

Goede vragen stellen en luisteren

Intervisie, een manier om dilemma's met elkaar te delen. Ook een manier om te leren van collega's. En vooral een manier om met behulp van anderen, zelf tot andere inzichten te komen. Twaalf auditoren namen de proef op de som.

TEKST Jessica Hendriks | BEELD Roel Ottow

Terwijl Feyenoord in Rotterdam wordt gehuldigd en de politie zelfs via een NL-alert oproept niet meer naar de stad te komen, is de sfeer in Amersfoort een stuk ingetogener. Toch zorgt het heerlijke voorjaarszonnetje ervoor dat de terrasjes rondom het station vol zitten.

Op straat zijn alleen maar lachende gezichten te zien. De zon schijnt en daar lijkt heel Nederland blij mee te zijn. Ook in het NH Hotel in Amersfoort alleen maar vrolijke gezichten. Die locatie is deze dag het toneel van een workshop intervisie. Twaalf auditoren gaan ervaren hoe het is om in een intervisiegroep te zitten. Spannend, maar vooral heel interessant. De auditoren hebben er zin in. Voordat zij in kleine groepen worden verdeeld, legt Frans Meijer van adviesbureau MCG Utrecht eerst uit wat intervisie is en vooral wat de bedoeling is tijdens een sessie. 'Intervisie is luisteren. En de goede vragen stellen. Hierdoor help je elkaar. Je komt niet meteen met oplossingen, maar door vragen te stellen zet je de ander aan het denken. Dat is de bedoeling.' Alhoewel de meeste intervisiegroepen bestaan uit mensen uit hetzelfde werkveld gaat het volgens Meijer niet altijd over werk. 'Het is een beetje fiftyfifty. De helft heeft met werk te maken, de andere helft met privé. Die grens vervaagt ook snel, doordat het vaak in elkaar overloopt. Het begint vaak werkinhoudelijk, maar uiteindelijk kom je toch meer richting het persoonlijk functioneren. Je veilig voelen in de intervisiegroep

'Open vragen formuleren, is moeilijk. Je hebt snel de neiging er iets van gevoel in te leggen'

is daarbij heel belangrijk. We spreken daarom ook altijd af dat alles wat wordt gezegd binnenkamers blijft', aldus Meijer.

DE DIEPTE IN

Om vast te ervaren hoe het er straks in een intervisiegroep aan toegaat, mogen de auditoren eerst plenair proefdraaien. Marco van Liempt, een van de gespreksleiders, werpt zich op als kandidaat. Hij heeft een relatief simpele vraag: ik werk veel, heb weinig tijd voor mijn gezin en wil met hen op vakantie. Waar ga ik heen? Voorwaarde: het moet er warm en droog zijn. Al snel komen er vragen over de gezinssituatie, de kinderen, hobby's. En zo vraagt een auditor: 'Hoe belangrijk is wifi? Zou je zonder wifi kunnen?'. 'Toch gaat het nog niet genoeg de diepte in. Na even doorvragen blijkt zijn fictieve dochter reuma te hebben en hij daardoor dus beperkt te zijn in zijn keuze. 'Lastig hè?', zegt Van Liempt. 'Je moet niet met suggesties komen. Dat kan bij cliënten, maar niet bij collega's.' Meijer vult aan: 'Jij hoeft er niks mee, de collega moet er door jouw vragen zelf mee komen. Het wordt pas echt leuk als hij of zij naar het plafond

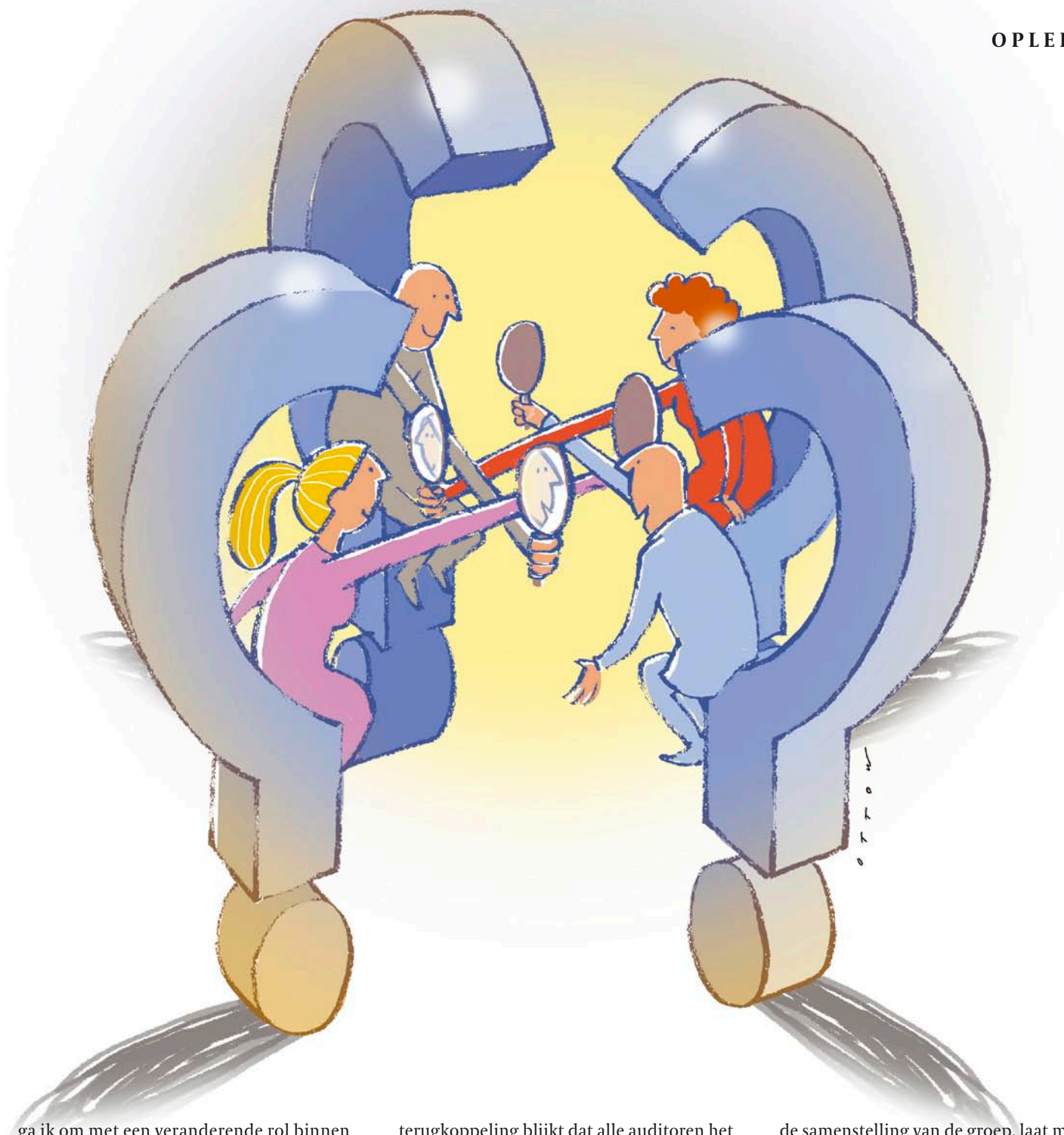
gaat kijken. Dan wordt er nagedacht over wat jullie allemaal vragen.'

