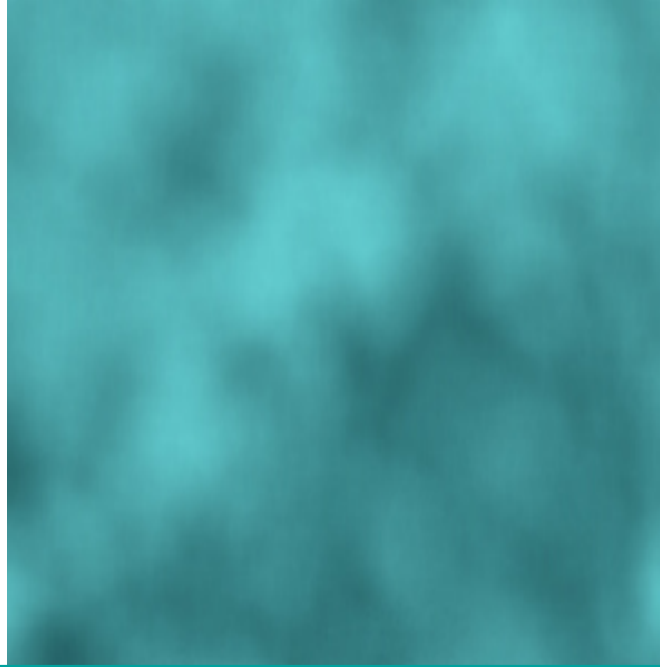




UNODC

United Nations Office on Drugs and Crime

INTERVISIOONIJUHISED



Sisukord

Tänuõnad	3
Eessõna	4
1. Sissejuhatus.....	5
2. Mõistete defineerimine: ravialase töö käsitlemise erinevad vormid.....	5
3. Mis on interviseioon?	6
4. Interviseiooni eelised.....	7
5. Reeglid ja juhised.....	8
6. Juhataja	10
7. Protsess	11
<i>Lisa Nr.1. Interviseiooni kontrollnimekiri</i>	<i>15</i>

Tänuõnad

Käesolevad juhised on koostanud Franz Trautmann Trimposi Vaimse Tervise ning Sõltuvuse Instituudist Hollandis.

Juhiste välja töötamiseks loodi ka tehniline töögrupp, mis jagas erinevatele visanditele omapoolseid kommentaare. Tunnustame selle grupi liikmete panust ja täname järgnevaid inimesi: Aljona Kurbatova ja Margit Kuus Eesti Tervise Arengu Instituudist, Sarmite Skaida Riia Psühhiaatria ja Sõltuvuste Keskusest, Emilis Subata Vilniuse Sõltuvushäirete Keskusest.

Juhiste testimisel praktikas andsid oma panuse ka Stefa Naujokiene Žemaitijose Vaimse Tervise Keskusest ja Sergei Tiganik Lääne-Tallinna Keskhaiglast.

Eessõna

Käesolevad juhised on välja töötatud ÜRO uimastite ja kuritegevuse vastu võitlemise büroo (UNODC) projekti „HIV-i ennetamine ja hooldus süstivate narkomaanide hulgas ja kinnipidamisasutustes Eestis, Lätis ja Leedus“ raames. Projekt käivitati 2006. aastal Hollandi valitsuse rahastamisel. Selle peamine eesmärk on luua kõigis kolmes riigis soodne keskkond HIVi ja AIDSi ennetamiseks süstivate narkomaanide hulgas ja kinnipidamisasutustes ning HIV-ga elavate isikute hooldamiseks. Projekt käsitleb riikliku HIVi ja AIDSi-ennetuse normatiivseid, programmilisi ja pädevusega seotud aspekte.

UNODC projekti raames on käivitatud uusi metadoon-asendusravi programme, välja töötatud raviprotokolle ning korraldatud koolitusi raviteenuste osutajatele. Metadoon-asendusravi keskustes töötava personali abistamiseks võeti kõigis kolmes Balti riigis kasutusele intervissioon. See on kolleegidevaheline õppemeetod, mida kasutatakse võrdsel positsioonil olevate inimeste grupis, et suurendada nende teadmisi ning parandada personali oskusi ja toimimist. Pärast personali esmast väljaõpet ning juhiste koostamist katsetati intervissiooni praktikas Eesti, Läti ja Leedu erinevates metadoon-asendusravi programmides töötavate spetsialistide seas. Tulemused kinnitasid selle meetodi tõhusust ja sobivust raviprobleemide lahendamiseks ja kolleegide kogemustest õppimiseks.

Intervissiooni on võimalik peale metadoon-asendusravi rakendada ka muude uimastisõltlastele suunatud teenuste puhul, näiteks rehabilitatsioonikeskustes, süstlavahetusprogrammides ja teenuste osutamisel kinnipidamisasutustes. Seetõttu on käesolevad juhised praktiliseks abiks isikutele ja organisatsioonidele, kes soovivad kasutada intervissiooni uimastisõltlastele osutatavate teenuste kvaliteedi ning personali koostoimimise ja oskuste parandamiseks.

