

Intercollegiale Consultatie

Intercollegiale Consultatie

Intercollegiale Consultatie kan als werkwijze onderdeel zijn van de persoonlijke en professionele ontwikkeling van de medewerkers van een organisatie. Dit kan plaats vinden onder externe begeleiding en door roulerende begeleiding van één van de deelnemers uit de groep. Wij raden een frequentie aan van 6 keer per jaar om daadwerkelijk als groep en als individu met elkaar en van elkaar praktijkgericht te leren.

Ter voorbereiding op het op eigen initiatief en zelfstandig opzetten van de intercollegiale consultatie is omschreven wat intercollegiale consultatie inhoudt: wat het is, voor wie het geschikt is en enkele voorbeelden van te hanteren methoden.

Waar komt intercollegiale consultatie vandaan?

- jaren 50: Japanse kwaliteitskringen, gestructureerd werkoverleg waarin knelpunten worden besproken
- jaren 60: opkomst organisatie ontwikkeling en groepsdynamica, ontwikkeling van probleemoplossende methoden
- jaren 70: collegiale consultatie (in de gezondheidszorg), een vorm van overleg tussen mensen uit verschillende beroepen die werkzaam zijn ten dienste van dezelfde groepen uit de bevolking
- jaren 80: helpend gesprek (in het onderwijs), door het stellen van vragen het denken van de probleeminbrenger over zijn probleem stimuleren
- nu: leren in het werk, door hectiek van alledag meer behoefte aan structuur om met collega's ervaringen en problemen in het werk uit te wisselen.

Wat is het?

Intercollegiale consultatie is:

- onderlinge advisering t.a.v. werkproblemen
- met collega's uit je eigen of uit een andere organisatie,
- een leergroep bestaande uit gelijken, niet met je baas of ondergeschikte
- gestructureerd kijken naar situaties, problemen, vraagstukken uit de eigen praktijk, en bedenken van oplossingen
- durven kijken naar het effect van eigen gedrag, beslissingen en aanpakken
- met of zonder speciale intercollegiaal consult methoden
- ervaringen uitwisselen, maar eventueel ook oefenen van vaardigheden en nieuwe situatie
- op vrijwillige basis, met mensen die je aanspreken
- leren van elkaars werkproblemen
- met of zonder intercollegiaal consultbegeleider
- regelmatig bij elkaar komen
- een ervaringsgericht leerproces, waarin ieder verantwoordelijk is voor zowel zijn eigen leerproces als dat van de ander

Voor welke doelen kan je intercollegiaal consult inzetten?

- Inhoudelijke uitwisseling en ideeën genereren
- Toekomstverkenningen en luisterend oor
- Beslissingen nemen
- Reflecteren op situaties die zich hebben voorgedaan en op eigen gedrag
- Situaties en eigen gedrag oefenen

I. Leercyclus

Bij intercollegiale consultatie gaat het om een autonoom, ervaringsgericht leerproces, met als doel greep krijgen op de eigen situatie. De leercyclus in een intercollegiaal consult proces kent de volgende fasen:

1. Het ervaren
2. Het ordenen van de gegevens uit de ervaringen
3. Het vergelijken met eerdere verworven inzichten en belevingen
4. Het opnemen in het kennisbestand
5. Het afleiden van conclusies voor nieuw handelen

II. Basisstructuur

Voor intercollegiaal consult bestaan verschillende methodieken. In al die methodieken zit een basis structuur, die bestaat uit:

- formuleren van het probleem of vraagstuk
- oriënteren op - en analyseren van het probleem
- formuleren van mogelijke oplossingen of adviezen

III. Wat levert het op?

- Reflectie (persoon leert reflecteren op eigen gedrag, persoon vergroot inzicht in eigen gedrag en effect daarvan in verschillende situaties, persoon vergroot inzicht in gedrag van anderen)
- Vinden van oplossingen en richtingen (persoon heeft mogelijkheid om oplossingen en richtingen te vinden voor vraagstukken uit de dagelijkse praktijk)
- Vaardigheden ontwikkelen (persoon ontwikkelt vaardigheden die nodig zijn om situaties uit het werk beter op te pakken)
- Anderen ondersteunen (persoon kan eigen verhaal kwijt en leert een luisterend oor te zijn voor anderen)

Intercollegiaal consult is een prima methode als je:

- ervan houdt om met anderen over je werk en vraagstukken/problemen te praten
- bereid bent om kritisch naar jezelf te kijken naar je eigen functioneren
- bereid bent om mee te denken over vraagstukken/problemen van anderen
- tijd vrijmaakt voor je ontwikkeling, ook als je het druk hebt in je werk
- het leuk vindt om met een (vaste) groep regelmatig bij elkaar te komen om te werken aan je ontwikkeling
- concrete afspraken met elkaar als groep maakt en deze nakomt

IV. Basisregels intercollegiaal consult

- Wat besproken wordt, blijft binnen de groep
- Iedereen is bereid om kritisch te kijken naar eigen gedrag in werksituaties
- Iedereen is benieuwd naar ervaringen en oplossingen van anderen
- Er wordt ondersteuning geboden, geen oordelen
- Er is aandacht voor wat goed gaat
- Iedereen heeft recht op tijd (is geen plicht)
- Wees je eigen leider. Je kiest zelf wat je naar voren wil brengen over wat je denkt, voelt en wilt. Je kiest ook zelf wat wel en niet ter sprake komt.
- Respect voor elkaar