CONFRONTEREND

Na deze proefintervisie is het tijd voor het echte werk. De aanwezigen gaan uiteen in drie groepen van vier auditoren en een professionele gespreksleider. Aan alle auditoren is van tevoren gevraagd een casus te bedenken die zij kunnen inbrengen. Dit verhaal mag de spreker rustig vertellen, zonder te worden onderbroken. Pas daarna mag het vragenvuur beginnen. En zo geschiedt. Het eerste verhaal is erg persoonlijk van aard. Iets waar een van de auditoren tegenaan loopt als ze kantoren bezoekt. Het zit in haar persoonlijkheid, maar hoe kan ze daar toch anders mee omgaan? Zodra zij haar verhaal heeft gedaan, borrelen de eerste vragen al op. Je merkt duidelijk dat de collega's al een mening hebben over haar houding. Daardoor hebben zij snel de neiging om meteen een oplossing aan te dragen. En dat is nu net niet de bedoeling van intervisie. Gespreksleider Van Liempt: 'Open vragen formuleren, is moeilijk. Je hebt snel de neiging er iets van gevoel in te leggen. Hierdoor kan het heel confronterend zijn voor de casusaandrager.' Als van het pad wordt afgeweken, stuurt Van Liempt de aanwezigen weer de goede kant op. De auditor wiens casus het was, voelt zich wel een beetje bedreigd door de manier waarop collega's haar bevragen. En toch heeft zij een leerpunt voor zichzelf kunnen formuleren. Bij de volgende audit zal dit in de praktijk worden gebracht.

BELANGRIJK MIDDEL

De casussen van die dag zijn zeer uiteenlopend: hoe ga je om met een klacht, hoe corrigeer ik een collega in bijzijn van een cliënt en hoe



ga ik om met een veranderende rol binnen kantoor? Zo is een van de groepen na een uur al klaar met twee dilemma's, terwijl een andere groep net het eerste verhaal had afgerond. Auditor en interim-jurist Carolien Bosch vond zo'n eerste intervisie heftig om mee te maken. 'Sommige casussen weekten behoorlijk wat emoties los.' Ook voor auditor en kandidaat-notaris Maartje Nonhebel was het intensief: 'Ik heb ook een casus ingebracht waar emotie bij kwam kijken. Er is mij eigenlijk een spiegel voorgehouden en daar heb ik wel wat aan.' Bosch denkt dat intervisie wel degelijk goed kan zijn voor sommige kantoren die zij bezoekt: 'Grote kantoren hebben vaak wel een dergelijk overleg, maar middelgrote en kleine kantoren niet. Het zou mooi zijn als ik dit na een audit kan aanbieden.' Bij de plenaire

terugkoppeling blijkt dat alle auditoren het als belangrijk middel voor het notariaat zien en zeker zouden inzetten. Wel worden er een paar kanttekeningen geplaatst: denk na over

de samenstelling van de groep, laat mensen niet te ver reizen én zet in alle gevallen een professionele gespreksleider in. Die bleek echt onmisbaar. ■

JAARTHEMA ETHIEK EN INTEGRITEIT

De intervisieworkshop met auditoren was een initiatief van de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB). De beroepsorganisatie wil hiermee kijken of dit soort intervisiebijeenkomsten ook voor (kandidaat-)notarissen nuttig en waardevol zijn. Het past goed bij het jaarthema: ethiek en integriteit. De KNB organiseerde in maart vijf regiobijeenkomsten

waar dilemma's werden besproken. Verschillende deelnemers maakten toen de opmerking behoefte te hebben aan meer van dit soort (intervisie)bijeenkomsten. Tijdens het KNB-congres op 6 oktober is een van de deelsessies in de middag gewijd aan intervisie. Frans Meijer leidt deze sessie. Zie de KNB-nieuwspagina's voor meer informatie over het congres.