*Signe Rotberga
Piirkonna projektijuht*

1. Sissejuhatus

Käesolevad juhised on kirja pandud opiaatsõltuvuse asendusravi osutavate tervishoiuasutuste personali toetamiseks Eestis, Lätis ja Leedus. Eesmärgiks on anda praktilisi juhtnöõre selle meetodi kasutamiseks multidistsiplinaarses meeskonnas või erinevate meeskondade spetsialistide koosolekutel. Intervisioon võimaldab tõhusalt kasutada ära teadmisi, mida spetsialistide grupi liikmed omavad. Esmalt tutvustatakse lühidalt erinevaid ravialase töö käsitlemise vorme, mille käigus määratletakse interviseiooni koht ja roll (ptk 2), seejärel kirjeldatakse interviseiooni tunnusjooni (ptk 3) ja esitatakse kokkuvõtlik ülevaade selle meetodi eelistest (ptk 4). Järgnevalt keskendutakse praktilistele juhistele, mille raames antakse esmalt reegleid ja juhtnöõre interviseoonisessioonideks (ptk 5). Seejärel räägitakse juhataja valikust, profiilist ja rollist (ptk 6). Viimane peatükk kirjeldab samm-sammult, kuidas interviseoonisessiooni läbi viia (ptk 7).

2. Mõistete defineerimine: ravialase töö käsitlemise erinevad vormid

Intervisioon on üks ravi- ja hoolekandevalase töö käsitlemise viise rühmakontekstis lisaks **supervisioonile**, **meeskonnakoosolekutele** ja **juhtumiaruteludele**.

Meeskonnakoosolekutel käsitletakse tavaliselt kahte teemat: juhtimisküsimused (meeskonna töötingimuste organiseerimine/loomine) ja klientidele osutatava ravi- ja hoolekandetöö hõlbustamine.

Juhtumiarutelud keskenduvad konkreetsele ravijuhtumile ja sellega seotud personalile, näiteks selleks, et jõuda kokkuleppele raviplaanis või hinnata selles toimuvaid arenguid.

Intervisioon ja supervisioon on töövormid, mis on suunatud teadmiste omandamisele, et parendada professionaalide tööd (kvaliteeti). Supervisioonil ja interviseoosil on mitmeid ühiseid tunnusjooni. Mõlemad keskenduvad õppimisele ja personali arendamisele. Nende eesmärgiks on täiendada teadmisi, täiustada oskusi, suurendada eneseanalüüsi ja arusaamist isiklikest käitumismallidest ning õppida, kuidas tulla toime töösituatsioonides üles kerkivate emotsioonidega.

Supervisiooni võib defineerida kui superviisori juhendamisel toimuvat individuaalset õppimist. Selle eesmärgiks on parendada superviseeritava isiku tööalast toimetulekut klientide ja kolleegidega. Sageli on käsitletavat probleemi soetud emotsioonidega, nagu näiteks ebakindlus teatud situatsioonides, hirm kukkuda läbi või depressioon, mis on tulenenud sellest, et vaatamata jõupingutustele pole ravi tulemusi andnud.

Intervisioon on kolleegidevaheline õppimise meetod, mis toimub rühmas, mille liikmed on võrdse positsiooniga, millel on oma juhataja ning mille eesmärgiks on parendada personali enda tööalast toimetulekut või ravi/hoolekannet.

3. Mis on interviseioon?

Interviseioon on arutelu, mis toimub ravi/hoolekandetöötajate rühmas, mis koosneb enamasti professionaalidest, kuid millesse võivad olla kaasatud ka praktikandid ja vabatahtlikud. Interviseiooni võib kirjeldada kui teadmiste vahetamist/vastastikust konsulteerimist kolleegide seas¹. Interviseiooni kasutatakse enamasti selleks, et käsitleda üldisemaid ravi/hoolekandetöö probleeme, mis personali arvates vajavad selgitamist või lahendamist.

Töösituatsioonidega toimetuleku parendamine indiviidi tasandil

Kui eesmärgiks on personali tööalase toimetuleku parendamine indiviidi tasandil, keskendub interviseioon sellele, kuidas tulla toime ühiste probleemide või küsimustega. Võtmeteguriks on arutada personali käitumisvõimalusi:

- klientide problemaatilise käitumise korral (nt agressiivne käitumine)
- keerukates töösituatsioonides (nt suur töökoormus või „halbade uudiste“ edasi andmine)
- tööga seonduvate emotsionaalsete probleemide/stressi korral (nt hirm agressiivse käitumise ees, ohustatud olemise tunne).

Interviseioon võimaldab töötajatel saada teada, kas ka kolleegid seisavad silmitsi sarnaste probleemidega, kuidas kolleegid nendega toime tulevad ning kas ja mida nad kolleegidelt õppida saaksid nende probleemidega toime tulemiseks. Samuti annab see võimaluse arutada kolleegidega, milliseid alternatiivseid lahendusviise saaks kasutusele võtta. Interviseiooniseansi käigus võib teha ka rollimänge, et proovida läbi või harjutada alternatiivseid käitumisviise.

