



UNODC

United Nations Office on Drugs and Crime

INTERVIZIJOS REKOMENDACIJOS



Turinys

Padėka	3
Pratarmė	4
1. Įvadas	5
2. Sąvokų apibrėžimai: skirtingos gydomojo darbo aptarimo formos	5
3. Kas tai yra intervizija	6
4. Intervizijos privalumai	7
5. Taisyklės ir rekomendacijos	8
6. Vedantysis asmuo	10
7. Procesas	11
<i>Priedas Nr.1. Intervizijos atmintinė</i>	14

Padėka

Šias rekomendacijas parengė Franz Trautmann, Trimbos Institutas - Nyderlandų psichikos sveikatos ir priklausomybių institutas.

Suburta techninė darbo grupė teikė pastabas rekomendacijų projektams. Nuoširdžiai dėkojame visiems grupės nariams: Aljona Kurbatova, Estijos Nacionalinis sveikatos plėtros institutas, Margit Kuus, Estijos Nacionalinis sveikatos plėtros institutas, Emilis Subata, Vilniaus priklausomybės ligų centras ir Sarmite Skaida, Rygos psichiatrijos ir priklausomybių centras.

Taip pat prie šių rekomendacijų parengimo prisidėjo Stefa Naujokienė, UAB Žemaitijos psichikos sveikatos centras ir Sergei Tiganik, OU Elulootus, LTKH, kurie atliko rekomendacijų pilotavimą atstovaujamosiose organizacijose.

UNODC Projekto biuras Baltijos šalims
2010 m.

Pratarmė

Intervizijos rekomendacijos parengtos Jungtinių Tautų Narkotikų ir nusikalstamumo biuro (UNODC) projekto „ŽIV/AIDS prevencija ir priežiūra tarp švirkščiamųjų narkotikų vartotojų ir nuteistųjų Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje“ rėmuose. Projektas pradėtas įgyvendinti 2006 m., gavus finansavimą iš Nyderlandų vyriausybės. Pagrindinis projekto tikslas – sudaryti sąlygas geresnei ŽIV/AIDS prevencijai ir priežiūrai tarp švirkščiamųjų narkotikų vartotojų ir kalnimo įstaigose visose trijose Baltijos šalyse. Projekto veiklos apima normatyvinius, gebėjimų stiprinimo ir programinius nacionalinės ŽIV/AIDS prevencijos aspektus.

Įgyvendinant UNODC projektą, pradėtos naujos farmakoterapijos metadonu programos, parengti gydymo protokolai bei organizuoti mokymai sveikatos priežiūros paslaugų teikėjams. Siekiant padėti farmakoterapijos metadonu centrų darbuotojams, intervizijos metodas buvo pristatytas trijose Baltijos šalyse. Intervizija – tai „tarpkoleginis“ mokymosi metodas lygių grupėje, kurio pagalba gilinamos dalyvių žinios, gerinami komandos įgūdžiai bei darbas. Po pirminio centrų darbuotojų apmokymo bei rekomendacijų projekto parengimo, intervizijos pilotavimas atliktas tarp Estijos, Latvijos ir Lietuvos farmakoterapijos metadonu centrų darbuotojų. Rekomendacijų taikymas patvirtino šio metodo efektyvumą bei tinkamumą sprendžiant su gydymu susijusius klausimus bei mokantis iš kolegų.

Interviziją gali taikyti ne tik farmakoterapijos metadonu darbuotojų komandos, tačiau ir kiti, teikiantys paslaugas narkotikų vartotojams, pavyzdžiui, reabilitacijos centrai, švirkštų ir adatų keitimo programos ir paslaugų kalnimo įstaigose teikėjai. Atsižvelgiant į tai, galima teigti, jog šios rekomendacijos yra praktinis įrankis asmenims bei organizacijoms, kurie pageidauja taikyti interviziją, siekdami pagerinti paslaugų, teikiamų narkotikų vartotojams kokybę, bei personalo darbą ir turimus įgūdžius.

Signe Rotberga
Regioninio projekto koordinatore

1. Įvadas

Šios rekomendacijos sukurtos siekiant padėti personalui, dirbančiam Estijos, Latvijos ir Lietuvos įstaigose, kuriose opiodinės priklausomybės gydymui taikoma farmakoterapija. Visų pirma, jos skirtos naudoti kaip praktinių patarimų rinkinys, pritaikant šį metodą daugiadisciplininėje komandoje ar skirtingų komandų specialistų susitikimuose. Intervizija siūlo galimybę efektyviai panaudoti komandoje ar specialistų grupėje sukauptą profesinę patirtį. Pradžioje trumpai paaiškinamos įvairios gydomojo darbo aptarimo formos, apibrėžiant intervizijos vietą ir vaidmenį (2 dalis), vėliau aptariamos intervizijos ypatybės (3 dalis), bei trumpai išdėstomi metodo privalumai (4 dalis). Tuomet sutelkiamas dėmesys į praktinius patarimus, pradžioje pateikiant taisyklių rinkinį bei nurodymus intervizijų sesijoms (5 dalis). Toliau aprašomas vedančiojo asmens pasirinkimas, ypatumai, vaidmuo bei uždaviniai (6 dalis). Paskutiniojoje dalyje detalai ir nuosekliai aprašomas intervizijos sesijos procesas (7 dalis).

