

INTERVISION

se conseiller entre collègues

INTERVISION

kollegiale Beratung

Définition

L'intervision (ou conseil entre collègues ou échange de pratiques) est une méthode simple, rapide et efficace d'échange et de soutien en rapport avec une situation professionnelle.

L'intervision pour quoi?

- Débloquent une situation professionnelle difficile
- Aider à prendre une décision
- Développer sa capacité d'analyse de sa propre pratique
- Découvrir de nouvelles perspectives
- Oser de nouvelles solutions, confirmer son intuition
- Sortir d'un isolement professionnel
- Prendre de la distance sur une situation complexe

Et pour qui?

Tout professionnel intéressé peut rejoindre un groupe d'intervision ou en créer un avec des collègues

- exerçant des responsabilités comparables (les professions peuvent être différentes)
- à l'intérieur ou à l'extérieur de son organisation

Conditions pour pratiquer l'intervision

- Souhait de s'améliorer continuellement
- Réciprocité: être prêt à chercher conseil et à conseiller, égalité des droits et devoirs
- Participation volontaire
- Confidentialité

Déroulement, durée, fréquence

Le processus d'intervision se déroule en six ou sept phases pour chaque cas traité:

- 1) Présentation d'un cas concret à ses collègues
- 2) Phase de clarification
- 3) Question précise posée par le donneur de cas
- 4) Phase d'échange entre collègues
- 5) Analyse des résultats
- 6) Feedback du donneur de cas
- 7) Ev. brève évaluation du processus

Durée: en général 40–60 min. par cas

Fréquence: les rencontres peuvent être régulières (p. ex. 5–6 fois par an) ou aussi spontanée pour répondre à une demande urgente.

Modération

Le modérateur fait en général partie du groupe de collègues. Ce rôle peut être joué à tour de rôle par chaque collègue. Un modérateur externe peut intervenir pour former le groupe à s'animer lui-même ou pour le superviser.

Formation: 1 à 2 jours

La formation permet d'exercer le processus, d'acquérir des outils (technique d'entretien, méthode ciblée d'écoute et de questionnement) et de préparer la mise sur pied d'un groupe d'intervision.

Definition

Intervision (oder kollegiale Beratung) ist eine einfache, rasche und wirksame Methode, die Austausch und Unterstützung in beruflichen Situationen leistet.

Wofür Intervision?

- Lösungsweg für eine schwierige berufliche Situation finden
- Helfen, einen Entscheid zu fällen
- Kompetenz zur Analyse des eigenen Handelns entwickeln
- Neue Perspektiven entdecken
- Neue Lösungswege wagen, eigener Intuition vertrauen
- Aus einer beruflichen Isolation herauskommen
- Distanz zu einer komplexen Situation gewinnen

Und für wen?

Jede Berufsperson kann einer Intervisions-Gruppe beitreten oder eine eigene Gruppe mit Kolleg/innen gründen, die

- eine ähnliche berufliche Verantwortung wahrnehmen (es müssen nicht die gleichen Berufe sein)
- in der eigenen Organisation oder ausserhalb sind

Voraussetzungen zum Praktizieren der Intervision

- Wunsch, sich laufend zu verbessern
- Gegenseitigkeit: bereit sein, Rat zu geben und Rat zu bekommen; gleiche Rechte und Pflichten
- Freiwillige Teilnahme
- Vertraulichkeit

Verlauf, Dauer und Frequenz

Der Intervisionsprozess verläuft bei jedem behandelten Fall in sechs bis sieben Phasen:

- 1) Vorstellung des Falles durch den Fallgeber
- 2) Klärungsphase
- 3) Präzise Frage durch den Fallgeber
- 4) Austauschphase unter Kollegen
- 5) Ergebnisanalyse
- 6) Feedback durch den Fallgeber
- 7) Ev. kurze Evaluation des Vorgehens

Dauer: meistens 40–60 Min. pro Fall

Frequenz: Gruppentreffen können regelmässig sein (z. B. 5–6 Mal pro Jahr) oder auch spontan zur Behandlung eines dringenden Anliegens.