Ravi/hoolekande parendamine

Interviseioon võib olla kliendi- või juhtumikeskne. Vastupidiselt juhtumiarutelule, kus konkreetse isiku raviga seotud personal arutab antud juhtumit, käsitletakse interviseiooni käigus konkreetseid juhtumeid ainult selleks, et saada täiendavat sisendit personalilt, kes pole antud juhtumitega otseselt seotud. Täiendavat sisendit on üldiselt tarvis keerukate juhtumite korral, kui sellega tegelev personalil on kerkinud raskusi õige ravimeetodi leidmisel. Sellises olukorras võib teiste kolleegide nõu aidata jõuda eduka tulemuseni. Tähelepanu keskmes on jõuda ühise arusaamani/konsensuseni üldistes ravi ja hoolekandete puudutavates küsimustes, näiteks, kuidas tegeleda kaksikdiagnoosiga patsientidega, mitte niivõrd ühe konkreetse isiku ravi küsimustes.

Teised teemad, mida interviseiooni käigus käsitleda, on kasutatavate ravivõtete monitoorimine või hindamine nende tulemuslikkuse parendamiseks. Samuti võib arutelu keskenduda teadmiste ja oskuste vahetamisele erinevate valdkondade esindajate vahel, et soodustada mõistmist ja konsensust selle suhtes, mis on mingi valdkonna esindajate ülesanded ja vastutus, näiteks, millise eriala esindajad saavad

¹ Interviseiooni on mõnikord nimetatud grupisuperviseiooniks. Meie eelistame terminit „interviseioon“, et rõhutada seda, et teadmiste vahetamine toimub võrdsete isikute vahel mitmepoolselt, mitte kahepoolselt superviisori ja superviseeritava vahel.

mida panustada. Samas, ametlikud otsused ravivõtete ja ülesannete ning vastutuse jagamise osas, mis on kirjas ametijuhendites, jäägu otsustamiseks meeskonnakoosolekul, kuna need on juba juhtimisalased küsimused. Siiski võivad intervissiooni käigus toimuvad arutelud olla ülesannete jaotuse kohta käivate otsuste lähtepunktiks.

Intervissiooni võib kasutada eri viisidel. Intervissioon ei asenda supervissiooni. Viimane võimaldab konkreetsel töötajal õppida, kuidas tulla tõhusamalt toime oma töös esile kerkivate probleemidega. Kuna intervissioon keskendub üldisematele personali tööd puudutavatele küsimustele, on selle lisandväärtuseks võrreldes supervissiooniga see, et võimaldab kolleegidel üksteiselt õppida, millised võiksid olla tõhusamad probleemide lahendamise viisid.

Multidistsiplinaarse meeskonnatöö soodustamine/parendamine

Intervissiooni kasutatakse sageli ühe meeskonna personali koolitamise meetodina. See on osutunud multidistsiplinaarsust soodustavaks vahendiks, kuna võimaldab kasutada ära meeskonnas olevaid teadmisi ja oskusi. See aitab kaasa sellele, et ühes meeskonnas olevate erinevate elukutsete esindajad jagavad oma teadmisi ja oskusi ning jõuavad ühisarusaamadeni küsimustes, mis puudutavad ravimeetodeid ja iga elukutse panust nendes.

Teistelt meeskondadelt õppimise toetamine

Intervissiooni on edukalt kasutatud koolitustel, kus osaleb erinevate meeskondade personal². Ühe meeskonna personal õpib teistes meeskondades töötavalt kolleegidelt, kuidas teatud probleemidega tegeleda. Võidakse vahetada teadmisi ja oskusi erinevate võimalike meetodite kohta ning kaaluda nende valikute eeliseid ja puuduseid. Enamasti osalevad erinevate meeskondade liikmete intervissioonisessioonidel sama distsipliini esindajad, mitte erinevate distsipliinide esindajad. Eesmärgiks ei ole ühe multidistsiplinaarse meeskonna töö toetamine, vaid erinevates meeskondades töötavate sama elukutse esindajate jõudmine ühiste vaadete/aruamadeni.

Ülal toodut kokku võttes võib öelda, et intervissioon on meetod, mis võib oluliselt kaasa aidata metadoon-asendusravi, samuti muude narkosõltuvuse ravi viiside kvaliteedi parandamisele. Paljudes riikides seda nii kasutataksegi. Sloveenia on üks näide, kus intervissiooni on edukalt rakendatud standardse elemendina opiaatsõltuvuse asendusravi koordinatsioonikomisjoni igakuistel koosolekutel. Sellepärast tasub kaaluda intervissiooni kasutusele võtmist opiaatsõltuvuse asendusravi standardse kvaliteeditagamise elemendina

4. Intervissiooni eelised

Intervissiooni üheks peamiseks eeliseks on, et see võimaldab kasutada ära antud meeskonnas või ekspertide grupis olevat ekspertiisi, kogemusi ja oskusi. See on

² Erinevate meeskondade personali intervissiooni on mõnikord kutsutud kaasnõustamiseks (inglise keeles co-vision).

efektiivne ja kulutõhus koolitamise meetod. Selle põhitunnuseks on võrdsetel positsioonidel olevate isikute omavaheline toetamine ja nõustamine.

Ühe meeskonna kontekstis kasutatuna aitab interviseioon kaasa ka hästi toimivale multidistsiplinaarsele meeskonnale. See on platvormiks sellele, et erinevate elukutsete esindajad jagavad teadmisi ning loovad ühise arusaama erinevate distsipliinide panuse väärtusest raviprotsessi kontekstis.