2. Sąvokų apibrėžimai: skirtingos gydomojo darbo aptarimo formos

Intervizija yra viena iš gydymo ir slaugos aptarimo formų. Be šios, išskiriamos ir kitos formos – **supervizija**, **komandos susirinkimas** ir **atvejo aptarimas**.

Komandos susirinkimas iš esmės apima dvi temas – t.y. administravimo (komandos darbo sąlygų organizavimas/kūrimas) bei klientų gydymo ir slaugos klausimus.

Atvejų aptarimuose susitelkiama į individualų gydymo atvejį, dalyvaujant su šiuo atveju susijusiam personalui, pvz., siekiama bendros nuomonės dėl gydymo plano ar šio individualaus plano progreso įvertinimo.

Intervizija ir supervizija yra darbo formos, susijusios su mokymusi, kurio tikslas – pagerinti profesionalų darbą (jo kokybę). Supervizija ir intervizija turi daug bendrų bruožų. Abiejose sutelkiamas dėmesys į mokymąsi ir personalo tobulinimąsi. Siekiama pagilinti žinias, patobulinti įgūdžius, asmeninėje veikloje ugdant savirefleksiją ir įžvalgą bei mokantis išgyventi kylančias su darbo situacijomis susijusias emocijas.

Superviziją galima apibrėžti kaip individualaus mokymosi metodą, kai vadovauja supervizorius. Jos tikslas – pagerinti asmeninį personalo nario darbą jo darbinėje aplinkoje, ypač sutelkiant dėmesį į supervizuojamo personalo nario asmenines problemas, iškylančias dirbant su klientais ar su kitais personalo nariais. Dažniausiai šios problemos susiję su emocijomis, pavyzdžiui nesaugumo jausmas tam tikrose situacijose arba nesėkmės ar prislėgtumo jausmai tais atvejais, kai gydant įdėtos pastangos nėra pakankamai vaisingos.

Intervizija yra „tarpkoleginis“ mokymosi būdas lygių grupėje¹, kuriai vadovauja vedantysis. Šiuo atveju dėmesys sutelkiamas arba į asmeninio personalo narių darbo gerinimą, arba į gydomojo/slaugos darbo gerinimą.

¹ Vienodo išsilavinimo, patirties asmenų grupė.

3. Kas tai yra intervizija

Intervizija yra diskusija grupėje, kurią sudaro gydytojai, slaugytojai, psichologai, socialiniai darbuotojai – įprastai specialistai, tačiau taip pat joje gali dalyvauti besimokantieji bei savanoriai. Interviziją galima apibrėžti kaip mainus, kolegų tarpusavio konsultavimąsi². Įprastai intervizija naudojama sprendžiant bendruosius gydymo ar slaugos klausimus, kurie nėra pakankamai išaiškinti arba komandos personalo yra laikomi problemiškais.

Asmeninio darbo gerinimas

Siekiant pagerinti asmeninį personalo narių darbą, dėmesys intervizijoje sutelkiamas į įprastinių, daugumai darbuotojų žinomų problemų ar klausimų sprendimą. Pagrindinis elementas yra galimo personalo elgesio aptarimas, susiduriant su:

- problemišku klientų elgesiu (pvz., agresyvus elgesys)
- sudėtingomis darbo situacijomis (pvz., didelis darbo krūvis ar „blogų naujienų“ pranešimas)
- su darbu susijusiomis emocinėmis problemomis (pvz., agresyvaus elgesio baimė, grėsmės pojūtis).

Intervizija suteikia personalui galimybę sužinoti, ar kolegos susiduria su tomis pačiomis problemomis, kaip jas sprendžia, ar galima šiais atvejais iš bendradarbių elgesio ko nors pasimokyti. Personalo nariai taip pat gali tarpusavyje su kolegomis aptarti šių problemų sprendimo alternatyvas. Elgesio alternatyvų išbandymui bei mokymuisi intervizijos sesijoje gali būti naudojami vaidmenų žaidimai.

Gydomojo ar slaugos darbo gerinimas

Intervizija gali būti orientuota į klientą arba į atvejį. Kitaip, nei aptariant konkretaus kliento atvejį tiesiogiai su kliento gydymu susijusio personalo susirinkime metu, intervizijoje individualūs gydymo atvejai nagrinėjami, siekiant sulaukti papildomo indėlio iš kitų, tiesiogiai su konkrečiu atveju nesusijusių personalo narių. Tokios pagalbos paprastai siekiama sudėtingais individualiais atvejais, kai komanda, ieškodama tinkamos gydymo taktikos, susiduria su problemomis. Kitų kolegų indėlis gali pasitarnauti sėkmingo sprendimo suradimui. Pagrindinis siekis – surasti visiems priimtina požiūrį ar nuomonę, kaip išspręsti bendrąsias gydymo ir slaugos problemas, pvz., kaip elgtis su klientais, kuriems nustatyta dviguba diagnozė, nei vienu konkrečiu gydymo atveju.