Moderation

Die Moderationsperson gehört in der Regel der kollegialen Beratungsgruppe an. Jedes Mitglied kann diese Rolle abwechselungsweise übernehmen. Ein externer Moderator kann in die Methodologie einführen oder auch eine Supervision anbieten.

Weiterbildung: 1 bis 2 Tage

In einer Weiterbildung werden die Methodologie und die Moderationswerkzeuge geübt (Gesprächsführung, gezieltes Zuhören und Fragetechnik), sowie die praktische Schaffung einer Intervisionsgruppe vorbereitet.

Qu'est-ce qu'une intervision et à quoi sert-elle?

Le monde du travail connaît différents modes de «conseils», apportés en général par un expert externe à l'organisation (coaching, supervision, expertises...). L'intervision, au contraire, n'utilise pas de conseillers rémunérés, mais se base sur un échange bénévole et efficient entre collègues (dans le cadre du temps de travail ou non). Chacun s'exprime en fonction de son expérience, après avoir attentivement écouté un collègue qui décrit une situation professionnelle qui lui a posé problème ou une situation à venir pour laquelle il souhaite se préparer à agir. Il s'agit d'un échange qui contribue à «professionnaliser les professionnels».

Les échanges se déroulent dans un cadre d'écoute respectueux et confidentiel. Le groupe écoute attentivement le donneur de cas, pose des questions. L'animateur (l'un des collègues) aide la personne à clarifier la situation évoquée et à préciser sa demande de conseil. La méthode d'intervision est conçue de telle façon à utiliser efficacement le temps disponible. Elle fait émerger des suggestions, des idées, des hypothèses que le donneur de cas utilisera librement.

Exemples de questions apparaissant lors d'intervisions en entreprise: Comment gérer cette personne difficile dans mon équipe? Comment réagir constructivement face aux critiques de ce client? Comment choisir mes priorités pour les six prochains mois? Comment mettre en place ce nouveau projet? Comment affirmer ma position de responsable? Comment préserver du temps pour ma famille?

Sylvacom propose d'une part une formation à l'intervision (créer et gérer un groupe d'intervision) ainsi qu'un accompagnement ponctuel des groupes d'intervision (p. ex. phase initiale).

Was ist Intervision und was ist ihr Nutzen?

Die Arbeitswelt kennt verschiedene Beratungsformen, meistens mit der Intervention eines externen Beraters verbunden (Coaching, Supervision, Fachexpertisen...). Intervision braucht dagegen keine bezahlten Berater, weil sie sich auf einen ehrenamtlichen und effizienten Austausch unter Kollegen und Kolleginnen stützt (innerhalb oder ausserhalb der Arbeitszeit). Der Fallgeber beschreibt eine berufliche Situation, die Schwierigkeiten verursacht hat oder eine Herausforderung, für die er sich vorbereiten möchte. Jedes Gruppemitglied hört aufmerksam zu und gibt seine Erfahrung weiter. Ein solcher Austausch trägt zur «Professionalisierung von Professionellen».

Der Austausch geschieht in einer respektvollen Atmosphäre und unter Einhaltung der Vertraulichkeit. Die Gruppe hört dem Fallgeber aufmerksam zu, stellt Fragen. Eine Moderationsperson (Mitglied der Gruppe) hilft mit, die Situation sowie das Beratungsziel des Fallgebers zu klären. Die Intervisions-Methode ist auch dafür konzipiert, die verfügbare Zeit so effizient wie möglich zu nutzen. Sie lässt Anregungen, Ideen, Hypothesen auftauchen, die der Fallgeber frei nutzen kann.

Themenbeispiele, die bei Intervisionen im Arbeitskontext auftauchen: Wie soll ich mit diesem schwierigen Teammitglied umgehen? Wie kann ich bei diesem kritischen Kunden konstruktiv bleiben? Wie soll ich meine Prioritäten für die nächsten sechs Monate festlegen? Wie kann ich dieses neue Projekt implementieren? Wie kann ich meine Chef/in-Rolle behaupten? Wie soll ich Zeit für meine Familie freihalten?

Sylvacom bietet Intervisionskurse (eine Intervisionsgruppe schaffen und gemeinsam führen) und andererseits eine punktuelle Begleitung der Intervisionsgruppe (z.B. Initialphase).