Tööprobleemidega toimetuleku suhtes indiviidi tasandil võib interviseioon võimaldada:

- õppida erinevaid käitumisviise;
- tulla paremini toime probleemsete küsimuste ja olukordadega ning seeläbi ennetada läbipõlemist;
- saada paremini aru enda harjumustest ja käitumismallidest, mis tööd mõjutavad;
- jõuda paremale selgusele personali motivatsioonis;
- jõuda paremale selgusele personali tugevustes ja nõrkustes;
- pakkuda (omavahelist) tuge ja tunnustust tehtud töö eest.

Interviseioon võib ravi/hoolekande tööd parendada seeläbi, et:

- edendab ravi/hoolekande kvaliteeti ning tõhusust;
- personal õpib efektiivsemalt tegelema probleemsete küsimuste, olukordade ja juhtumitega;
- edendab üksmeelt ja koostööd erinevate elukutsete esindajate vahel;
- soodustab grupisest sidusust ühiste arusaamadeni jõudmise läbi.

5. Reeglid ja juhised

Nii nagu superviseiooni puhul, **ei tohiks** interviseioonirühma liikmete ega liikmete ning rühma juhataja vahel **olla hierarhilisi suhteid**. See tähendab, et meeskonna juht/koordinaator ei saa samal ajal olla interviseioonirühma liige ega isegi sessioonide juhataja. Ta vastutab meeskonnatöö juhtimise, sealhulgas personali (ravi)töö kvaliteedi kontrollimise ning toimetuleku ja töötulemuste hindamise eest indiviidi tasandil.

Töös üles kerkivate probleemidega toimetuleku parendamiseks interviseiooni abil on vaja **avatust ja avameelsust**. Interviseioonis osalejad peavad olema valmis teistele rääkima oma tööalastest valikutest, isiklikest probleemidest ja tunnetest. Vastumeelsus sellele võib tekkida juhul, kui kuulajate seas on nende ülemus, kuna see, mida nad räägivad, näiteks oma nõrkustest, võib hiljem olla kasutatud nende vastu. Seetõttu on tulemusliku interviseiooni jaoks vajalik, et osalejad töötaksid võrdsetel positsioonidel.

Toimetulekust rääkimiseks isiklikul tasandil on vaja ka **usaldust ja konfidentsiaalsust** interviseioonis osalejate vahel. Tagatud peab olema see, et räägitu ning kuuldu jääb konfidentsiaalseks.

Intervisioonisessioonide struktuuri ja ulatuse läbipaistvus

Intervisioonis osalejad peaksid olema täielikult teadlikud sellest, mida võivad interviseerijast oodata, mitte ainult selleks, et end paremini ette valmistada, vaid ka selleks, et vältida segadust ning negatiivseid emotsioone. Enne interviseerimisessiooni peaks osalejatele tutvustama ja selgitama järgnevaid aspekte:

- interviseerimise käsitlusala (tööga toimetulek indiviidi tasandil ja/või ravijuhtumid);
- maksimaalne osalejate arv (nt suurema meeskonna korral mitte üle kaheksa osaleja);
- interviseerimisessioonide sagedus (nt kord kuus);
- sessioonide kestus (mitte üle kolme tunni);
- maksimaalne käsitletavate juhtumite arv (nt kaks).

Käitumisreeglid ja juhised osalejatele

Interviseerimise osalejad ja rühma juhataja peavad järgima mitmeid käitumisreegleid. Olulised reeglid on:

- **Ära arvusta.** Lihtsalt teiste osalejate käitumise või seisukohtade arvustamine või maha laimamine ei vii positiivsete muutusteni.
- See tähendab samuti, et **ära küsi miks-küsimusi.** Miks-küsimuse esitamine näitab sageli lihtsalt seda, et sa ei saa aru miks, ning oled seega juba andnud oma hinnangu. Avatud küsimuste esitamine, mis kutsuvad inimest üles rääkima oma põhjendustest/motiividest (nt „Kas sa räägiksid sellest natuke rohkem?“), võimaldavad saada olulisemat teavet ning soodustavad koostööalt õhkkonna kujunemist.
- **Ära ole üleolev,** seega hoidu teistele nõu andmast või ette kirjutamast, mida nad peaksid tegema või kuidas käituma („kui mina oleksin sinu asemel, siis ma...“). Selle asemel püüa pakkuda asjakohast teavet, anda ettevaatlikult soovitusi ja arutada alternatiive. Ürita oma mõtteid siduda teise inimese kogemustega. Kui isik jõuab ise mingi otsuseni, siis on see palju tõhusam, kui teise arvamus üle võtmine.
- **Ära võta üle vastutust** teiste probleemide eest, vaid püüa neid motiveerida ja julgustada oma probleeme ise lahendama.
- **Kuula tähelepanelikult,** mis tähendab, et ära räägi liiga palju, ära lasku tõlgendustesse, vaid tee kindlaks, et oled õigesti aru saanud, korrates lühidalt üle, mida teine sinu arusaamise kohaselt ütles, ja küsides, kas ta mõtles öeldut nõndamoodi.
- **Jää eelistatult „siin ja praegu“ toimuva juurde,** selle juurde, mida inimesed hetkel tunnevad või mõtlevad, mida asjad/tunded nende jaoks praegu tähendavad, mis väljawaated nad näevad jne. Sellest on käitumise muutmise jaoks üldiselt rohkem kasu kui minevikus toimunu arutamisest.
- **Pane tähele emotsioone,** mida ja kuidas inimesed tunnevad, mida teatud sündmused nende jaoks tähendavad jne. See võib anda aimu sellest, miks nad käituvad nii nagu nad käituvad.
- **Näita, et sa mõistad ja hoolid, tunne huvi.** Küsi inimestelt, kuidas neil läheb, kuidas asjad kulgevad.
- **Käitu lugupidavalt,** näiteks tunnusta inimesi nende panuse eest, vabanda, kui oled neid väärti mõistnud jne.
- **Ära mängi terapeuti või psühhiaatrit.** Tähelepanelik kuulamine ja tähele