Kiti intervizijoje nagrinėtini klausimai yra komandos naudojamos gydymo metodikos bei rezultatų pagerinimo būdų aptarimas ar įvertinimas. Keitimasis skirtingų disciplinų įgyta patirtimi bei sprendimais komandoje, pasitarnauja formuojant skirtingų disciplinų atstovų uždavinių ir atsakomybės vieningą supratimą, pvz., dienvakarijose gali būti nagrinėjamas kiekvienos profesijos darbuotojų indėlis. Vis tik, formalūs sprendimai apie gydymo ar slaugos metodus ir užduočių bei atsakomybės pasidalijimą, remiantis darbo aprašymo bei pareiginėmis instrukcijomis, yra

² Intervizija kartais buvo vadinama grupine supervizija. Mes teikiame pirmenybę terminui intervizija, norėdami pabrėžti keitimosi patirtimi lygių grupėje visapusiškumo aspektą, kai supervizijoje keitimasis vyksta tarp supervizoriaus ir supervizuojamojo.

administravimo klausimai, kuriuos reikėtų aptarti komandos susirinkimuose. Kaip bebūtų, diskusijos intervizijos sesijose gali padėti pasidalinti užduotimis.

Intervizija gali būti taikoma skirtingais būdais. Intervizija nėra supervizijos pakaitalas. Pastaroji suteikia galimybę personalo nariams asmeniškai mokytis, kaip veiksmingai susidoroti su jų darbe iškylančiomis tam tikromis problemomis. Nors intervizijoje akcentuojami bendrieji personalo darbo klausimai, ji, skirtingai nuo supervizijos, suteikia galimybę mokytis iš kolegų, keičiantis patirtimi, kaip veiksmingiau išspręsti problemas.

Daugiadisciplininio darbo skatinimas/gerinimas

Intervizija dažnai naudojama kaip viso personalo ar vienos jo komandos mokymo metodas. Paaiškėjo, jog tai galinga priemonė daugiadisciplininio darbo skatinimui, panaudojant komandoje sukauptą patirtį bei įgūdžius. Ji palengvina skirtingų profesijų darbuotojų bendradarbiavimą ir sutarimą gydymo klausimais bei padeda apčiuopti kiekvienos profesijos įnašą gydymo procese.

Mokymosi iš kitų komandų palengvinimas

Patvirtinta, jog intervizija yra naudinga, rengiant mokymo sesijas skirtingų komandų nariams³. Skirtingų komandų nariai gali vieni iš kitų pasimokyti tam tikrų problemų sprendimo būdų. Galima tarpusavyje apsikeisti įvairiais galimais pasiūlymais bei įvertinti alternatyvų privalumus ir trūkumus. Neretai skirtingų komandų narių intervizijos sesijose keičiamasi patirtimi labiau tarp tos pačios, nei tarp skirtingų disciplinų (profesijų, sričių) specialistų. Tikslas yra ne paskatinti daugiadisciplininės komandos darbą, bet padėti surasti bendrą požiūrį/sutarimą tarp tos pačios profesijos, tačiau skirtingų komandų darbuotojų.

Apibendrinant tai, kas paminėta aukščiau, galima teigti, jog intervizija – tai priemonė, kuri gali pagerinti farmakoterapijos metadonu bei kitų priklausomybės nuo narkotinių medžiagų gydymo formų kokybę. Tai taikoma praktikoje daugelyje šalių, pvz. Slovėnijoje intervizija sėkmingai taikoma kaip standartinis opioidų pakaitinės terapijos koordinavimo komiteto susirinkimų elementas. Todėl verta apsvarstyti intervizijos, kaip standartinio kokybės užtikrinimo elemento, įtraukimą į priklausomybės nuo opioidų farmakoterapiją.

4. Intervizijos privalumai

Pagrindinis intervizijos privalumas – galimybė padėti komandai arba specialistų grupei pasinaudoti profesionalumu, patirtimi ir įgūdžiais. Tai veiksmingais ir ekonomiškais mokymosi metodais. Pagrindinė intervizijos ypatybė – lygių grupės tarpusavio pagalba ir konsultavimasis.

Naudojama vienoje komandoje, ji taip pat prisideda prie daugiadisciplininės komandos darbo gerinimo. Tai tarsi erdvė, kurioje vyksta mainai tarp skirtingų profesijų atstovų bei kuriamas savitarpio supratimas apie skirtingų disciplinų indėlio vertę gydomajame darbe.

³ Skirtingų komandų narių intervizija kartais vadinama kovizija.

Asmeniniame personalo darbe intervizija gali padėti:

- Išmokti elgesio alternatyvų;
- Efektyviau spręsti problemiškus klausimus bei situacijas, taip padedant užkirsti kelią perdegimo sindromo atsiradimui;
- Suteikti įžvalgą asmeniniams „įpročiams bei šablonams“, įtakojančioms darbą;
- Išaiškinti personalo narių asmenines paskatas;
- Išaiškinti personalo narių stipriąsias ir silpnąsias puses;
- Sulaukti (savitarpio) pagalbos ir atlikto darbo pripažinimo.

Gerinant gydymą ar slaugą, intervizija gali:

1. Pagerinti gydymo/slaugos kokybę ir efektyvumą;
2. Mokyti personalo narius veiksmingiau spręsti problemiškus klausimus, situacijas ir atvejus;
3. Paskatinti sutarimą ir bendradarbiavimą tarp skirtingų profesijų atstovų;
4. Stiprinti komandos sutelktumą bendro supratimo dėka.

