteen checken of de kwaliteit van de intervisiebijeenkomst goed is. Kun je niet aanwezig zijn? Dan kan een alternatief zijn dat je vraagt om bijgepraat te worden over de intervisie. Een andere optie is wel deelnemen aan het gesprek, zodat jij ook jouw kwetsbaarheden kunt delen met anderen.



6. Informatie voor taalcoaches

Je kunt nu aan de slag met intervisie! We hopen dat je start met het organiseren van intervisiebijeenkomsten voor jouw taalvrijwilligers. Op het extranet van Het Begint met Taal vind je een voorbeeld van een uitnodiging voor je vrijwilligers. In de uitnodiging wordt uitgelegd wat intervisie is en wat het de taalcoach oplevert. Deze uitnodiging kun je uiteraard naar eigen inzicht aanpassen. Op extranet kun je ook het basismodel intervisie downloaden. Dit kun je bijvoorbeeld aan je taalcoaches sturen bij de uitnodiging of uitdelen op de intervisiebijeenkomst zelf.



Colofon

(c) 2019 Het Begint met Taal

Deze uitgave is tot stand gekomen met medewerking van Robert te Pas.

Bronnen: Jeroen Hendriksen:

- Werkboek Intervisie 2013 (Uitg. Boom/Nelissen);
- Begeleid Intervisiemodel 2006 (Nelissen);
- Intervisie bij Werkproblemen (2016) Boom.

Wij zijn Het Begint met Taal. De versneller van taalcoachend Nederland. Wij vinden dat het hier nog mooier wordt als alle 600.000 anderstaligen met een taalvraag in Nederland kunnen meedoen. Daarom versterken wij nu al zo'n 160 organisaties op circa 380 locaties in alle fasen van hun bestaan. Samen zorgen we ervoor dat wekelijks 16.000 vrijwilligers 32.000 anderstaligen begeleiden bij het oefenen van de Nederlandse taal.



Het Begint met Taal
De Alchemist
Koningin Wilhelminalaan 8
3527 LD Utrecht
030 - 2422841
www.hetbegintmettaal.nl



**taal
verbindt
ons
allemaal**



DE VERSNELLER
VAN TAALCOACHEND
NEDERLAND

Het Begint met Taal

De Alchemist

Koningin Wilhelminalaan 8

030-2422841

[www.hetbegintmettaal](http://www.hetbegintmettaal.nl)