panemine on olulised, kuid tuleks vältida terapeudi mängimist. Sellised küsimused nagu „Räägi mulle, mida sa tunned“, „Mida see sinu jaoks tähendab?“ võivad tekitada vastumeelsust, eriti siis, kui neid esitatakse selle peale, kui on küsitud nõu mingi probleemi lahendamiseks.

Üldised juhised aruteludes kaasa rääkimiseks:

- esita täpsustavaid küsimusi, et saada selgust, mis ja kuidas (mitte miks);
- anna soovitusi, kuidas muuta või parendada mingit lähenemisviisi, keskendudes arutletavale juhtumile või probleemile, mitte niivõrd isikule, kes selle tõstatab;
- seo mõtteavaldused teiste osalejate kogemustega;
- püüa jõuda ühise arusaama ja konsensuseni tõstatatud juhtumi või probleemi lahendamise viiside osas.

Kui interviseiooni kasutatakse erinevate meeskondade liikmetest moodustatud rühmas või koosolekul, tuleks esmalt korraldada sissejuhatav kohtumine, kus tutvustatakse interviseiooni põhijooni ja käitumisreegleid ning arutatakse need läbi. Kuna need käitumisreeglid põhinevad motivatsiooninõustamisel, võib kaaluda ka koolituse korraldamist, kus tutvustatakse seda meetodit ning kuidas seda rakendada interviseoonisessioonidel.

6. Juhataja

Juhataja valimine

Ühe meeskonna piires toimuva interviseiooni korral on valida, kas määrata juhatajaks meeskonna liige, mõni kolleeg või välisekspert. Asutuse seest pärit juhataja on loomulikult odavam ja ta on tuttav erinevate asjadega, mis meeskonna töös rolli mängivad. See võib kasuks tulla mitteformaalsete interviseoonisessioonide korral. Samas võib see olla ka miinuseks. Asutuse seest pärit juhatajal on välja kujunenud positsioon ja suhted meeskonnaliikmetega (isiklikud sümpaatiad ja antipaatiad), mistõttu on tal võimatu neutraalselt reflekteerida antud meeskonna grupidünaamika üle. Väljastpoolt maja tulnud juhataja ei ole nende dünaamikatega kokku puutunud. Enamgi veel, tal on kergem mõelda „väljaspool raame“, leida lahendusi, mis ei järgi tallatud radu. Kokkuvõttes on formaalsema iseloomuga interviseooniprogrammi korral kasulikum valida juhatajaks välisekspert.

Teine üldreegel on see, et juhataja ei löö kaasa interviseoonisessiooni käigus toimuvates aruteludes (see on veel üks põhjus majavälise juhataja leidmiseks). Juhataja peab koosolekut juhatama, st jälgima, et püsitaks kokkulepitud kava juures, et kõik osalejad saavad sõna, et nad järgivad seatud käitumisreegleid jne. Juhataja võib anda oma soovitusi alternatiivseteks käitumisviisideks.

Juhataja profiil

Juhataja valimisel tuleks arvesse võtta järgmisi nõudeid teadmiste, oskuste ja hoiakute osas:

- Juhataja peab olema vastava hariduse/ettevalmistusega ekspert (nt psühholoogia või sotsiaaltöö vallas);
- Tal peaks olema teadmised / kogemused motiveeriva intervjuerimise ja grupidünaamika (protsesside) vallas;
- Soovitatav on omada kogemusi opiaatsõltuvuse asendusravi või sellega seotud valdkondades (mõistab arutatavaid probleeme, oskab juhtida rühmakogunemisi);
- Teadmiste ja kogemuste kõrval on oluliseks omaduseks ka positiivne/toetav hoiak ja selle näitamine (vastavalt ülal nimetatud käitumisreeglitele). Muudeks oluliseks joonteks on kuulamisoskus, erapooletu ja motiveeriv hoiak. Lõpuks on oluline ka õige tasakaalu leidmine suunava ja mittesuunava käitumise vahel.