5. Taisyklės ir rekomendacijos

Kaip ir supervizijoje, tarp pačių dalyvių bei tarp jų ir interviziją vedančiojo neturi būti hierarchinių ryšių. Tai reiškia, kad komandos vadovas/koordinatorius negali tuo pačiu metu būti dalyviu ar interviziją vedančiuoju. Be to, jis/ji yra atsakingas už komandos valdymą, kontroliuoja individualaus (gydymo) darbo atlikimą, vertina atskirų personalo narių veiklą bei darbo rezultatus.

Asmeninio personalo narių darbo pagerinimui intervizijose būtinas atvirumas ir nuoširdumas. Dalyviai turi būti pasiruošę grupėje atskleisti kitiems savo nuomonę tam tikrais klausimais, asmenines problemas bei emocijas. Vadovo akivaizdoje darbuotojai tai darytų nenoriai, nes jų pasisakymai, pvz., apie silpnąsias vietas galėtų būti panaudoti prieš juos pačius. Dalyvių lygybė yra būtina vertingos intervizijos sąlyga.

Atvirai svarstant asmenines problemas, intervizijos dalyvių grupėje būtinas pasitikėjimas ir konfidencialumas. Turi būti garantuojama, kad visa intervizijoje paviešinta informacija yra konfidenciali.

Tikslo aiškumas ir intervizijos sesijų struktūra

Dalyviai turėtų aiškiai žinoti, ko galima tikėtis iš intervizijos sesijos ne tik todėl, kad galėtų jai pasiruošti, bet ir siekiant išvengti sumaišties bei nemalonių netikėtumų. Su dalyviais turėtų būti iš anksto išsiaiškinti bei aptarti šie intervizijos sesijos klausimai:

- Intervizijos tikslas (asmeninis personalo vaidmuo ir/ar gydymo atvejai);
- Maksimalus dalyvių skaičius (pvz., didesnės komandos atveju: ne daugiau aštuonių dalyvių);
- Intervizijos sesijų dažnumas (pvz., kartą per mėnesį);
- Sesijos trukmė (ne daugiau trijų valandų);
- Galiausiai – maksimalus per sesiją aptariamų atvejų skaičius (pvz., du).

Elgesio taisyklės ir rekomendacijos dalyviams

Vedantysis bei dalyviai privalo laikytis tam tikrų elgesio taisyklių. Svarbios yra šios taisyklės:

- **Nebūkite teisiantys**, pvz., tiesiog teisdami ar nepritardami kitų dalyvių elgesiui ar teiginiams, nepaskatinsite teigiamų pokyčių.
- Dėl tos pačios priežasties **neklaukite „kodėl“**. Taip klausdami, neretai tiesiog parodote, jog nesuprantate priežasčių ir dėl to teisiate. Išsiaiškinti padedantys atviri klausimai, skatinantys žmones atskleisti **jų** argumentus ar motyvus (pvz., „ar galėtumėte man daugiau apie tai papasakoti?“) padeda išsiaiškinti daugiau svarbios informacijos ir sukurti bendradarbiavimo atmosferą.
- **Nebūkite globėjiški**, tiesiogiai patarinėdami, ką daryti ar kaip elgtis („Tavo vietoje aš ...“), bet stenkitės pateikti susijusios informacijos, preliminarinių pasiūlymų bei alternatyvų aptarimui. Stenkitės susieti savo pasisakymus su kitų žmonių patirtimi. Nuspręsti pačiam yra daug tinkamiau ir veiksmingiau, nei perimti kito asmens požiūrį.
- **Nesiimkite perdėtos atsakomybės** už kažkieno problemas, stenkitės motyvuoti žmones spręsti savo problemas patiems, paremkite juos.
- **Atidžiai klausykitės** – nekalbėkite pernelyg daug, nepertraukinėkite, tačiau patikinkite žmogų, jog supratote, trumpai reziumuodami ir pasitikslindami, ar būtent tai buvo norima pasakyti.
- **Stenkitės išlikti „čia ir dabar“** – ką šiuo metu žmonės jaučia ar galvoja, ką dabar jiems reiškia tam tikri dalykai ar emocijos, kas jiems dabar atrodo perspektyvu ir t.t. Tai suteikia daugiau elgesio keitimaši skatinančios informacijos, negu praeities aptarinėjimas.
- **Atkreipkite dėmesį į emocijas**, kaip ir ką žmonės jaučia, ką jiems reiškia tam tikri įvykiai ir t.t. Tai gali padėti žmonėms suprasti, kodėl jie elgiasi būtent taip.
- **Parodykite supratimą, rūpestį ir susidomėjimą**. Paklauskite žmonių, kaip jie laikosi, kaip sekasi.
- **Elkitės su žmonėmis pagarbiai**, pvz., įvertinkite jų indėlį, atsiprašykite, jei ne taip juos supratote ir t.t.
- **Nevaidinkite terapeuto ar psichoanalitiko**. Svarbu atidžiai klausytis ir būti dėmesingam, tačiau venkite terapeuto vaidmens. Klausimai „Pasakykite, kaip jūs jaučiatės?“ ar „Ką jums tai reiškia?“ gali sukelti antipatiją, ypač jei šiais klausimais yra atsakoma į prašymą pasiūlyti būdą problemai išspręsti.

