

# Intervisie Methode Incidenten (IMI)

## Doel

De Intervisie Methode Incidenten (IMI) is een gestructureerde gespreksmethode voor het bespreken van incidenten in groep.

Het doel van de IMI is drieledig:

1. structureel aandacht schenken aan lichte en matige incidenten op het werk (*erkenning en herkenning*);
2. het voorkomen van opeenstapeling van incidenten (*psychohygiëne*);
3. het formuleren van beleid en het nemen van praktische maatregelen om incidenten in de toekomst te voorkomen (*preventie*).

## Doelgroep

De IMI is ontwikkeld voor teamoverleg in de zorg en welzijnssector.

## Aanpak

De IMI verloopt volgens een strikte structuur van 8 stappen:

1. Inventariseer welke incidenten iedereen de afgelopen periode heeft meegemaakt en laat elk kort vertellen.
2. Bepaal samen met de groep welk incident jullie uitgebreid gaan bespreken.
3. Laat de betrokkene(n) vertellen over het incident. De anderen stellen vragen die tot de volgende stap leiden.
4. Incidentomschrijving: vat het incident samen in een zin van maximum 15 woorden. Nodig teamleden uit om het incident te helpen beschrijven. Je kan pas werken aan oplossingen als je het incident kort en duidelijk omschrijft en als iedereen er zich in vindt. Deze stap kan veel tijd in beslag nemen.
5. Luister naar de gevoelens van de betrokkene. Emoties uiten lucht op en de betrokkene voelt zich serieus genomen. Stilstaan bij deze gevoelens geeft dikwijls al de richting aan waarin je de oplossing kan zoeken.
6. Inventariseer wensen en oplossingen. Laat je hier leiden door volgende vragen: 'Wat zou je het liefst willen dat eraan gedaan wordt?' Beantwoord de vraag vanuit drie standpunten:
  - het eigen aandeel,
  - het aandeel van het team,
  - het aandeel van de organisatie

De betrokkene geeft aan wat hij zelf als oplossingen ziet. Daarna vraag je: 'Denk je dat deze oplossing echt mogelijk is?', 'Zo ja, hoe dan?', 'Zo nee, dan schrappen we deze oplossing. Wat zou je dan het liefst willen?'

7. Nu is het tijd om de beste oplossing te kiezen. Lijst pro's en contra's van de overgebleven oplossing(en) op en weeg ze tegen elkaar af. Bespreek zeker de praktische uitvoerbaarheid. Iedereen mag zijn mening geven. Uiteindelijk spreek je af wie wat doet en wanneer.
8. Spreek af hoe en wanneer de evaluatie plaatsvindt.

## Werkzame factoren

De IMI 'verbiedt' het geven van ongevraagde adviezen, 'dwingt' de anderen zich te verplaatsen in de situatie van de ander, stelt de betrokkene in staat zijn eigen situatie beter te begrijpen en biedt alle betrokkenen perspectief doordat ze, in de meeste gevallen,

uiteindelijk ook naar een oplossing voert. De kracht van de IMI is dat deze degene die het incident inbrengt, zelf een oplossing laat bedenken om herhaling te voorkomen. Deze intervisiemethode draagt daarom bij tot *empowerment*. Een ander sterk punt van de IMI is dat deze behalve als debriefingsinstrument voor ingrijpende gebeurtenissen ook gebruikt kan worden voor andere problemen in de zorg, bijvoorbeeld voor het bespreken van moeilijkheden in de omgang met een bepaalde patiënt of bewoner.

### **Effectiviteit**

Er is tot nu toe nog geen onderzoek gedaan naar de effectiviteit van de IMI. Uit praktijkervaringen blijkt wel dat medewerkers die werken met de IMI heel tevreden zijn. Vooral omdat ze als slachtoffer nu geen ongevroegde adviezen meer krijgen van collega's maar door hen effectief geholpen worden (preventieve) oplossingen en maatregelen te zoeken en vinden die bij hem/haar passen. En ook omdat ze bij het uitvoeren van eigen oplossingen ook doorgaans veel steun krijgen van het team, inclusief de eigen leidinggevende.

### **Meer informatie**

De IMI werd ontwikkeld door Huub Buijssen. Meer informatie over deze methode en trainingen in het aanleren van de IMI is te vinden via <http://www.traumaopvang.com/trainingen/intervisie-methode-incidenten-ofwel-imi>.

### **Referenties**

- Bezemer, W., Buijssen, H., Nijman, H., & Nijman-van Erven, J. (2003). *'Werkpakker agressie'*. Utrecht: Sectorfondsen Zorg en Welzijn.
- Buijssen training en educatie. *Intervisie Methode Incidenten ofwel IMI*. Tilburg. Gedownload op 15-02-2012 van <http://www.traumaopvang.com/trainingen/intervisie-methode-incidenten-ofwel-imi>.
- ICOBA (2006). *Brochure voor teamverantwoordelijken. Agressie op de agenda*. . Brussel: Sociaal Fonds VOHI - Icoba.
- ICOBA (2008). *Oewist? Opvang en nazorg na agressie in de praktijk*. Brussel: Sociaal Fonds VOHI - Icoba.