Juhataja ülesanded/roll

Intervisioonisessiooni käigus on juhatajal järgnevad ülesanded:

- tagada, et interviseerirühm on moodustatud;
- koguda teavet rühma liikmete hariduse, varasemate töökogemuste ning huvide kohta;
- kui interviseerisessioonid toimuvad mitmes osas, tagada, et terve sessioonide sari/programm on hästi ära kirjeldatud ja osalejatele selgitatud;
- tagada, et olemas on sobilikud ruumid ja vajalikud abivahendid (pabertahvel, markerid, suupisted jne);
- tagada ülalkirjeldatud protsessi hea käekäik/korraldus, tehes kindlaks, et see läbitakse samm-sammult;
- tagada, et osalejad on sessioonidest õigeaegselt informeeritud (kuupäev, kellaaeg, päevakord);
- tagada, et kõigil on ühtne arusaam päevakorrast;
- jälgida, et kokkulepitud päevakorrast peetakse kinni;
- tagada, et kõigi küsimustega tegeletakse piisava põhjalikkusega;
- paluda selgitusi ja kontrollida, kas kõik osalejad on selgitustest õigesti aru saanud;
- kontrollida pidevalt, kas arusaamad on ühised, tehes kokkuvõtteid osalejate mõttevahetustest;
- jääda sessiooni juhatamise juurde ning hoiduda aruteludes osalemast;
- jälgida, et kõik osalejad saavad sõna/on kaasatud, st domineerivate isikute talitsemine ja tagasihoidlike osalejate julgustamine. Vahel võib olla abi sellest, kui kõigil lastakse mingis küsimuses oma arvamust järgemööda avaldada;
- jälgida, et kõik osalejad järgivad eespool toodud käitumisreegleid.

7. Protsess

Interviseerimise kasutusele võtmine

Interviseerimise käivitamisel meeskonnas või meeskondade rühmas tuleb asjaomasele personalile põhjalikult tutvustada seda kontseptsiooni, selle eesmärgi ja oodatavaid tulemusi. Omaksvõtu soodustamiseks on oluline informeerida asjaosaliste

organisatsioonide personali õigeaegselt, s.o. vähemalt mõned nädalad enne esimest interviseonikoosolekut.

Tavaliselt on isiklik tutvustamine tõhusam kui info saatmine kirjalikult. Esimeseks sammuks võiks olla e-kiri või tavaline kiri kogu asjaga seotud personalile, milles selgitatakse kontseptsiooni ja kava ning lisatakse manusena juhend. Selles e-kirjas või kirjas võib meeskonnale teatada hilisema otsekontaktina tehtava tutvustuse aja, mille võib läbi viia kas välisekspert või meeskonna juht. Selles tutvustuses võib selgitada interviseooni eesmärke ja meetodeid ja nende üle arutleda. Enne esimese interviseoonikoosoleku algust peaksid osalejad saama teate, soovitatavalt kirjaliku, s.o. e-kirja või kirjaga, mis sisaldab üksikasjalikku infot esimese koosoleku kohta, hõlmates koosoleku ulatust (nt personali ülesanded ja/või ravijuhtumid), osalejate arvu ja/või nimesid, interviseoonikoosolekute kavandatud sagedust (nt kord kuus), koosoleku kestust (mitte üle kolme tunni) jne.

Interviseoonisessiooni ettevalmistamine: päevakord ja probleemi/juhtumi kirjeldus

Esimeseks sammuks on moodustada osalejaterühm, mis koosneb kas ühe meeskonna või erinevate meeskondade liikmetest. Esimese variandi puhul, kui tegemist on väikese meeskonnaga, võib seda kaasata tervenisti. Suuremate meeskondade puhul tuleb liikmete seast teha valik, et rühm ei oleks suurem kui kaheksa ja kaasatud oleksid erinevate distsipliinide esindajad. Kui tegemist on erinevate meeskondade liikmetest koosneva rühmaga, tuleb valiku tegemisel kasutada mingeid kriteeriume, näiteks sarnane professionaalne taust ja huvi käsitletavate juhtumite või küsimuste vastu. Et osalemine kujuneks tõhusaks, peaks koosoleku juhataja arvestama osalejate keeleoskust

Interviseoonisessiooni päevakorra võib paika panna eelnevalt või koostada koosoleku alguses tehtava ajurünnaku käigus. Viimase variandi kasutamine võiks kõne alla tulla üksnes üsna mitteformaalsete sessioonide puhul. Regulaarsema ja formaalsema interviseooni korral tuleks päevakord koostada ja laiali saata eelnevalt. Seda võib teha meeskonnakoosolekul, mille käigus kogutakse personalilt sisendit probleemide ja juhtumite kohta, mida tasuks või tuleks kindlasti käsitleda. Regulaarselt toimuva interviseooni korral võib järgmise koosoleku päevakorra paika panna eelmise lõpus. Selleks, et valitud probleemid/juhtumid oleksid päevakajalised, ei tohiks päevakorda liiga pikalt ette paika panna. Käsitlemiseks valitud probleemid või juhtumid peaksid olema huvipakkuvad kõigi või vähemalt enamuse osalejate jaoks. Lisaks sellele peaks interviseoon vastama osalejate ekspertiisitasemele.

Üks liige, enamasti see töötaja, kes on analüüsitava probleemi või juhtumi välja pakkunud, valmistab ette lühiettekande, mis annab ülevaate olukorrast ja selle põhielementidest, ning tõstatab olulised küsimused (milliseid vastuseid ta otsib).

