



Word je een **betere** uitvaartbegeleider door **interview**?

Hebben uitvaartprofessionals ervaring met interview? Een rondvraag via verschillende platforms op sociale media levert het beeld op dat het delen van werkervaringen met collega-ondernemers regelmatig gebeurt, maar aan interview doen er maar weinig. Dat roept vragen op. Tijd voor een nader onderzoek: hoe werkt interview? En wat is de meerwaarde volgens mensen die het doen?

Uitvaartondernemers Bolina Aalderink uit Eefde en Sjoertje de Haan uit Bergum herkennen de behoefte om dingen die zij tijdens hun werk meemaken of problemen waar ze tegenaanlopen, te delen met vakgenoten. “Bijvoorbeeld tijdens een etentje met collega’s uit de omgeving of via sociale media. Het is fijn om je verhaal kwijt te kunnen en te horen dat collega’s



Foto: Ada Ritzer

• ‘Zoek mensen bij wie je je fijn voelt en die ook écht gemotiveerd zijn’

• Geraldine van de Vegte

soortgelijke ervaringen hebben.” Silvia Blankestijn erkent dat dit contact waardevol is. Als directeur van Blankestijn & Partners, opleider van (team)coaches, trainers en interviewers, is zij al dertig jaar professioneel bezig met interview. “Maar interview gaat een stap verder. Naast dat je een lastige situatie uit je praktijk inbrengt, leg je ook een vraag neer over iets dat je anders wilt doen. Dit bespreek je op een gestructureerde manier door gebruik te maken van een interviewmethode. Het groepje waarmee je dit doet, bestaat uit gemiddeld vier tot zes professionals die allemaal in eenzelfde soort functie werken. Interview kan in elke branche worden gedaan.”

Uitvaartcollega’s hebben elkaar nodig

Jan Vink begon tien jaar geleden als uitvaartondernemer in de regio Den Haag/Gouda na ruim 25 jaar in de ggz te hebben gewerkt. Als verpleegkundige en later in leidinggevende functies deed hij interview met de teams waar hij mee werkte. “Nadat ik als uitvaartondernemer was gestart, kwam ik er al gauw achter dat het geen vak is dat je alleen kunt doen. Je hebt je collega’s nodig. Ik begon praktisch; dingen delen met collega-ondernemers, voor elkaar waarnemen. Met een paar had ik een fijne klik en we besloten om één keer in de twee maanden af te spreken om over zaken uit het vak te praten. Dat was prettig, maar we merkten dat een bijeenkomst meer bevrediging gaf als we de verdieping opzochten. Vanuit die gedachte besloten we om het bespreken van dingen waar we tegenaan liepen, te gieten in een methodiek, interview, om zo een stap verder te komen.”

Diepgang in gesprek

Vink denkt dat deze diepgang zonder interview lastig te realiseren is. “Als je één op één met een collega praat, lukt dit zeker, maar zodra meer mensen aan het gesprek deelnemen, wordt het al lastiger. Er haakt sneller iemand af of is er niet helemaal bij terwijl een ander het hoogste woord voert. Het ongemak dat ontstaat, kan niet makkelijk worden aangekaart, omdat het niet past in de setting. Doe je dit wel – ‘jij bent de hele tijd aan het woord, laat haar nou even!’ – dan ontstaan er irritaties. Of je accepteert dat er door elkaar wordt gekletst en het gezellig is. Is er behoefte aan meer diepgang, dan ben je beter af met interview als vorm.”

Kijk naar jouw gedrag

Niet problemen oplossen voor anderen, maar leren kijken en reflecteren op eigen gedrag is waar het in de kern om gaat, volgens Vink. “Interview is een goed middel om grip te krijgen op zaken als; wat zijn mijn valkuilen? waar ben ik gevoelig voor? waarom loop ik weer klem?” De keuze voor een onderwerp is nooit een probleem voor Vink en zijn collega’s. “Vaak gaat het over iets wat in een familie speelt of een reactie van een familie en hoe je je daartoe verhoudt. Zoals een familie die steeds met iets nieuws komt; hoe geef je je grenzen aan? Of wanneer zeg je dat je over je begroting gaat?”

Praktijkcasus inbrengen

Een voorbeeld van een situatie die Vink zelf heeft ingebracht tijdens een interviewbijeenkomst was van een familie waarbij de onderlinge verhoudingen ingewikkeld waren. “Ik begon de interview met een korte en bondige toelichting van de situatie. Vervolgens stelden de anderen verdiepende vragen. Doel is om een zo feitelijk en goed mogelijk beeld te krijgen van de situatie. Doe je dit niet, dan vormt ieder in zijn hoofd een eigen beeld van de situatie. Denk eerst aan vragen als; hoeveel familieleden waren erbij betrokken? Of was er één bepaald persoon waar je last van had? Wat gebeurde er op dat moment? Vervolgens neem je even de tijd om na te denken en dingen op te schrijven, want er komen altijd gedachten op, bijvoorbeeld over iets wat je zag gebeuren. De volgende stap is dat ieder om de beurt dingen teruggeeft aan de persoon wiens casus centraal staat. Zoals: kun je uitleggen hoe het kwam dat je meeding met de familie? Weet je nog wat maakte dat je de situatie niet kon



openbreken? Het dwingt je om naar je eigen gedrag te kijken en hoe je met dingen omgaat. Op deze manier probeer je dichterbij de vraag te komen waarom iemand vastloopt. Het valt mij op dat er vaak een rode draad tevoorschijn komt. 'Dat doe ik inderdaad vaker!' Tips geven als 'ga er niet in mee!' of 'persoonlijk zou ik het zus of zo doen' hebben weinig nut. De inbrenger van de casus denkt al gauw: 'ja, oké.' Juist door stil te staan en elkaar te bevragen op gedrag, leer je van elkaar."