Pateiksime dar keletą bendrųjų rekomendacijų, kaip dalyvauti diskusijoje:

- Užduokite klausimus, padedančius išsiaiškinti kas ir kaip (o ne kodėl);
- Teikite pasiūlymus, kaip pakeisti ar patobulinti požiūrį į pristatomą atvejį ar problemą, o ne į asmenį;
- Susiekite pasisakymus su kitų dalyvių patirtimi;
- Stenkitės atrasti bendrą nuomonę bei požiūrį į nagrinėjamą atvejį ar problemą.

Pradedant rengti supervizijas vienos ar skirtingų komandų personalo susirinkimuose, reikalingas įžanginis susirinkimas, kuriame pristatomos bei aptariamos minėtosios pagrindinės intervizijos ir elgesio taisyklės. Elgesio taisyklės yra paremtos motyvacinio konsultavimo principais, todėl galima surengti mokymus apie šį metodą bei jo pritaikymą intervizijos sesijose.

6. Vedantysis asmuo

Vedančiojo asmens pasirinkimas

Tuomet, kai intervizija vyksta vienoje komandoje, vedančiuoju gali būti paskirtas komandos narys, tiesioginis kolega arba kviestinis specialistas. Žinoma, vietinis specialistas geriau žino šios komandos darbui svarbias problemas. Tai gali būti naudinga neformalioms intervizijos sesijoms. Vis tik, šis artumas taip pat gali tapti trūkumu. Vietiniam vedančiajam būdinga tam tikra padėtis komandoje bei susiklostę ryšiai su kitais nariais (asmeninės simpatijos ir antipatijos), todėl jam/jai gali nepavykti išlaikyti reikiamo atstumo, reikalingo grupinių procesų komandoje supratimui. Maža to, jam/jai gali būti lengviau mąstyti įprastai, pritarti pasiūlymams eiti „pramintais takais“. Apskritai, esama pakankamai priešasčių vedančiuoju rinktis kviestinį specialistą, siekiant efektyvesnės intervizijos.

Kita svarbi taisyklė teigia, jog vedantysis nedalyvauja diskusijose intervizijos sesijos metu. (Tai dar viena priešastis rinktis kviestinį vedantįjį). Vedantysis turi vadovauti susirinkimui, pvz., sekti, ar laikomasi dienotvarkės, ar pasisakė visi dalyviai, ar dalyvaujantieji laikosi elgesio taisyklių ir t.t. Vedantysis taip pat gali pateikti preliminarius elgesio alternatyvų pasiūlymus.

Vedančiojo ypatumai

Renkant vedantįjį reiktų atsižvelgti į toliau išvardintus reikalavimus, susijusius su žiniomis, įgūdžiais bei požiūriu:

- Vedančiuoju turėtų būti specialistas, turintis atitinkamą išsilavinimą/pasiruošimą (pvz., psichologas ar socialinis darbuotojas);
- Ji/jis turėtų žinių / patirties motyvacinio interviu ir grupės vedimo (proceso) srityse;
- Pageidautina, jog ji/jis turėtų patirties priklausomybės nuo opioidų farmakoterapijos ar susijusiose srityse (suprastų aptariamus klausimus, bei gebantis vesti grupines sesijas);
- Labai svarbu, kad šalia žinių ir patirties, vedantysis pasižymėtų pozityviu / palaikančiu požiūriu (tai numatyta elgesio taisyklėse aukščiau). Taip pat svarbus gebėjimas klausyti, ne kritikuojantis ir motyvuojantis požiūris, bei gebėjimas surasti tinkamą pusiausvyrą tarp direktyvaus ir nedirektyvaus elgesio.

Vedančiojo vaidmuo ir uždaviniai

Intervizijos sesijoje išskiriami tokie vedančiojo uždaviniai:

- Įsitikinti, kad intervizijos sesijos grupė pilnai susirinko;
- Surinkti informaciją apie dalyvių išsilavinimą, profesinę kvalifikaciją ir interesus;
- Tais atvejais, kai vedamas intervizijos sesijų ciklas ar programa, įsitikinti, kad ciklo/programos planas yra gerai aprašytas ir aptartas su dalyviais;
- Užtikrinti, kad paruošta visa atitinkama įranga ir praktinės priemonės (rašymo lenta, rašikliai, gaivieji gėrimai, etc.);

- Prižiūrėti bei organizuoti aukščiau aprašytą procesą, užtikrinant, kad įvykdytos visos proceso dalys;
- Informuoti dalyvius apie intervizijos sesijos laiką (data, valanda, dienotvarkė);
- Atkreipti dėmesį, ar visi vienodai suprato dienotvarkę;
- Sekti, kad būtų laikomasi dienotvarkės;
- Užtikrinti, kad visi klausimai būtų pakankamai išnagrinėti;
- Paprašyti pateikti paaiškinimus ir patikrinti, ar juos teisingai suprato visi dalyviai;
- Periodiškai apibendrinant dalyvių pasisakymus, patikrinti, ar nuomonės sutampa;
- Apsiriboti vadovavimu sesijai, susilaikyti nuo dalyvavimo diskusijose;
- Sekti, kad pasisakytų bei būtų įsitraukę visi sesijos dalyviai, t.y. kontroliuoti aktyvesnius ir skatinti pasisakyti tylesnius dalyvius. Kartais gali būti naudinga paprašyti visus dalyvius paeiliui išsakyti savo nuomonę koku nors konkrečiu klausimu;
- Sekti, kad dalyviai laikytųsi visų aukščiau aprašytų elgesio taisyklių.