Probleemi/juhtumi arutamise alustamine

Juhataja alustab sessiooni kava ja enda tutvustamisega. Vajadusel, näiteks juhul, kui rühmas osalevad erinevatesse meeskondadesse kuuluvad inimesed, palub juhataja osalejatel end tutvustada. Järgmiseks sammuks on päevakorra ülevaatamine ja vajadusel selle muutmise.

Üks osaleja tutvustab käsitletavat probleemi või juhtumit. Tavaliselt on selleks inimene, kes esitluse ette valmistab. Seejärel annab juhataja osalejatele võimaluse küsida selgitavaid küsimusi, et kõik saaksid ühtmoodi aru, milles probleem seisneb. Kui küsimused on vastatud ja läbi arutatud, teeb juhataja probleemist või juhtumist kokkuvõtte, mis toob välja selle põhielemendid. Nendeks võivad olla:

- töötajate isiklikud tegurid, mis puudutavad teadmisi, oskusi, hoiakuid (tunded, uskumused, väärtushinnangud) ja isiklikku olukorda (lõdvestunud, väsinud, emotsionaalselt seotud, mures, jne);
- kliendi isiklikud tegurid, mis puudutavad teadmisi, oskusi, hoiakuid (tunded, uskumused, väärtushinnangud) ja isiklikku olukorda;
- kliendi ja töötaja vaheline suhtlemine (sisu, suhe, ...);
- olukord/tingimused (vaikne – rahvastatud/kärrarikas, ...);
- olukorra tõlgendus/tajumine (ohustav, ...).

Probleemi/juhtumi arutamine

Juhataja palub osalejatel teha ettepanekuid ja soovitusi, kuidas käsitletava probleemi/juhtumiga tõhusalt tegeleda, kuidas jõuda käitumise muutumiseni/parenemiseni või kuidas muuta lähenemisviisi. Ta palub osalejatel ettepanekuid ja soovitusi ka põhjendada. Ta kontrollib, kas neid selgitusi mõisteti õigesti, näiteks tehes lühikokkuvõtteid.

Teistel osalejatel (sealhulgas probleemi või juhtumit tutvustanud isikul) palutakse mõelda soovitusi või ettepanekuid selle kohta, kuidas, võimalusel ühiselt, selle probleemi või juhtumiga saaks tegeleda, ja mõtiskleda nende ettepanekute ja soovitude üle. Kas nendest soovitudest on kasu probleemi või juhtumi edukamaks lahendamiseks? Taaskord palutakse osalejatel põhjendada oma ettepanekuid. Töötajal, kes käsitletava küsimuse tõstatab, palutakse avaldada arvamust, kas saadud soovitudest võiks olla talle kasu. Võttes kokku ja tehes esmaseid järeldusi, püüab juhataja erinevate osalejate panuse alusel vormida ühisarvamust. Niipalju kui võimalik, kasutab juhataja toetavat/nõustavat, mitte suunavat lähenemist, tehes räägitust kokkuvõtteid, mitte niivõrd uusi ettepanekuid. Kui osalejate vahel jätkuvad erimeelsused, on soovitatav keskenduda rohkem erimeelsuste taga olevatele põhjendustele/motiividele. Juhataja peaks rõhku panema sellele, et saada osalejatelt selgitusi, miks nende arvamused lahku lähevad. Parim viis selleks on kasutada nn sokraatilist meetodit, paludes osalejatel selgitada oma seisukohti ning põhjendada, miks nad on teistest erineval arvamusel, ilma ise mingit seisukohta võtmata. Harvadel juhtudel, kus osalejatel ei õnnestu üksmeelele kergesti jõuda, võib juhataja otsustada suunavama käsitusviisi kasuks, formuleerides endapoolseid ettepanekuid. Kui juhataja valib selle tee, tugineb/kombineerib ja viitab ta võimalikult palju osalejate poolt öeldule.

Probleemi/juhtumi arutamise lõpetamine

Arutelu kokku tõmbamiseks püüab juhataja formuleerida/esitada üldise kokkuvõtliku seisukoha selle kohta, kuidas käsitletud probleemi/juhtumiga peaks tegelema. Enamasti seisneb see arutelu tulemuste kokkuvõtmises, mitte äsja pähe tulnud

lahenduse formuleerimises. Nagu eespool öeldud, valib juhataja ainult erandlikel juhtudel suunava lähenemisviisi.

Lõpuks, et arutelu kokku tõmmata, küsib juhataja osalejatelt ja eriti probleemi/juhtumit esitlenud töötajalt, kas tulemust võib pidada kasulikuks ja teostatavaks.

Intervisioonisessiooni lõpetamine

Intervisioonisessiooni lõpus palub juhataja osalejatel anda hinnang protsessi kulu, sisu ja tulemuste kohta. Keskseteks küsimusteks on:

- Kas sessioon läks hästi:
 - Kas osalejad tundsid end hästi/kas neile meeldis?
 - Kas nad said piisavalt kaasa rääkida?
 - Millised olid sessiooni head ja nõrgemad küljed?
 - Kas on märkuseid osalejate panuse/hoiakute suhtes?
- Kas osalejad õppisid sessioonist midagi?
- Kas osalejate arvates on tulemus kasulik?