V. Basisgespreksregels

- Actief luisteren naar de inhoud, samenvatten wat de ander zegt en laten merken dat je aandachtig luistert (hmhm, ja ja en geïnteresseerde houding),
- Doorvragen, geen genoegen nemen met een eerste antwoord op je vraag. Doorvragen met open vragen levert vaak waardevolle informatie op
- Actief luisteren naar emoties, proberen te begrijpen wat de ander je echt vertelt. Geef de ander terug wat je ziet, merkt, hoort. (bijv: ik krijg de indruk dat het lastig voor je is)
- Stiltes respecteren en er meer mee doen. (wanneer je wacht als iemand een stilte laat vallen, zul je merken dat hij vaak zelf het woord weer neemt en verder tot de kern komt van wat hij eigenlijk wil vertellen).
- Elkaar non-verbaal waarnemen
- Niet interpreteren wat de ander zegt, vragen om verduidelijking
- Met IK spreken

VI. Incidentenmethode

1. Presentatie - case vertellen (5 minuten)

Het is van belang de essenties en de cruciale momenten zo concreet mogelijk te formuleren. Het verhaal hoeft niet het totale plaatje van de omstandigheden, met alle franje, te schilderen (de ingebrachte situatie moet door de inbrenger echt als problematisch worden ervaren).

2. Nadenktijd: voorlopige diagnose + vragen formuleren (5 minuten)

De deelnemers proberen na te gaan waar de kern van het verhaal/probleem zit. Schrijven dit met steekwoorden op (dit is hun diagnose). Ze gebruiken hierbij hun eigen referentiekader, vanuit uw studie- en ervaringsachtergrond en houden zich aan feitelijke waarnemingen. Daarna formuleren ze aanvullende informatievragen om hun beeld te completeren of de diagnose te toetsen.

3. Vragen stellen (10 minuten)

De toehoorders mogen nu hun informatieve vragen stellen om hun beeld van de situatie aan te vullen of te toetsen. Het mogen alleen vragen zijn naar feiten en gegevens; dus geen meningen of interpretaties van de eigenaar.

4. Analyse (10 minuten)

De probleemeigenaar leunt achterover in zijn stoel en houdt zich stil. De toehoorders gaan met elkaar de discussie aan. Wat is hier nu aan de hand? Wat is het daadwerkelijke probleem? Hoe staat de eigenaar zelf in deze situatie?

5. Reactie eigenaar (5 minuten)

Wat is de eigenaar opgevallen in de discussie? Wat heeft hem/haar geraakt? Wat is belangrijk? Wat is nieuw? Waar kan hij of zij wat mee?

6. Oplossingen vertellen (10 minuten)

Iedere deelnemer vertelt zijn/haar oplossing. Het is uitsluitend de eerste stap, dus geen faseplan. De eigenaar noteert wat opvalt c.q. wat hij/zij belangrijk vindt. Niet reageren!

7. Reactie Eigenaar (5 minuten)

De probleemeigenaar mag vrij reageren op wat hij heeft gehoord. Dit kan algemeen of individueel.

8. Actieplan (ca. 5 à 10 minuten)

De eigenaar: heeft geeft aan wat hij/zij denkt en wilt gaan doen.

VII. Tien stappen-model

1. Eigenaar schetst vraagstuk en situatie.
2. Helpers formuleren vragen (max. 3). Op flip over schrijven. Eigenaar antwoordt nog niet, geen discussie.
3. Typering van de vragen door eigenaar. Warm / neutraal / koud. Geen discussie.
4. Eigenaar beantwoordt vragen. Geen discussie. Doel: eigenaar verhoudt zich tot het vraagstuk.
5. Iedereen formuleert nog 2 á 3 vragen. en noteert ze. Eigenaar antwoordt.
6. Ieder (behalve eigenaar) schrijft op: "mijn probleem is"
7. Eigenaar scoort warm / neutraal / koud.
8. Eigenaar formuleert zijn vraagstuk is op flap.
9. Welke krachten (ook binnen de persoon zelf) maken dat het vraagstuk blijft bestaan? Herkent de persoon dit?
10. Wat te doen?

Bij suggesties met name kijken naar moeilijkheden bij uitvoeren suggesties.
Is de eigenaar geholpen?

VIII. Tekeningmethode

1. Inbreng casus

Probleemhebber maakt een tekening van zijn probleem of situatie. Het dient een impressie te zijn en het hoeft niets voor te stellen. Vervolgens licht hij zijn tekening toe. De anderen luisteren actief en stellen in principe geen vragen.

2. Noteren vragen en opmerkelijke en opvallende zaken

De anderen noteren vragen en opmerkelijke en opvallende zaken. Wat viel je op, wat verbaasde je, wat zag jij in de tekening en welke vragen roept het in je op, etc? Alles wordt op flap geïnventariseerd, waarbij de vragen apart worden gerubriceerd.

3. Probleemhebber reageert

De probleemhebber beantwoordt de vragen en reageert op de opmerkingen. Belangrijk is dat het geen discussie wordt, maar dat de probleemhebber kijkt wat hij er mee kan, wat zijn nieuwsgierigheid wekt en wat hem raakt. Stelt eventueel vragen en onderzoekt, de anderen dienen als klankbord

4. De uitnodiging

Waar nodigt het toe uit? Wat staat je te doen?.

5. Raad geven

Eventueel vertellen de anderen wat zij zouden doen.

6. Evaluatie

Hoe heb je het ervaren? Heeft het je voldoende opgeleverd? Ben je tevreden?