7. Procesas

Intervizijos pristatymas

Pradedant taikyti interviziją komandoje arba tarp komandų, būtina dalyvaujantį personalą aiškiai supažindinti su sąvokomis, tikslais ir laukiamais rezultatais. Siekiant palengvinti metodo pripažinimą, svarbu organizacijų darbuotojus informuoti laiku, t.y. bent kelias savaites prieš pirmąją intervizijos sesiją.

Paprastai asmeninis pristatymas būna efektyvesnis nei tiesiog raštiškos informacijos išsiuntimas. Pirmiausia būtų galima išsiųsti elektroninį ar paprastą laišką pakviestiems darbuotojams, paaiškinant koncepciją ir planą bei pridėdant rekomendacijas. Šiame laiške gali būti nurodomas planuojamas pristatymo laikas komandai pirmo susitikimo metu, kurį galės atlikti išorinis ekspertas arba komandos lyderis. Jo metu gali būti paaiškinti ir diskusijoje aptarti intervizijos tikslai ir pats metodas. Galiausiai prieš pirmosios intervizijos sesijos pradžią dalyviai turi gauti pranešimą – geriausia raštu, t.y. el. paštu arba laišku, kuriame būtų nurodoma tiksli informacija apie pirmąją sesiją, įskaitant sesijos apimtį (pvz.: bus aptariama personalo veikla ir/ar gydymo atvejai), dalyvių skaičių ir/ar vardus, planuojamą intervizijos sesijų dažnumą (pvz.: kartą per mėnesį), sesijos trukmę (ne daugiau nei 3 valandas), ir t.t.

Pasiruošimas intervizijos sesijai: dienotvarkė ir problemos/atvejo pristatymas

Pirmasis žingsnis – suburti intervizijos sesijos dalyvių grupę iš vienos ar kelių komandų narių. Jei komanda nėra didelė, pirmą kartą galima tiesiog pakviesti visus jos narius. Didesnėje komandoje pageidautina atrinkti į grupę ne daugiau, nei aštuonis įvairių profesijų dalyvius. Renkantis dalyvius iš skirtingų komandų, vadovaujamosi tam tikrais kriterijais, pvz., pasirenkami tos pačios profesinės grupės atstovai, turintys bendrų interesų, kurie susiję su tam tikrais klausimais ar atvejais. Siekiant užtikrinti grupės narių reikšmingą dalyvavimą, vedantysis turėtų atsižvelgti į dalyvių kalbos įgūdžius.

Intervizijos sesijos dienotvarkę galima parengti iš anksto arba visiems kartu siūlant idėjas sesijos pradžioje. Pastarasis variantas turėtų būti taikomas labiau neformaliose intervizijos sesijose. Pageidautina kad griežtesnėse, formalesnėse intervizijos sesijose iš anksto būtų suplanuota programa ir paskelbta dienotvarkė. Tai galima atlikti komandos susirinkimo metu ir, remiantis personalo pasisakymais, nuspręsti, kuriuos klausimus ar atvejus būtų verčiausia ar aktualiausia nagrinėti. Jei yra vykdoma reguliari intervizių programa, vykstančios sesijos pabaigoje galima skirti laiko kitos sesijos dienotvarkės sudarymui. Siekiant, kad numatytos problemos/atvejai išliktų aktualiais, nereikėtų sudaryti dienotvarkės pernelyg iš anksto. Be to, pasirinktos problemos ar atvejai turėtų dominti visus ar bent jau daugumą dalyvių. Galiausiai, intervizijos programa turi būti sudaroma atsižvelgiant į dalyvaujančiųjų patirtį.

Vienas iš komandos narių – paprastai asmuo, pasiūlęs problemą ar atvejį, paruoš trumpą jo pristatymą, apibūdinamas turinį, pagrindinius akcentus bei susijusius klausimus (kokių atsakymų jis/ji ieško).

Problemos/atvejo aptarimo pradžia

Vedantysis pradės sesiją, pristatydamas sesijos programą bei prisistatydamas pats/pati. Jei reikia, vedantysis paprašys prisistatyti visus sesijos dalyvius, pvz., tuo atveju, kai intervizijoje dalyvauja skirtingų komandų nariai. Sekantis žingsnis – dienotvarkės peržiūrėjimas, jei reikia – koregavimas.