Juhataja palub osalejatel oma seisukohti selgitada/põhjendada.

Viimaseks teemaks võib olla, milliseid küsimusi järgmisel sessioonil käsitleda.

Üks võimalus, mida tuleks kaaluda, on lühiraportite koostamine käsitletud probleemide ja leitud lahenduste kohta. Nendest võib olla kasu teistele töötajatele. Samuti saaks neid kasutada personali koolitamisel. Tuleks kaaluda standardse formaadi kasutamist (sisu, struktuuri ja pikkuse määratlemine). Loomulikult peaks nende raportite sisu olema tehtud anonüümseks.

Lisa Nr. 1. Intervisiooni kontrollnimekiri

Intervisiooni kontrollnimekiri on mõeldud abiks juhatajale, et kõik olulised sammud ja ülesanded enne interviseerimisessiooni ja selle käigus saaks tehtud.

I. Intervisiooni korraldamine
1. Jälgi, et interviseerijarühm on moodustatud.
2. Vii end kurssi osalejate haridusliku ja professionaalse tausta ning huvidega.
3. Kui interviseerimisessioonid toimuvad sarja või programmina, veendu, et sarja/programmi kava on hästi kirjeldatud ja osalejatele selgitatud.
4. Palu osalejatel anda omapoolne sisend, näiteks pakkuda teemasid ja/või juhtumeid, mida käsitleda.
5. Lase osalejatel valida, millised teemasid/juhtumeid hakatakse käsitlema.
6. Lase teemad/juhtumid ette valmistada (nt mõne osaleja poolt).
7. Tee kindlaks, et olemas on sobilikud ruumid ja vajalikud abivahendid (pabertahvel, markerid, suupisted jne).
8. Tee selgeks järgnevad interviseerimisessiooni puudutavad küsimused ja teavita osalejaid nendest: <ul style="list-style-type: none"> • interviseerimise käsitlusala (tööga toimetulek indiviidi tasandil ja/või ravijuhtumid); • maksimaalne osalejate arv (nt suurema meeskonna korral mitte üle kaheksa osaleja); • interviseerimisessioonide sagedus (nt kord kuus); • sessioonide kestus (mitte üle kolme tunni); • maksimaalne käsitletavate juhtumite arv (nt kaks).
9. Kutsu osalejad kokku.
II. Interviseerimise läbiviimine
1. Tutvusta sessiooni kava ja vajadusel ennast ning osalejaid.
2. Lase osalejatel tutvuda päevakorraga ja veendu, et kõik mõistavad seda üheselt.
3. Jälgi, et kokkulepitud päevakorrast peetakse kinni, vajadusel anna aega ootamatult üles kerkinud olulistele küsimustele.
4. Lase tutvustada käsitletavat probleemi või juhtumit, eelistatult sellel osalejal, kes selle tõstatab.
5. Anna aega selgitavateks küsimusteks ja tagasisideks.
6. Palu osalejatel teha soovitusi või ettepanekuid, kuidas seda probleemi või juhtumit saaks tõhusalt lahendada, ning esitada omapoolsed põhjendused.
7. Küsi selgitusi ja kontrolli, kas kõik osalejad said selgitustest õigesti aru.
8. Piirdu sessiooni juhatamisega, hoidu arutelus osalemisest.
9. Jälgi, et kõik osalejad saavad sõna/on kaasatud, st talitse domineerivaid isikuid ja julgusta tagasihoidlikumaid. Vahel võib olla abi sellest, kui kõigil lastakse käsitletavas küsimuses oma arvamust järgemööda avaldada.
10. Jälgi, et kõik osalejad järgivad interviseerijuhistes toodud käitumisreegleid.
11. Kontrolli pidevalt, kas üksteisest saadakse aru, tehes kokkuvõtteid osalejate mõttevahetustest.
12. Võta arutatu kokku ja tee esmaseid järeldusi.

13. Veendu, et kõiki küsimusi on piisavalt põhjalikult käsitletud.
14. Lõpetuseks tee kokkuvõtte ja järeldused.
15. Uuri osalejatelt ja eriti juhtumi või probleemi tõstatanud personalilt, kas arutelu tulemust võib pidada kasulikuks ja teostatavaks.
16. Anna interviseionisessioonile hinnang: <ul style="list-style-type: none">• Kas sessioon läks hästi:<ul style="list-style-type: none">○ Kas osalejad tundsid end hästi/kas neile meeldis?○ Kas nad said piisavalt kaasa rääkida?○ Millised olid sessiooni head ja nõrgemad küljed?○ Kas on märkuseid osalejate panuse/hoiakute suhtes?• Kas osalejad õppisid sessioonist midagi?• Kas osalejate arvates on tulemus kasulik? Palu osalejatel oma seisukohti selgitada/põhjendada.
17. Uuri, milliseid küsimusi võiks järgmisel sessioonil käsitleda.



Täpsem teave:

UNODC Project Office for the Baltic States

Tel.: +370 5 210 74 09

E-post: unodc@undp.lt

Veebisait: www.unodc.org/balticstates