Foto: PR



• 'Naast dat je een lastige situatie uit je praktijk inbrengt, leg je ook een vraag neer over iets dat je anders wilt doen'

• Silvia Blankestijn

Je bent je eigen gereedschap

Vink vindt dat intervisie in belangrijke mate heeft bijgedragen aan de manier waarop hij als uitvaartbegeleider werkt en zich ontwikkelt. "Dat zit vooral in meer bewustzijn over mijn handelen, waardoor ik beter kan anticiperen op situaties. Natuurlijk lukt dat niet altijd en schiet ik weleens in oude patronen, maar per saldo ben ik bewuster met mijzelf en mijn vak bezig. Het belangrijkste gereedschap voor een uitvaartbegeleider ben je toch zelf." Dit laatste is iets wat Geraldine van de Vegte, directeur bij GaandeWeg Uitvaart Educatie, onderschrijft. Sinds een jaar biedt de opleiding de Masterclass Uitvaartbegeleider aan, bedoeld voor uitvaartprofessionals om zich verder te ontwikkelen. "Tijdens de vijfde en laatste bijeenkomst staat intervisie centraal. Naast dat we verschillende vormen van intervisie toelichten, laten we mensen ook ervaren wat intervisie inhoudt en sporen we ze aan om het zelf te organiseren. Van de twee groepen die de Masterclass hebben gedaan, wilde er één met intervisie aan de slag, maar met hulp van een intervisiebegeleider van GaandeWeg." Van de Vegte merkt dat in de uitvaartsector nauwelijks intervisie wordt gedaan. "Waarom? Geen idee, dan ga ik speculeren. Overheerst het denken 'ik heb het altijd zo gedaan en dat gaat goed' of slokt de waan van de dag zó op dat mensen zich weinig gunnen om bij te scholen of te werken aan hun persoonlijke ontwikkeling?" De groep die onder haar leiding drie intervisiebijeenkomsten heeft gehad, gaf na afloop aan alle keren gevoed en geïnspireerd naar huis te

zijn gegaan. "Dat is geweldig om te horen, maar of ze straks tijd vrijmaken om het zelf te organiseren? Ik hoop het!"

Succes zit in kleine dingen

Naast de bereidheid van deelnemers om zich open en kwetsbaar op te stellen, zit een belangrijke voorwaarde om intervisie te laten slagen volgens Silvia Blankestijn ook in discipline. "Als je niet oppast, wordt het een gezellig praatgroepje. Voor je het weet is de geplande anderhalf uur voorbij. Als dit een paar keer gebeurt, haken mensen af. Natuurlijk is het leuk om elkaar te zien, maar omdat mensen minder leren én iedereen een volle agenda heeft, worden dan toch gauw andere keuzes gemaakt." Vink vult aan: "Elke deelnemer moet bereid zijn om tijd vrij te maken. Een gemiddelde intervisiebijeenkomst duurt anderhalf uur, plus eventuele reistijd. Ook is het niet de bedoeling dat er voortdurend mensen weglopen tijdens de intervisie vanwege telefoontjes, hoe lastig dat ook is in ons vak. Verder is het belangrijk dat iedereen zich veilig voelt en weet dat alles wat wordt besproken onder elkaar blijft. Tot slot vraagt intervisie om inlevingsvermogen, oordeelloos luisteren en de bereidheid om open te staan om op een reflecterende manier over jezelf te praten. Ik weet geen betere methode dan intervisie om er achter te komen hoe je jezelf kunt verbeteren in het vak dat je uitoefent."

Zoek een externe intervisiebegeleider

Voor wie wil starten met intervisie heeft Blankestijn wel een tip. "Zoek een neutrale voorzitter. Die kan uitleggen hoe het proces werkt, de structuur bewaakt en helpt bij het opstarten van een groep. Er bestaat geen Marktplaats voor externe intervisiebegeleiders, maar er zijn genoeg coaches, trainers en zzp'ers die aan intervisie doen." Van de Vegte vult aan: "Zoek mensen bij wie je je fijn voelt en die ook écht gemotiveerd zijn. Als uitvaartprofessional ben je je eigen gereedschap en dus is het essentieel jezelf te blijven ontwikkelen. Stel jezelf eens de vraag: waarom doe ik eigenlijk geen intervisie?! Of: wat heb ik nodig? Uiteindelijk is intervisie gewoon een kwestie van doen!" •

De Algemene Leden Vergadering van BGNU op dinsdag 18 juni jl. was ook de kick-off voor de fysieke en online intervisiebijeenkomsten die BGNU gaat begeleiden. Directeur Brigitte Wieman: "Tijdens de Meet & Eat-bijeenkomsten waarbij we leden en niet-leden bij elkaar brengen, kwam de behoefte van uitvaartprofessionals om met collega's te sparren over problemen en elkaar daarbij te helpen regelmatig ter sprake. Onderzoek onder onze leden bevestigde dit ook. Zo is het idee ontstaan om fysiek en online intervisiebijeenkomsten te organiseren onder begeleiding van een externe en ervaren intervisiebegeleider. De groepjes zijn gevormd tijdens de ALV, maar belangstellenden kunnen zich altijd aanmelden (www.bgnu.nl/intervisie) en in overleg wordt gekeken bij welke groep het best kan worden aangehaakt."

Meer over intervisie?

Silvia Blankestijn schrijft over de vele werkvormen en methoden van intervisie op de website van Blankestijn & Partners