Vienas iš dalyvių pristatys problemą ar atvejį. Įprastai tai bus asmuo, paruošęs jo pristatymą. Po tokio pristatymo vedantysis suteikia galimybę dalyviams užduoti išsiaiškinamuosius klausimus, siekiant bendro supratimo apie problemos esmę. Kai į klausimus atsakyta bei situacija pilnai aptarta, vedantysis apibendrina problemą ar atvejį, nurodydamas esminius veiksnius. Tai galėtų būti:

- Asmeniniai personalo veiksniai, susiję su žiniomis, įgūdžiais, požiūriu (emocijomis, įsitikinimais, vertybėmis), asmens būseną (atsipalaidavęs, pavargęs, emociškai įsitraukęs, susijaudinęs ir t.t.);
- Asmeniniai kliento veiksniai, susiję su žiniomis, įgūdžiais, požiūriu (emocijomis, įsitikinimais, vertybėmis), asmens būseną;
- Kliento ir tiesiogiai bendraujančio darbuotojo tarpusavio sąveika (pobūdis, ryšys ir t.t.);
- Situacija/sąlygos (ramu – bruzdu/triukšminga...);
- Situacijos interpretavimas/pajautimas (grėsminga...).

Problemos/atvejo aptarimas

Vedantysis prašo dalyvių siūlyti būdus, kurie veiksmingai išspręstų problemą ar atvejį, pakeistų/patobulintų elgesį ar požiūrį. Jis/ji taip pat paprašys dalyvių motyvuoti ir pagrįsti pateiktus būdus bei pasiūlymus. Jis/ji patikrins, ar paaiškinimai buvo suprausti teisingai, pvz., pateikdamas trumpus apibendrinimus.

Kiti dalyviai (taip pat ir atvejį ar problemą pristatęs asmuo) irgi bus paskatinti teikti bei apsvarstyti pasiūlymus ir būdus, kurie, galbūt taikomi kartu, galėtų padėti surasti problemos ar atvejo sprendimą. Diskutuojama ar pateikti pasiūlymai yra naudingi,

sprendžiant atvejus ar problemas. Dar kartą paprašoma dalyvių argumentuoti savo pasiūlymus. Atvejį pristačiusio darbuotojo klausiama, ar, jo nuomone, pateikti pasiūlymai yra jam/jai naudingi. Apibendrinamas ir pateikdamas preliminarias išvadas, vedantysis stengsis pasiekti vieningos dalyvių nuomonės. Vedantysis tiek, kiek įmanoma, laikosi nedirektyvaus požiūrio, palengvindamas/paremdamas procesą, verčiau apibendrinamas, kas buvo pasakyta, nei iškeldamas naujus pasiūlymus. Tais atvejais, kai nuomonės/požiūriai nesutampa, rekomenduojama labiau sutelkti dėmesį į šių skirtumų argumentus /motyvus. Tuomet vedantysis turėtų pabrėžti, kaip svarbu išsiaiškinti dalyvių nuomonių skirtumo priežastis. To siekiant, geriausias būdas yra laikytis vadinamojo „Sokratinio“ metodo, kai vedantysis, pats diskusijoje išlikdamas bešališku, skatina/prašo dalyvius paaiškinti savo požiūrį bei argumentuoti jų kitokios, nei kitų dalyvių, pozicijos pasirinkimą. Labai retais atvejais, kai dalyviams nepavyksta lengvai rasti vieningą nuomonę, vedantysis gali tapti direktyvesnis ir teikti savo paties pasiūlymus. Pasirinkęs šį būdą, vedantysis kiek įmanoma stengsis papildyti/apjungti dalyvių pasisakymus, atvirai jais remdamasis.

Problemos/atvejo aptarimo užbaigimas

Užbaigdamas problemos/atvejo aptarimą, vedantysis stengsis suformuluoti/pasiūlyti bendrą nuomonę apie išvadas dėl pristatytų problemų ar atvejų sprendimo būdų. Dauguma atvejų tai bus labiau diskusijos išvadų apibendrinimas, o ne naujo problemos/atvejo sprendimo suradimas. Kaip jau minėta, retais atvejais vedantysis pasitelks direktyvesnius metodus.

Galiausiai, užbaigdamas problemos ar atvejo aptarimą, vedantysis kartu su dalyviais, o ypač su atvejį ar problemą pristačiusiais personalo nariais pasitikrins, ar diskusijos išvados yra laikomos naudingomis bei įgyvendinamomis.

Intervizijos sesijos užbaigimas

Intervizijos sesijos pabaigoje vedantysis paprašys dalyvių įvertinti procesą, jo turinį bei išeitį. Svarbiausi bus šie klausimai:

- Ar sesija pavyko:
 - Ar dalyviai jautėsi gerai/ar jiems patiko?
 - Ar jie pakankamai įsitraukė?
 - Kas sesijoje pavyko gerai, o kas pavyko mažiau?
 - Ar yra pastabų apie vedančiojo ar dalyvių pasisakymus/požiūrį?
- Ar dalyviai kažko išmoko sesijoje?
- Ar dalyviams sesijos išvados buvo naudingos?

Vedantysis paprašys dalyvių paaiškinti/motyvuoti jų nuomonę.

Paskutine užduotimi gali būti aktualių temų parinkimas kitai intervizijos sesijai.

Galima apsvarstyti galimybę paruošti trumpus spęstų problemų bei surastų jų sprendimo būdų pristatymus. Tai gali tapti naudinga informacija kitiems dirbantiesiems. Šią medžiagą taip pat galima panaudoti personalo mokymuose. Reikėtų taikyti standartizuotą formą (apibrėžiant turinį, struktūrą bei apimtį). Žinoma, labai svarbu, kad šie pristatymai būtų anonimiški.

Priedas Nr.1. Intervizijos atmintinė

Šios intervizijos atmintinės paskirtis – padėti vedančiajam užtikrinti, jog rengiantis intervizijos sesijai ir ją pravedant, bus įtraukti visi svarbiausieji etapai bei uždaviniai.

I. Intervizijos organizavimas
1. Įsitikinkite, kad intervizijos sesijos grupė pilnai susirinkusi.
2. Sužinokite apie dalyvių išsilavinimą, profesinę kvalifikaciją, interesus bei kalbos, kuria vyksta intervizija, įgūdžius.
3. Tais atvejais, kai vedamas intervizijos sesijų ciklas ar programa, įsitikinkite, kad ciklo/programos planas yra gerai aprašytas ir aptartas su dalyviais.
4. Paprašykite dalyvių prisidėti pasiūlant temas ar atvejus aptarimui.
5. Leiskite dalyviams išsirinkti sesijos temas ar atvejus.
6. Pasiruoškite temų/atvejų aptarimui (pvz. pasisakant dalyviams).
7. Pasiruoškite atitinkamą įrangą ir praktines priemones (rašymo lentą, rašiklius, gaviuosius gėrimus, kt.). Tuo atveju, jeigu dalyvių kalbos įgūdžiai nepakankami, imkitės papildomų priemonių, kad užtikrintumėte tinkamą bendravimą (suorganizuoti vertimą).
8. Išsiaiškinkite žemiau išvardintus intervizijos sesijos tikslus ir supažindinkite su jais dalyvius: <ul style="list-style-type: none"> • Intervizijos tikslas (asmeninis personalo vaidmuo ir/ar gydymo atvejai); • Maksimalus dalyvių skaičius (pvz., didesnės komandos atveju: ne daugiau aštuonių dalyvių); • Intervizijos sesijų dažnumas (pvz., kartą per mėnesį); • Sesijos trukmė (ne daugiau trijų valandų); • Galiausiai – maksimalus per sesiją aptariamų atvejų skaičius (pvz., du).
9. Paskatinkite dalyvius pradėti intervizijos sesiją.
II. Vadovavimas intervizijai
1. Pristatykite sesijos programą, jei reikia – prisistatykite pats ir pakvieskite tai padaryti dalyvius.
2. Peržiūrėkite dienotvarkę, atkreipdami dėmesį, jog visi ją vienodai suprato.
3. Sekite, kad būtų laikomasi numatytos dienotvarkės, stebėkite laiką. Jei reikia, skirkite laiko iš anksto nenumatytų klausimų, susijusių su tema, svarstymui.
4. Dalyvių pasiūlytus klausimus arba atvejus, leiskite pristatyti juos pasiūliusiam asmeniui (pageidautina).
5. Skirkite laiko išaiškinamiesiems klausimams ir diskusijoms, atsakomosios reakcijoms.
6. Paprašykite dalyvių išsakyti galimus efektyvius problemos ar atvejo sprendimo būdus ir pasiūlymus, pagrindžiant juos motyvais bei argumentais.
7. Paprašykite pateikti paaiškinimus ir patikrinkite, ar juos teisingai suprato visi dalyviai.
8. Apsiribokite vadovavimu sesijai, susilaikykite nuo dalyvavimo diskusijose.
9. Sekite, kad pasisakytų bei būtų įsitraukę visi sesijos dalyviai, t.y. kontroliuokite aktyvesnius ir skatinkite pasisakyti tylesnius dalyvius. Kartais gali būti naudinga paprašyti visų dalyvių paeiliui išsakyti savo nuomonę koku nors konkrečiu klausimu.

10. Prižiūrėkite, kad dalyviai laikytųsi elgesio taisyklių, kurios aprašytos intervizijos rekomendacijose.
11. Periodiškai apibendrinami dalyvių pasisakymus, patikrinkite, ar nuomonės sutampa.
12. Apibendrinkite ir pateikite preliminarias išvadas.
13. Įsitikinkite, kad visi klausimai yra pakankamai išnagrinėti.
14. Pabaikite apibendrinimu bei išvada.
15. Kartu su dalyviais, o ypač su atvejį ar problemą pristačiusiais personalo nariais pasitikrinkite, ar diskusijos išvados yra laikomos naudingomis bei įgyvendinamomis.
16. Įvertinkite intervizijos sesiją. <ul style="list-style-type: none">• Ar sesija pavyko:<ul style="list-style-type: none">○ Ar dalyviai jautėsi gerai/ar jiems patiko?○ Ar jie pakankamai įsitraukė?○ Kas sesijoje pavyko gerai, o kas pavyko mažiau?○ Ar yra pastabų apie vedančiojo ar dalyvių pasisakymus/požiūrį?• Ar dalyviai kažko išmoko sesijoje?• Ar dalyviams sesijos išvados buvo naudingos? Paprašykite dalyvių paaiškinti/motyvuoti jų nuomonę.
17. Sudarykite klausimų/atvejų sąrašą kitai intervizijos sesijai.



Daugiau informacijos:

UNODC Projekto biuras Baltijos šalims

Tel.: +370 5 210 74 09

El. paštas: unodc@undp.lt

Interneto svetainė: www.unodc.org/balticstates

